



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

Audizione 21 aprile 2020

SENATO DELLA REPUBBLICA

10^a Commissione Industria

Atto n. 445
XVIII Legislatura

**Iniziative di sostegno ai comparti dell'industria,
del commercio e del turismo nell'ambito
della congiuntura economica conseguente
all'emergenza da COVID-19**

Proposte e osservazioni
di Confconsumatori

Sommario

Premessa.....	3
1. Liquidità per imprese e famiglie, prestiti ma anche indennizzi	3
2. Intervento sull'art.5 LF inerente lo "stato di insolvenza"	4
3. Trasferimenti diretti	6
4. Utilizzo dei fondi europei	6
5. Sostegno alle partite iva	6
6. Sostegno ai consumatori e famiglie per rilanciare i consumi.....	6
7. Consumatori (e anche imprese) e Fisco - Un uso intelligente della leva fiscale	7
8. Burocrazia il vero nemico delle imprese.....	7
9. Consumatori e scuole per l'infanzia private.....	7
10. Settore telecomunicazioni - Le richieste già avanzate ad AGCOM	8
10.1 - Ordinanza di Protezione Civile per l'immediata esecuzione di opere strategiche per il potenziamento delle infrastrutture	9
10.2 - Digital divide	10
10.3 Altre problematiche legate al contenzioso	10
11. Turismo	11
11.1 - Pacchetti turistici	11
11.2 Titoli di viaggio	12
11.3 Soggiorni in strutture alberghiere	13
12. Terzo settore	13
13. Affitti studenti fuorisede.....	13

Premessa

Nel ringraziare i signori Senatori per aver chiesto il parere delle Associazioni dei consumatori, tenteremo di condensare le iniziative che lo Stato dovrebbe velocemente compiere per il sostegno dell'economia nazionale.

1. Liquidità per imprese e famiglie, prestiti ma anche indennizzi

Già la scrivente associazione ha segnalato alla Banca d'Italia la necessità di adottare, mediante appositi atti legislativi e coperture finanziarie per le banche, i seguenti urgenti provvedimenti:

- 1) Sospensione rate finanziamenti e credito al consumo: occorre promuovere una nuova tipologia dei mutui ipotecari che preveda contrattualmente la possibilità per il mutuatario di sospendere il rimborso della quota capitale. La sospensione potrà avvenire per un periodo massimo di trentasei mesi, anche frazionabili, previa richiesta motivata da ragioni non legate esclusivamente alla difficoltà economica o a eventi nefasti, ma anche a motivazioni familiari (come matrimonio di un figlio o partecipazione a master o studi analoghi, acquisti di auto o altri mezzi di trasporto ecc.).

Tale misura si differenzia dalla moratoria Abi: a) per il periodo di sospensione più lungo; b) per le ragioni molto più ampie, perché collegate anche ad esigenze familiari o lavorative; c) dovrà essere inclusa una clausola contrattuale che darà al cliente la possibilità di esercitare un diritto e per assicurare che l'accoglimento della domanda non dipenderà da una concessione della banca.

L'iniziativa è destinata sia alle famiglie che alle imprese ed è una risposta molto efficace alle possibili esigenze, sia per salvaguardare la posizione del mutuatario ed evitare esecuzioni forzate e sia per la banca, che evita il passaggio a sofferenza o come UTP di crediti verso soggetti che in realtà sono pagatori corretti. E' ovvio infatti che se il mutuatario è in difficoltà per qualsiasi motivo, finché è in bonis, può recarsi in banca e attivare la sospensione temporanea. La banca a bilancio continua a guadagnare su interessi e conserva all'attivo un credito in bonis per sorte capitale, con relativi accantonamenti più bassi.

- 2) Sospensioni di tutte le segnalazioni negative presso Centrali Rischi e Crif, per eventi negativi avvenuti dal 1° marzo 2020 sino al 31.12.2020.
- 3) Miglioramenti legislativi per la sospensione dei mutui: il limite dei 250 mila euro potrebbe essere ingiusto ed andrebbe elevato ad esempio a 400.000 euro.
- 4) Ai fini di ridare liquidità alle famiglie, per far fronte alle spese e incentivare la domanda, serve mettere a disposizione sino ad una certa cifra senza merito creditizio, a tasso minimo:
 - a) Offerta ai correntisti di un nuovo conto corrente che offra un fido a revoca del cliente di 12.000 euro (minimo). Scadenza a dieci anni, primo anno in preammortamento. Tasso fisso sul fido con un cap

ragionevole, ad es. 1% (considerato che le banche ovviamente stanno accedendo alla TLTRO della BCE).

- b) Offerta ai mutuatari, che abbiano regolarmente onorato tutti i propri impegni, della possibilità di ottenere ulteriore credito fino all'ammontare del capitale già restituito, a rata costante, condizioni inalterate (o migliorative) allungando proporzionalmente la durata del mutuo.

Pertanto sarebbe opportuno prevedere una significativa legge di ricostruzione economica mediante erogazione diretta di indennizzi a tutte le imprese commisurati al fatturato perduto.

Da accantonare, ogni remora Europea e divieti di aiuti di stato, essendo la situazione italiana ampiamente documentata e giustificata.

2. Intervento sull'art.5 LF inerente lo "stato di insolvenza"

Dal 1 luglio 2020 torna in vigore l'art.5 LF, con il conseguente rischio che, a fronte di un'insolvenza, il giudice non ammetta alcuna deroga - non prevista dalla norma - alla dichiarazione di fallimento. Sarebbe quindi auspicabile, che il legislatore preveda espressamente l'esimente della forza maggiore per escludere l'insolvenza. La norma dovrebbe escludere la dichiarazione di fallimento allorché l'insolvenza sia riconducibile all'emergenza e sia determinata da forza maggiore. Resterebbe ferma la possibilità per il giudice di valutare, di volta in volta, l'effettiva sussistenza dell'esimente, così come già avviene in altri rami del diritto dove la causa di forza maggiore è contemplata. Ciò eviterebbe che soggetti non meritevoli (chi si appella pretestuosamente alla forza maggiore per evitare il fallimento) beneficiassero dell'esimente. In concreto, verrebbe svolto un accertamento sul nesso di causalità tra l'insolvenza e le ragioni che l'hanno determinata (nella specie la pandemia, il conseguente lockdown, il blocco di forniture essenziali o di pagamenti ecc.), che potrebbe essere valutato anche con una consulenza tecnica contabile.

- **Sospensione di tutte le segnalazioni** negative presso Centrali Rischi e Crif, per eventi negativi avvenuti dal 1° marzo 2020 sino al 31.12.2020.
- **Estendere la rinegoziazione del debito** anche alle famiglie e persone fisiche, oltre che alle imprese che sono fuori dal perimetro formale indicato dall'art.13 DL liquidità, consentendo almeno anche a chi ha sconfinamenti o scaduti al 31 gennaio di accedere al beneficio. La leva che legittima la nostra richiesta esiste già ed è la Raccomandazione di Banca d'Italia del 10.4.20 secondo cui: *"Al fine di ampliare quanto più possibile l'ambito di applicazione dei provvedimenti emanati dal Governo, gli intermediari bancari e finanziari vorranno valutare l'opportunità, ove non vi abbiano già provveduto, di estendere su base volontaria tali iniziative anche a favore di categorie di soggetti che potrebbero versare in situazioni di difficoltà e/o in relazione a tipologie di rapporti contrattuali al momento non comprese nei predetti provvedimenti"*.
- **Estendere il periodo di durata dei finanziamenti – oltre i 25.000 euro - garantiti dal Fondo di Garanzia delle PMI e SACE.** I sei anni

rischiano di essere un periodo troppo breve che rende insostenibile il peso della rata e rischiano di non consentire la restituzione del prestito, con ciò rivelandosi una medicina che uccide il malato, laddove peraltro la banca non avrà nessun interesse a rinegoziare o a concedere saldi a stralci in caso di inadempimento, poiché avrà la garanzia del Fondo.

- **Diminuzione del peso della burocrazia:** occorre rovesciare il regime delle autorizzazioni, lasciando che la regola sia l'auto-certificazione e la possibilità di attivare un'iniziativa imprenditoriale, salvo un regime di controlli rigoroso ma ex post. L'autorizzazione deve essere l'eccezione, il cui uso è limitato solo quando sono in gioco la tutela della salute pubblica, la sicurezza, l'ordine pubblico e beni costituzionali primari.
- **Nuova tipologia di finanziamenti per rendere tollerabili le regole sui crediti deteriorati.** Occorre promuovere una nuova tipologia dei mutui ipotecari, ma in genere dei finanziamenti rateali, che preveda contrattualmente la possibilità per il cliente (sia PMI e sia persona fisica) di sospendere il rimborso della quota capitale. La sospensione potrà avvenire per un periodo massimo di trentasei mesi, anche frazionabili, previa richiesta motivata anche da ragioni non legate alla difficoltà economica o ad eventi nefasti (ad esempio anche motivazioni familiari come matrimonio di un figlio o master, o legate ad acquisti di un'auto ecc.). Si differenzia pertanto dalla moratoria Abi: a) perché non è a discrezione della banca; b) per le ragioni molto più ampie, perché collegate anche ad esigenze familiari o lavorative; c) vi sarà una clausola contrattuale che darà al cliente la possibilità di esercitare un diritto, e quindi non dipenderà da una concessione della banca. L'iniziativa è destinata sia alle famiglie che alle imprese, ed è una risposta molto efficace, sia per salvaguardare la posizione del mutuatario ed evitare esecuzioni forzate e sia per la banca che evita il passaggio a sofferenza o come UTP, di crediti verso soggetti che in realtà sono pagatori corretti. È ovvio infatti che se io mutuatario sono in difficoltà per qualsiasi motivo, finché sono in bonis, mi posso recare in banca e attivare la sospensione temporanea. La banca, nel suo bilancio, continua a guadagnare su interessi e conserva all'attivo un credito *in bonis* per sorte capitale, con relativi accantonamenti più bassi. Infatti, se vi è clausola contrattuale espressa che legittima la sospensione dei pagamenti, il credito rimane classificato in bonis.
- Al fine di ridare liquidità alle famiglie, per far fronte alle spese e **incentivare il lato domanda**, servono nuovi strumenti:
 - A) Prevedere un nuovo conto corrente che offra un fido a revoca del cliente di 12.000 euro (minimo). Scadenza a dieci anni, primo anno in preammortamento. Tasso fisso sul fido con un cap ragionevole, ad es. 1-1,5% (considerato che le banche ovviamente stanno accedendo alla TLTRO della BCE).
 - B) Offerta ai mutuatari che abbiano regolarmente onorato tutti i propri impegni, della possibilità di ottenere ulteriore credito fino all'ammontare del capitale già restituito, a rata costante, condizioni inalterate (o migliorative) allungando proporzionalmente la durata

del mutuo. I clienti "buoni" che sono già in casa, ben possono ricevere questo vantaggio che da liquidità a chi ha già mostrato affidabilità ed ovviamente la banca evita la concorrenza e guadagna su interessi, ma consente così a chi ha merito di prendere liquidità da destinare anche a figli con lavoro precario o disoccupati, o a chi sta avviando una nuova impresa e quindi non ha uno storico che lo rende bancabile, ecc..

C) Prevedere voucher o incentivi fiscali per l'acquisto di beni durevoli.

3. Trasferimenti diretti

Bisogna incidere sull'occupazione e quindi sui datori di lavoro, che sceglieranno di non licenziare o addirittura che assumeranno, senza confondere solidarietà con assistenzialismo. Serve individuare una procedura che consenta di selezionare le imprese meritevoli in una logica prospettica e dare a queste risorse a fondo perduto affinché accelerino i progetti di investimento e così riescano a garantire la tenuta o la crescita dei livelli occupazionali. Trasferimenti a fondo perduto ovviamente ridurrebbero la necessità delle imprese di indebitarsi. Al più, si può pensare ad un veicolo - o Cassa Depositi e Prestiti o un nuovo soggetto - che possa fornire le somme entrando nel capitale di rischio, con quote di capitale minoritarie e sempre riscattabili a richiesta del socio privato. Oppure il Fondo veicolo acquista l'intero debito garantito della PMI e lo trasforma in un debito a lunghissimo termine da collocare sul mercato.

4. Utilizzo dei fondi europei

Rafforzare, sburocratizzare, semplificare e velocizzare i bandi per l'accesso ai Fondi sia diretti che indiretti, se possibile facendo decollare un grande piano di investimenti sulle infrastrutture, sia fisiche e sia digitali.

5. Sostegno alle partite iva

Sia pure trattandosi di categoria non rappresentata dalla scrivente associazione, non si può prescindere dal considerare anche i lavoratori autonomi per la ricostruzione del paese.

Si propone di portare il bonus di 600,00 euro a 1.000 euro al mese (da erogare a qualsiasi partita iva, anche ai professionisti senza limiti reddituali imposti dalle casse) in favore di tutti gli autonomi con riduzione di fatturato per i mesi di marzo, aprile, maggio e comunque sino alla ripresa, senza vincoli, dell'attività.

L'erogazione deve avvenire entro 15 giorni dalla presentazione della richiesta.

6. Sostegno ai consumatori e famiglie per rilanciare i consumi

Oltre alla linea di credito per tutte le famiglie di cui al punto 4a, occorre una serie di iniziative di sostegno del reddito delle famiglie.

Innanzitutto, liquidazioni immediate di tutte le CIG in deroga.

E' una vergogna che ancora oggi, al 21.4, i dipendenti aspettino gli stipendi.

Incremento del bonus baby sitter per tutte le famiglie con bambini under 12 anche per i mesi di aprile, maggio, giugno e luglio (data naturale di fine scuola

per l'infanzia). Quindi si dovrebbero erogare - non voucher sul libretto famiglia - ma bonifici per 600,00 euro al mese per 5 mesi. Questo a prescindere da reddito, isee ed altro.

Alternativamente, estensione dei permessi covid 19, parzialmente retribuiti, sino a 120 giorni di lavoro, da godersi tra il 9.3. ed il 31.7 (data in cui terminano normalmente le scuole per l'infanzia).

Rimborsi in denaro pro quota (senza cadere nell'illegittimo voucher) alle persone (anche aziende) degli abbonamenti relativi ai servizi di trasporto pubblico. Per questo occorrerebbe un chiaro atto di indirizzo governativo

7. Consumatori (e anche imprese) e Fisco - Un uso intelligente della leva fiscale

Gli eventi di questi giorni, per impatto economico, equivalgono quasi alle conseguenze della seconda guerra mondiale.

Non è giusto per lo Stato quindi esigere il pagamento di alcuna imposta.

Si chiede pertanto la sospensione del pagamento di qualsiasi imposta e tassa nazionale e globale per tutto il 2020 e il differimento di tutti i pagamenti a partire dal 1° gennaio 2021, anche con rate mensili, da spalmare almeno in 5 anni.

La leva fiscale può essere uno dei molteplici elementi di supporto per il rilancio del Paese, ad esempio in via immediata è possibile prevedere una corsia preferenziale e veloce per i rimborsi e compensazioni ampie e senza vincoli.

8. Burocrazia il vero nemico delle imprese

Il peso della burocrazia italiana si dice che costi oltre 100 miliardi all'anno.

La ripartenza sarà facilitata dalla semplificazione dei percorsi amministrativi, in particolare della Pubblica Amministrazione, eliminando l'onere per cittadini e imprese di più adempimenti, in più uffici per l'approvazione di uno stesso provvedimento, il cui iter può essere governato dalla stessa P.A., anche nel caso di passaggio fra più di un'Amministrazione. E' necessario generalizzare l'accoglimento delle richieste mediante il Silenzio-Assenso, aumentando i controlli e prevedere sanzioni a carico di chi, pubblico dipendente, abbia ommesso o ritardato l'esecuzione di atti d'ufficio.

Occorre una imponente opera di delegificazione e semplificazione normativa, verificando la sovrapposizione tra normative regionali e nazionali.

9. Consumatori e scuole per l'infanzia private

Occorre ricordare che le famiglie devono recuperare le rette pagate a marzo e non versare alcunchè sino alla ripresa dell'attività ludico/didattica, ai sensi degli articoli 1463 e seguenti c.c.

E' altrettanto vero che le scuole per l'infanzia private, vista la carenza endemica di scuole pubbliche, non possono essere lasciate a loro stesse.

Si impone la necessità di prevedere un contributo diretto indennitario a dette scuole che copra le rette perse. Intervento che dovrebbe essere attivato ed erogato sin dai primi di Maggio per non vedere fallire le attuali scuole.

In alternativa, stante la valenza dell'attività, si chiede un credito di imposta pari ad almeno il 100% delle spese (affitti, utenze e quanto altro) sostenute in

questi mesi dalle scuole private, con credito di imposta da poter scontare in banca rapidamente.

10. Settore telecomunicazioni - Le richieste già avanzate ad AGCOM

In questa sede comunichiamo alla Onorevole Commissione senatoriale quanto è stato inoltrato al comparto e all'Autorità competente:

In questo momento di emergenza sanitaria, ma anche economica, durante la quale è richiesto ai cittadini lo sforzo di restare a casa per il bene della collettività, riteniamo che le società che forniscono servizi di TLC debbano adottare provvedimenti di tutela e sostegno. Ai cittadini è chiesto di restare a casa e per quanto possibile di contribuire, seppur in maniera evidentemente ridotta, alla crescita del paese mediante forme di lavoro agile, di didattica a distanza per i nostri ragazzi. Anche la nostra socialità ha inevitabilmente risentito, e sicuramente risentirà in futuro, di queste limitazioni. E' evidente che il settore delle TLC, sta mostrando a pieno la sua funzione strategica al paese intero ed è per questo che riteniamo che di pari passo a questa importanza del settore vada anche il senso di responsabilità dello stesso settore nei confronti del paese, della società e dell'utenza. Mentre in altri settori gestiti da altre autorità si è proceduto a favorire, seppur ancora in maniera non pienamente soddisfacente, misure di sostegno, vedasi l'Arera che ha disposto la sospensione dei distacchi e riduzione di potenza sino al termine dell'emergenza nonché procedure di rateizzazione senza l'applicazione di interessi, chiediamo che anche per i servizi di TLC si debba procedere con misure significative stante l'evidente importanza strategica del settore per la crescita del paese.

I servizi di TLC (telefono fisso, mobile, servizi televisivi, rete internet) sono ormai strumenti indispensabili di vita; maggiore e vitale risulta la loro esistenza in questi giorni in cui le persone sono reclusi nelle loro abitazioni.

E' impensabile recludere in casa una persona senza telefonia, indispensabile anche per i consulti medici, senza internet (indispensabile per notizie), senza tv via internet (indispensabile per passare il tempo in una situazione stressante inimmaginabile sino a pochi giorni fa).

Riteniamo che l'AGCOM debba predisporre misure tese a:

- 1) sospendere i distacchi delle utenze fisse e mobili e i relativi servizi internet anche in caso di morosità;
- 2) vietare qualsiasi sospensione dei servizi almeno sino al termine dell'emergenza per tutti i settori di competenza;

- 3) per le utenze mobili ricaricabili (che sono molto spesso quelle utilizzate da famiglie e ragazzi di condizione meno agiate per la didattica a distanza) disporre, in caso di insufficienza di credito, pacchetti di giga e minuti illimitati anche con dilazione dei pagamenti sino al termine dell'anno scolastico ovvero almeno al 30.6.2020;
- 4) per tutte le morosità legate al mondo dei servizi delle TLC (compresi quelli televisivi), prevedere la possibilità di sanarle con 12 rate mensili e senza interessi a partire dalla piena ripresa dell'attività lavorativa.

Riteniamo inoltre che le misure di cui sopra debbano interessare non solo le utenze consumer ma in questo momento storico anche le utenze business in ragione di quanto rappresentato in premessa.

10.1 - ORDINANZA DI PROTEZIONE CIVILE PER L'IMMEDIATA ESECUZIONE DI OPERE STRATEGICHE PER IL POTENZIAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE

La rete di comunicazione sta mostrando in questo momento di sovraccarico tutte le sue, già note, criticità. Da tempo ormai il paese aveva la necessità di potenziare la propria rete su tutto il territorio nazionale per poter essere al passo con i grandi paesi e le grandi economie. Per rendere le nostre imprese sempre più smart e competitive. Ebbene riteniamo che questo sia il momento giusto per favorire un potenziamento della rete. In sostanza il sistema delle TLC deve uscire da questa emergenza più forte e soprattutto trainante per l'intero sistema paese. Occorre pensare al potenziamento della nostra banda larga, e pensiamo che visto il momento AGCOM possa stimolare il Governo affinché ponga in essere tutte le attività necessarie per la realizzazione delle infrastrutture occorrenti da SUBITO, anche mediante l'utilizzo degli strumenti normativi emergenziali ovvero con specifiche ORDINANZE DELLA PROTEZIONE CIVILE.

Tutto ciò si rende necessario soprattutto se si considera quanto recentemente fatto, in questo ambito da molti erogatori di televisione on line, che hanno ridotto la qualità dell'immagine, evitando i film in HD.

Questo apre un problema contrattuale e di qualità dei servizi, che come associazione di consumatori preposta alla tutela degli utenti di servizi, non possiamo che criticare. Chiediamo quindi che l'AGCOM:

- Preveda forme di indennizzo a carico dei gestori di tali servizi "limitati" ed in favore dei propri clienti che, proprio in un momento così delicato, si vedono limitati nell'accesso ai servizi che hanno pagato e che stanno pagando. Non è pensabile che in un momento in cui i cittadini sono chiamati a restare a casa si possano prevedere forme di limitazione di servizi quali appunto la riduzione della qualità di film o giochi o addirittura la limitazione di servizi di trasmissione di dati sulla rete, senza che ciò non vada direttamente ad intaccare anche libertà inviolabili della persona. La riduzione della trasmissione

in rete dei dati dei cittadini (servizi di messaggistica, telefonia, social ecc. ecc.) può concretizzarsi come la compressione anche del diritto di manifestazione del pensiero.

- Modifichi la tempistica di riparazione dei guasti:
Riteniamo che, in questo momento, debbano essere modificati in riduzione gli standard sulle riparazione dei guasti, riducendoli dagli attuali 2 giorni lavorativi, a un termine orario di 24 ore anche nei giorni festivi
SI TRATTA DI SERVIZI ESSENZIALI, DICHIARATI TALI, QUINDI DEVONO FUNZIONARE ININTERROTTAMENTE A PIENO REGIME.

10.2 - Digital divide

La situazione attuale sta aumentando il divario tra chi usa e la tecnologia e chi no. In particolare gli anziani risultano ancora diffusamente lontani dalla tecnologia e, ad oggi, sono così limitati nell'espletamento di attività vitali e banali. Sotto questo punto di vista per il futuro servirebbero idonee, massicce campagne finalizzati ad erudire le persone non più giovani all'uso della rete e del pc. Confconsumatori è all'avanguardia nella formazione degli anziani, attraverso proprio il coinvolgimento dei ragazzi in interazione con i nonni proprio sull'utilizzo delle nuove tecnologie digitali, con il progetto "Bella Nonno". Sarebbe attività da replicare, con coinvolgimento di tutte le associazioni dei consumatori, su ampia e vastissima scala nazionale, con adeguate risorse finanziarie messe a disposizione su AGCOM. Oggi chi non usa internet, pc, smart phone e tablet rischia di non esercitare importanti diritti di cittadinanza ed economici.

10.3 - Altre problematiche legate al contenzioso

Da ultimo Confconsumatori , considerando anche la riorganizzazione del lavoro delle pubbliche amministrazioni in modalità *lavoro agile*, che presumibilmente coinvolge anche codesta Autorità, rivolge direttamente ad Agcom la richiesta di:

- 1) potenziare la piattaforma Conciliaweb, che risulta particolarmente congeniale alle attuali contingenze, e rendere disponibile, al più presto, il programmato nuovo cruscotto dedicato specificamente alle associazioni dei consumatori;
- 2) invitare, proprio in questo momento, che le società telefoniche potenzino i propri centrali garantendo risposte rapide (con sempre minori attese) ed efficaci (risoluzione problemi in tempo reale);

Nel contempo rileviamo le seguenti problematiche che riteniamo debbano essere discusse e risolte: sempre più spesso le società di telefonia in sede di conciliazione paritetica ma soprattutto i Corecom impongono in maniera illegittima l'obbligatorietà della corresponsione degli indennizzi definiti in conciliazione mediante bonifico. Tale richiesta viene posta dalle società (in particolare TIM) come condizione per il

raggiungimento dell'accordo. Tale imposizione è illegittima e contra legem nel momento in cui limita la modalità di corresponsione dell'indennizzo. La Tim si rifiuta di corrispondere l'indennizzo a mezzo assegno anche nei casi in cui l'utente sia sprovvisto di conto. Tale contegno è lesivo dei diritti dei consumatori ed è altamente lesivo nei confronti della associazione che rappresenta il consumatore e presso la quale il consumatore si è domiciliato. In sostanza l'atteggiamento della Tim tende di fatto a delegittimare l'associazione agli occhi del consumatore in un evidente scorretto comportamento della società di telefonia. Ribadiamo che i rapporti sui tavoli di conciliazione debbono sempre essere improntati alla leale collaborazione tra le parti e non all'imposizione di condizioni illegali da parte del soggetto che trovasi in posizione dominante.

11. Turismo

Tre le questioni che a nostro avviso dovranno essere affrontate e risolte: pacchetti turistici, titoli di viaggio e soggiorni in strutture alberghiere. Prima di esaminarle nel merito evidenziano di comprendere benissimo le esigenze delle aziende operanti nel settore e del momento di crisi che stanno vivendo. Tuttavia la questione deve essere affrontata temperando le reciproche esigenze e quindi non bisogna trascurare come tale periodo investa anche i consumatori turisti, che avevano stipulato dei contratti per andare in vacanza. Anche il singolo consumatore e le famiglie stanno vivendo un periodo di crisi e quindi dovrà garantirsi loro la possibilità di poter ottenere il rimborso delle somme che avevano anticipato.

11.1 - Pacchetti turistici

Il recesso del turista dal contratto di acquisto di un pacchetto turistico non può costituire ulteriore elemento di penalizzazione e quindi, in tali casi, il diritto al rimborso deve essere garantito al consumatore e non rimesso alla discrezionalità del venditore o dell'organizzatore.

Ne consegue che dovrà prevedersi espressamente il diritto al rimborso qualora il turista lo chieda. Ciò naturalmente non esclude che possa procedersi anche alle altre due ipotesi alternative e cioè un pacchetto sostitutivo di qualità equivalente o superiore o un voucher, qualora il consumatore ritenga una di tali due soluzioni conveniente. Con riferimento al voucher inoltre dovranno affrontarsi e risolversi altre due questioni. Innanzitutto la previsione di un termine più ampio perché l'utilizzazione entro un anno dalla sua emissione potrebbe risultare un termine troppo breve; peraltro un termine più ampio potrebbe garantire una scelta in tal senso del turista. In secondo luogo l'importo del voucher in misura pari al rimborso in denaro spettante potrebbe non garantire l'effettività dello strumento. Infatti, nel momento in cui il turista sceglierà di utilizzarlo per l'acquisto di un nuovo pacchetto turistico si potrebbe trovare di fronte ad una lievitazione dei prezzi, che lo costringerebbe ad un ulteriore esborso per garantirsi un pacchetto turistico di qualità equivalente a

quello annullato. Bisognerà invece garantire che il voucher consenta la possibilità di usufruire di un pacchetto turistico di qualità equivalente a quello acquistato; solo in tal modo potrà essere scelto con serenità dal consumatore, avere quelle caratteristiche di effettività che altrimenti mancherebbero e non costituire un elemento di penalizzazione.

Infine, sempre con riferimento al voucher bisognerà consentire al consumatore altra possibilità, già disciplinata nel Codice del Turismo e, ancor prima, nel Codice del Consumo, nel decreto legislativo di recepimento della direttiva comunitaria e nella stessa. E cioè di potersi avvalere di quanto previsto dall'art. 38 avente ad oggetto "Cessione del contratto di pacchetto turistico a un altro viaggiatore". Il Codice del Turismo prevede già che il viaggiatore, previo preavviso dato all'organizzatore, possa cedere il contratto di pacchetto turistico a una persona che soddisfa tutte le condizioni per la fruizione del servizio. Ebbene prevedere tale possibilità anche per i voucher significherebbe introdurre una soluzione che potrebbe essere gradita anche a venditori ed organizzatori. Infatti il turista rinuncerebbe alla richiesta immediata di rimborso mantenendo il contratto avendo il tempo di trovare altra persona da sostituire a se qualora si trovasse nell'impossibilità di effettuare il viaggio.

11.2 - Titoli di viaggio

Bisognerà porre attenzione poi anche ai contratti di trasporto aereo, ferroviario, marittimo o a mezzo gomma stipulati autonomamente dai consumatori per finalità turistica e non inseriti quindi nei programmi di viaggio dei pacchetti. Anche in questi casi dovrà garantirsi il diritto al rimborso qualora il turista lo chieda e non rimmetterlo alla discrezionalità della singola azienda di trasporto. Tra l'altro le condizioni generali di contratto di alcune aziende prevedevano già il rimborso in caso di annullamento per casi eccezionali tra cui può inserirsi anche l'emergenza Covid-19.

Ciò naturalmente non esclude che possa procedersi anche all'emissione di un voucher, qualora il consumatore ritenga tale soluzione conveniente. Inoltre anche per i titoli di viaggio si pone la questione se l'importo del voucher in misura pari al rimborso in denaro spettante potrebbe non garantire l'effettività dello strumento. Infatti, nel momento in cui il turista sceglierà di utilizzarlo per l'acquisto di un nuovo biglietto si potrebbe trovare di fronte ad una lievitazione dei prezzi, che lo costringerebbe ad un ulteriore esborso per garantirsi la stessa tratta del titolo di viaggio annullato. Bisognerà invece garantire che il voucher consenta la possibilità di usufruire della stessa tratta di viaggio annullato; solo in tal modo potrà essere scelto con serenità dal turista ed avere quelle caratteristiche di effettività che altrimenti mancherebbero.

11.3 - Soggiorni in strutture alberghiere

Anche nel caso delle prenotazioni alberghiere e comunque di soggiorno dovrà garantirsi che in seguito all'annullamento al turista che lo chieda venga riconosciuto il diritto al rimborso non rimettendolo alla discrezionalità della singola struttura ricettizia. Ciò naturalmente non esclude che possa procedersi

anche all'emissione di un voucher, qualora il consumatore ritenga tale soluzione conveniente. Inoltre anche per i soggiorni si pone la questione se l'importo del voucher in misura pari al rimborso in denaro spettante potrebbe non garantire l'effettività dello strumento. Infatti, nel momento in cui il turista sceglierà di utilizzarlo per l'acquisto di un nuovo soggiorno si potrebbe trovare di fronte ad una lievitazione dei prezzi, che lo costringerebbe ad un ulteriore esborso per garantirsi lo stesso periodo di vacanza e di qualità equivalente a quella annullata. Bisognerà invece garantire che il voucher consenta la possibilità di usufruire di un soggiorno per lo stesso periodo e di qualità equivalente a quello acquistato; solo in tal modo potrà essere scelto con serenità dal consumatore ed aver quelle caratteristiche di effettività che altrimenti mancherebbero.

12. Terzo settore

Anche il terzo settore ha una sua rilevanza produttiva ed economica. Anche alle imprese ed agli enti di terzo settore necessitano in questo momento di liquidità. Qualora l'onorevole Commissione ritenga di far entrare il terzo settore nell'ambito delle iniziative di sostegno del tessuto produttivo siamo pronti a far pervenire ulteriori contributi specifici.

13. Affitti studenti fuorisede

In seguito alla sospensione delle attività didattiche, universitarie e non, nonché della circolazione delle persone molti studenti fuori sede si trovano a dover corrispondere i canoni di affitto pur non occupando in questo periodo le abitazioni. Al di là delle disposizioni normative vigenti che possano essere invocate per non pagare i canoni è necessario un intervento legislativo che risolva, nelle forme più opportune, tale problema non secondario.