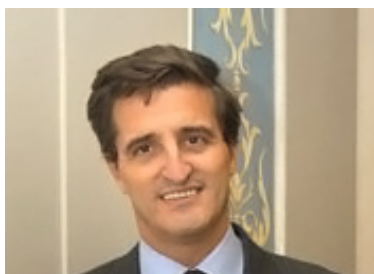


## Alla ricerca di una nuova partecipazione civica

*Una guida per la difesa dei diritti dei consumatori*

Abbiamo incontrato **Giustino Trincia**, Vicesegretario di **Cittadinanzattiva**, in occasione dell'uscita del suo nuovo libro "Il Consumatore Attivo. Guida ai servizi

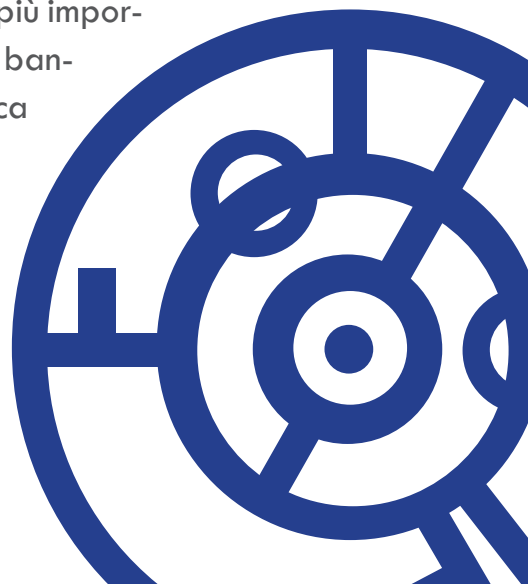


di interesse pubblico e alla tutela dei propri diritti". Esperto di servizi di pubblica utilità e di pubblica amministrazione, da anni è impegnato nella promozione e tutela dei diritti dei consumatori. Giunto alla sua seconda edizione, il libro vince la sfida di coniugare un'informazione semplice e fruibile alla raccolta

di consigli e strumenti concreti per insegnare ai cittadini come è possibile far valere i propri diritti di consumatori e come districarsi tra le mille trappole quotidiane legate al consumo.

**Il suo libro è stato definito un manuale di servizio in grado di offrire sia informazioni che indicazioni concrete. Come si struttura?**

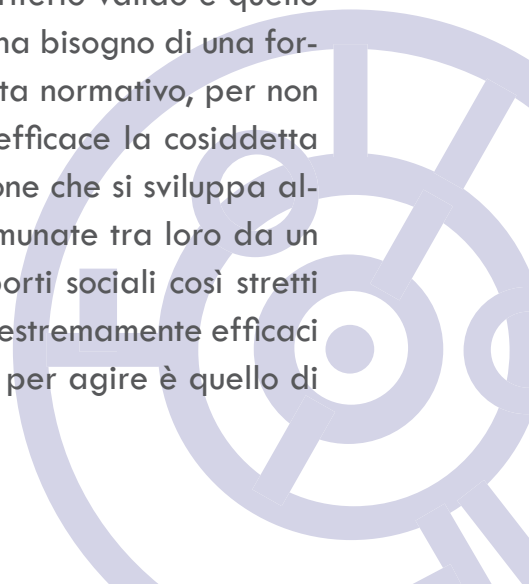
La motivazione di fondo che mi ha spinto a scrivere questo libro è la necessità di far crescere e promuovere una nuova cultura dell'essere consumatore e quindi cittadino attivo. Il libro infatti nasce dall'intenzione di offrire un contributo per cercare di colmare quell'enorme deficit che c'è, nel nostro Paese, in termini di formazione e informazione sui nostri diritti e sugli strumenti per tutelarli di fronte all'utilizzo dei così detti "servizi di pubblica utilità" che sono essenziali ed interessano praticamente tutti i cittadini. C'è un evidente esigenza di "alfabetizzazione" dei cittadini su come funzionano questi servizi e su quanto sia importante il contributo di ciascuno per migliorarne l'accessibilità, la qualità e la sicurezza. La struttura del libro si articola sostanzialmente in quattro parti. Nella prima vengono passati in rassegna, attraverso termini semplici e una descrizione essenziale, i dieci servizi di interesse pubblico più importanti: il servizio idrico, l'energia elettrica, il gas, i servizi bancari, la gestione del risparmio, le assicurazioni, la pubblica amministrazione, i servizi postali, le telecomunicazioni e i trasporti. La seconda parte, dedicata proprio a come diventare consumatori attivi, è un po' il cuore del libro e fornisce gli strumenti essenziali, i suggerimenti ed i criteri fondamentali per agire. Si parla del **Codice del Consumo** e della Riforma Bersani, provvedimento



che ha consentito di attuare alcuni importanti cambiamenti nel nostro paese, dimostrando come un po' di concorrenza in alcuni settori possa essere vitale per tutti. Si approfondisce anche il tema della sussidiarietà orizzontale, sancita dall'**art. 118** della Costituzione, e che a mio parere è una conquista straordinaria per l'Italia, poiché mette la Pubblica Amministrazione in condizione di dover favorire e tutelare le iniziative di ogni singolo cittadino o associazione civica qualora vogliano attivarsi per la tutela di un bene comune. Si tratta quindi di un nuovo paradigma, non solo giuridico, ma anche politico e culturale, in grado di offrire uno spazio maggiore di azione a favore dell'iniziativa civica. La terza sezione del libro, invece, è dedicata all'Europa. Purtroppo se ne parla ancora poco e in modo riduttivo, ma credo che molti degli strumenti e delle norme esistenti nell'ambito della tutela dei consumatori li dobbiamo all'Europa. L'Italia infatti si sta adeguando faticosamente alle conquiste normative europee. L'ultima parte infine l'ho chiamata "cassetta degli attrezzi" e fornisce le principali fonti normative, tutti gli indirizzi utili in materia di diritti e tutela dei consumatori ed anche un piccolo glossario, per cercare di spiegare, con parole semplici, alcuni termini complessi che spesso ritornano quando si trattano questi argomenti.

## **Come si diventa consumatori attivi? quali sono gli strumenti e i criteri che possono aiutare i cittadini ad assumersi un impegno diretto in qualità di consumatori?**

In primo luogo penso sia importante la motivazione, che considero un aspetto concreto e non astratto per il passaggio dall'essere un semplice cittadino a diventare consumatore attivo. In particolare individuerei alcune ragioni fondamentali per diventare consumatori attivi. La prima è non continuare a subire ingiustizie o altre violazioni dei diritti; diventare attivi poi è anche un modo per fare del bene agli altri e dimostrare di avere una forte un'etica del dovere e della responsabilità, necessaria per promuovere e salvaguardare alcuni grandi beni comuni o garantire la pari dignità di ogni cittadino nell'accesso ai servizi pubblici. Una parte del libro poi è dedicata proprio agli strumenti concreti e i consigli utili per agire da consumatore attivo. Un primo criterio valido è quello di essere informati: in qualità di consumatore, il cittadino ha bisogno di una formazione di base su questi temi, anche da un punto di vista normativo, per non farsi prendere in contro piede. In questo senso è molto efficace la cosiddetta "informazione di prossimità", cioè quel tipo di informazione che si sviluppa all'interno e tra le famiglie o comunque con persone accomunate tra loro da un sentimento di fiducia. È essenziale utilizzare questi rapporti sociali così stretti per veicolare informazioni semplici, ma allo stesso tempo estremamente efficaci per la promozione e la tutela dei diritti. Un altro criterio per agire è quello di



operare in modo continuato e sistematico, privilegiando un'azione collegiale, che preveda cioè il coinvolgimento collettivo piuttosto che individuale.

Un ulteriore principio è quello dell'indipendenza: nelle battaglie legate ai consumi si dovrebbe agire in quanto cittadini e non perché si appartiene ad un partito, sindacato, impresa o gruppo religioso. Il successo di queste azioni si misura anche dalla capacità di informare e comunicare: l'informazione e la comunicazione, attraverso strumenti più o meno sofisticati (dal passaparola ai mass media), permettono un coinvolgimento della società civile, dimostrando che la realtà si può cambiare e che i diritti di ognuno possono essere tutelati. Nello specifico, per quanto riguarda gli strumenti, nel libro distinguo quattro grandi categorie: gli strumenti dell'azione diretta, che i cittadini attivano in modo autonomo e senza il bisogno di assenso o collaborazione di altri interlocutori; gli strumenti per la mobilitazione di risorse sia umane che economiche, come il reclutamento o la raccolta fondi. Ci sono poi gli strumenti dell'interlocuzione, che si concretizzano nei tavoli di concertazione e negli accordi di cooperazione, utili soprattutto nel dialogo che spesso dobbiamo instaurare con le istituzioni pubbliche o altri soggetti. L'ultima categoria infine è quella dell'attivazione delle istituzioni, attraverso azioni di lobbying o semplicemente segnalando disservizi o problemi, fondamentale per raggiungere l'obiettivo ultimo di far rispettare le leggi qualora siano previste in questi ambiti. Il nostro paese infatti è ricco di leggi e norme anche nel campo della tutela dei diritti dei consumatori, ma il più delle volte rimangono sulla carta.

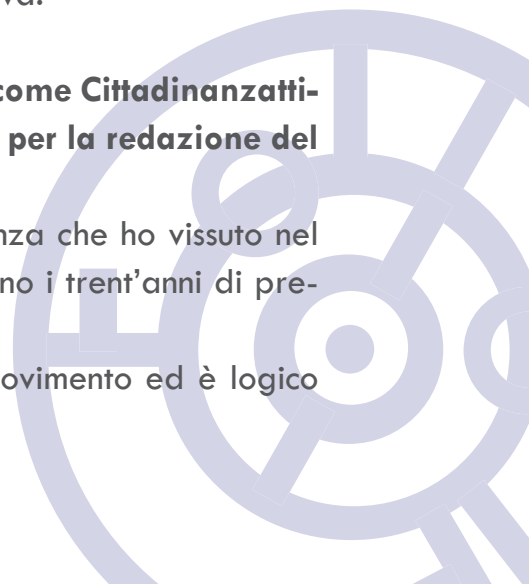
## **Che rapporto c'è fra consumatore e cittadino attivo? possiamo considerare il consumatore attivo come una delle molteplici espressioni della cittadinanza attiva?**

Non c'è dubbio che il consumatore attivo è un'espressione della cittadinanza attiva. La realtà della cittadinanza attiva costituisce una risorsa formidabile per il nostro paese. Infatti, se pensiamo al mondo del volontariato e alle grandi organizzazioni di cittadini che si occupano di ambiente, di inclusione sociale, di pari opportunità o di consumatori ci riferiamo sempre ad un unico fenomeno che è quello dell'impegno civico e della cittadinanza attiva.

## **Come hanno influito le sue esperienze in associazioni come Cittadinanzattiva e Cncu (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) per la redazione del libro?**

Sicuramente la redazione del libro è frutto dell'esperienza che ho vissuto nel movimento di Cittadinanzattiva, di cui quest'anno ricorrono i trent'anni di presenza e attività in Italia e in Europa.

Ho avuto il privilegio di essere uno dei fondatori del movimento ed è logico



che molte delle esperienze fatte in questo contesto mi hanno ispirato per il libro. Tuttavia “Il Consumatore Attivo” non è nato per celebrare o promuovere Cittadinanzattiva, infatti la conoscenza di altre tipologie di associazioni di consumatori mi è stata altrettanto utile. Devo dire che in questi anni ho avuto la fortuna di incontrare e conoscere numerose esperienze di tante organizzazioni civiche e di volontariato che mi hanno dato una motivazione fortissima. Spesso c'è da commuoversi per come le persone che operano in queste realtà riescono a spendersi per aiutare altre persone in difficoltà. A tale proposito, un luogo comune che dovrebbe essere sfatato è che i temi del cittadino siano valori nettamente distinti da quelli del volontariato. La cittadinanza infatti è qualcosa che accomuna i due mondi. Un'ultima serie di esperienze per me estremamente arricchente è stato il rapporto diretto che ho instaurato con i cittadini e con l'Unione dei Consumatori. Ormai sono una costante della mia vita e mi hanno condotto alla deformazione professionale di assumere naturalmente, nella valutazione della realtà italiana relativa ai servizi di pubblica utilità, il punto di vista del cittadino o del consumatore. Questo non lo dico in base all'assunto banale per cui “il cittadino ha sempre ragione”. Il mondo dei servizi, visto nell'ottica dei cittadini, è profondamente diverso: un mondo visto “dalle radici dell'erba o dai tetti in giù” assume caratteristiche differenti rispetto all'ottica dei decisori, degli opinionisti o dei politici. Questo non significa che sia superiore o migliore, ma sicuramente diverso poiché la qualificazione umana avviene sul piano del rispetto dell'altro e non solo in base al valore economico. Nella cultura consumistica a mio modesto parere, il paradigma economico è ancora prevalente.

**Com'è cambiata negli ultimi anni l'informazione legata ai diritti dei consumatori? Si può parlare della nascita di una nuova cultura, disposta ad aprirsi anche ad un contesto europeo e non solo italiano?**

Sicuramente il dato positivo è che l'informazione legata ai diritti dei consumatori in questi ultimi anni è aumentata notevolmente, ottenendo nuovi spazi sul web alle radio e in televisione. Tuttavia sul piano qualitativo c'è ancora un forte sbilanciamento verso una comunicazione ancora troppo superficiale e sensazionalista, legata alla facile polemica. L'informazione invece, soprattutto su questi temi, è estremamente importante e dovrebbe diventare sempre più “di servizio”, facile e comprensibile.

