

### Contributo Altroconsumo

**Audizione X Commissione industria, commercio, turismo del Senato nell'ambito dell'affare assegnato sulle iniziative di sostegno ai comparti dell'industria, del commercio e del turismo nell'ambito della congiuntura economica conseguente all'emergenza da COVID-19 (Atto n. [445](#)).**

**- 21 maggio 2020 -**

Altroconsumo, associazione a tutela dei consumatori, membro componente del CNCU presso il Ministero dello Sviluppo Economico, ringrazia per l'audizione su delle tematiche fondamentali per la ripresa economica del nostro Paese.

La crisi COVID-19 ha sconvolto la nostra quotidianità e il ritorno alla normalità si appresta ad essere lungo e condizionato comunque dalle misure di sicurezza anticontagio.

**Tanti cittadini hanno perso la loro fonte di reddito e si confrontano con le difficoltà di dover far fronte a pagamenti di bollette, mutui, ratei di prestiti se non addirittura con il soddisfacimento dei bisogni primari.**

In questa situazione emergenziale, qualsiasi intervento a sostegno delle attività industriali o commerciali va concepita in maniera tale da non generare un fardello economico a carico di un altro anello della filiera e, soprattutto, senza dimenticare di guardare all'effetto che queste misure hanno sul consumatore finale.

Tra le molte segnalazioni ricevute dalla nostra associazione in conseguenza dell'emergenza COVID-19, numerosissime sono quelle inerenti il **settore dei viaggi e turismo**.

L'impossibilità di spostarsi, ma anche la paura di entrare in contatto con focolai del virus, ha indotto migliaia di persone a disdire le prenotazioni di viaggi, pacchetti e soggiorni nel breve periodo, ma anche quelle effettuate per i mesi estivi.

Molti turisti/consumatori lamentano la difficoltà di ottenere il rimborso da parte della compagnia aerea, dell'agenzia, della struttura o del portale presso il quale avevano effettuato l'acquisto, che si rendono disponibili soltanto di posticipare le date, quando possibile, o di emettere un voucher.

---

#### **Altroconsumo**

Associazione Indipendente di Consumatori  
Via Valassina 22, 20159 Milano  
Tel +39 02 66 8901  
Fax +39 02 66 8902 88  
[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)  
C.F. 97010850150

In soli in tre mesi sono pervenute al servizio di assistenza gratuita di Altroconsumo circa 9000 segnalazioni suddivise come segue:

- 43,1 % *Cancellazione voli;*
- 16,6 % *Annullamento viaggi organizzati;*
- 16,2 % *Annullamento prenotazioni alberghi e altre strutture;*
- 2,6 % *Vacanze studio e campus estivi.*

La legge n. 27 del 24 aprile 2020 all'art. 88 bis, come è noto, prevede il diritto al rimborso per contratti relativi a titoli di viaggio, di soggiorno e di pacchetti turistici non godibili per motivazioni connesse all'epidemia da COVID-19, ma lascia al vettore, alla struttura ricettiva o al tour operator la facoltà di decidere se emettere un voucher di pari importo o di procedere al rimborso del corrispettivo versato. Pur comprendendo la necessità di venire incontro agli operatori e sostenere il settore del turismo, non si può tralasciare la tutela dei diritti dei consumatori e dovrebbe essere il consumatore a scegliere l'opzione preferita, come stabilito dalla normativa europea e dal Codice del Turismo.

Su questo tema abbiamo presentato le [nostre istanze](#), condivise con il Beuc, l'organizzazione europea dei consumatori, alle istituzioni europee.

La Commissione europea ha prontamente risposto pubblicando una raccomandazione ai Paesi dell'UE, tra i quali l'Italia, che avevano derogato al diritto di scelta dei consumatori, esortandoli al rispetto della legislazione europea e prevedendo che i voucher offrano opzioni vantaggiose anche per i consumatori, a partire dalla copertura in caso di insolvenza.

Altroconsumo, condividendo pienamente i criteri proposti dalla Commissione Europea, chiede l'adozione di un provvedimento affinché **i voucher abbiano le seguenti caratteristiche:**

- **siano validi almeno per 24 mesi dall'emissione;**
- **siano rimborsabili automaticamente al termine del periodo di validità, nel caso non vengano utilizzati dal consumatore o eventualmente siano cedibili ad altri;**
- **siano vincolanti solo nel valore e non anche nella destinazione e/o servizi;**
- **siano coperti da un fondo di garanzia in caso l'operatore emittente nel frattempo abbia cessato la sua attività.**

Nel documento inviato lo scorso 21 aprile a questa Commissione, sempre in merito allo stesso oggetto dell'audizione odierna, avevamo suggerito alcune misure per alleviare, alle PMI e agli artigiani, il peso

delle bollette energetiche, misure poi riprese nel DL Rilancio. L'emergenza COVID-19, però, ha mandato in crisi anche molte "economie domestiche" e il numero di famiglie alle prese con la quadratura dei bilanci è in costante aumento. Anche loro avrebbero bisogno di un intervento che alleggerisca il costo dell'energia. Se il modo migliore per farlo è quello di ricorrere al Bonus sociale già previsto da ARERA, vi sono delle criticità che vanno segnalate.

1. Attualmente, si può accedere al bonus solo se si ha un ISEE non superiore a 8.265 euro (con l'eccezione delle famiglie numerose). Si tratta di una soglia comunque bassa che esclude molte famiglie in difficoltà.
2. È un bene che la normativa preveda, in presenza di eventi quali la perdita del lavoro o una variazione del reddito del nucleo familiare superiore al 25%, la possibilità di calcolare l'ISEE corrente in luogo di quello ordinario (redditi dell'anno precedente), per accedere prima al bonus sociale, ma questa disposizione rimane comunque vincolata alla soglia ISEE di 8.265 €. Sarebbe più ragionevole, e meno discriminante, allineare questa soglia a quella richiesta per il reddito di cittadinanza (ISEE 9.360 €), visto che chi percepisce questo Reddito (di cittadinanza) ha diritto comunque anche ai bonus energia per disagio economico.
3. Andrebbero poi accelerati i tempi per ottenere l'erogazione del Bonus sociale a cominciare dall'iter di presentazione, introducendo una procedura on-line in aggiunta a quella cartacea via comuni o CAF.
4. Il decreto Rilancio ha previsto una riduzione degli oneri di sistema per le imprese. Una misura analoga, in via temporanea almeno fino a settembre, andrebbe estesa anche a tutti i domestici, andando ad agire sulla componente Arim degli oneri di sistema. Si tratta di una parte minoritaria degli oneri, ma che permetterebbe – unitamente al Bonus - un risparmio tra il 30%, per le utenze con consumi alti (3.500 kWh annui), e il 39% per le utenze con consumi bassi (1.500 kWh annui). Per chi non ha diritto al Bonus sociale si avrebbe comunque una lieve riduzione temporanea degli oneri in bolletta.

Anche in questa contingenza emergenziale, gli incentivi all'economia dovrebbero perseguire gli obiettivi dettati dai *Sustainable Development Goals* dell'Agenda 2030. Esistono sinergie concrete tra le strategie per la sostenibilità ambientale e quelle per il contenimento del contagio.

È più che mai importante incentivare la mobilità individuale alternativa (biciclette, monopattini) per contribuire al decongestionamento dei mezzi pubblici, ma anche ridurre la necessità di spostamenti lavorativi, **incentivando le aziende a riprendere le attività utilizzando il più a lungo possibile la modalità smartworking.**

Per fare della bicicletta e di altri mezzi leggeri, come i monopattini, degli alleati davvero efficaci nella transizione verso una mobilità sostenibile, c'è **bisogno di creare le condizioni** per rendere percorribili le strade cittadine e interurbane anche con questi mezzi. **Gli incentivi per l'acquisto delle due ruote a pedali hanno senso se si investe, in contemporanea, nella creazione di zone di circolazione a 30 km nelle città e piste ciclabili urbane e interurbane** lungo le principali arterie di traffico. Così si

**garantirebbe maggior sicurezza** a chi vorrebbe usare la bici anche per spostarsi fuori città, nei comuni limitrofi ai grandi centri urbani, da cui parte molto del pendolarismo in auto, e fare della bici il **mezzo di spostamento quotidiano preferito**, alternativo all'auto per fare la spesa, recarsi al lavoro, o accompagnare i bimbi a scuola.

La **ripresa del comparto dell'edilizia** va favorita in modo virtuoso e realmente funzionale al conseguimento degli obiettivi di riduzione dell'inquinamento atmosferico e miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici.

- Il DL Rilancio, portando Ecobonus e Sismabonus al 110%, ha creato un'occasione molto allettante, ma valida per un arco di tempo troppo limitato, che metterà fretta e pressione decisionale su proprietari e amministratori, condizioni che non si accordano alla complessità delle variabili da valutare e verificare per evitare di intraprendere interventi non adeguati e ritrovarsi con lavori fatti male, impianti difettosi, assistenza latitante.
- Incentivi così generosi portano la domanda a superare di gran lunga l'offerta, che – come abbiamo potuto verificare sul campo - per quanto riguarda i prodotti di qualità è rimasta piuttosto limitata, in questi anni. Tutta la filiera pompe di calore, fotovoltaico e accumuli energetici provenie essenzialmente dai Paesi Asiatici ed è difficile pensare di poterla modulare in modo virtuoso per rispondere ad un'impennata di richieste. Come già accaduto con altri provvedimenti in passato (conto energia, bandi regionali, cessione del credito 2019) rischiamo di assistere ad un rialzo diffuso dei prezzi e alla vendita di prodotti di bassa qualità e/o con assistenza post-vendita inesistente.
- Gli interventi sugli involucri edilizi e gli impianti energetici di un edificio devono essere condotti in sinergia tra loro e svolti da esperti del settore e non da improvvisati. Solo in questo modo il consumatore può avere la certezza di avere impianti (fotovoltaici, accumuli, pompe di calore) correttamente installati e dimensionati ai suoi fabbisogni e di lavori eseguiti a regola d'arte per trarre il massimo in termini di comfort e di risparmio energetico.

Diversamente, avremo sprecato denaro pubblico per non ottenere una sufficiente riqualificazione del parco edilizio e impianti che funzioneranno a singhiozzo, generando un danno economico diretto al consumatore e indiretto (mancato calo emissioni) per la collettività.

Per questo c'è bisogno di dare una **stabilità temporale almeno quinquennale** agli incentivi fiscali per la riqualificazione energetica degli edifici o l'installazione di tecnologie che utilizzano le rinnovabili. Gli incentivi devono avere una **struttura semplice, chiara, facilmente comprensibile** e agilmente verificabile da parte delle autorità preposte a vigilare che non si producano distorsioni o abusi.

**Per informazioni:**

**Silvia Castronovi** cell. 39 335 375326

**Marialuisa Villa** 02 66890208 – 392 9737158

**Public Affairs Department** [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)