



Giunte e Commissioni

RESOCONTO STENOGRAFICO

n. 6

N.B. I resoconti stenografici delle sedute di ciascuna indagine conoscitiva seguono una numerazione indipendente.

**COMMISSIONE STRAORDINARIA PER LA VERIFICA
DELL'ANDAMENTO GENERALE DEI PREZZI AL
CONSUMO E PER IL CONTROLLO DELLA
TRASPARENZA DEI MERCATI**

INDAGINE CONOSCITIVA SULLE DETERMINANTI DELLA
DINAMICA DEL SISTEMA DEI PREZZI E DELLE TARIFFE,
SULL'ATTIVITÀ DEI PUBBLICI POTERI E SULLE RICADUTE
SUI CITTADINI CONSUMATORI

8^a seduta: mercoledì 1° aprile 2009

Presidenza del presidente DIVINA

I N D I C E**Audizione di rappresentanti del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU)**

PRESIDENTE	Pag. 3, 12, 13 e <i>passim</i>	<i>D'ANDREA</i>	Pag. 3, 21
GALLONE (<i>PdL</i>)	10, 11, 16	<i>DI ASCENZO</i>	5, 22
* GRANAIOLA (<i>PD</i>)	15	<i>TOTO</i>	7, 23
LANNUTTI (<i>IdV</i>)	11, 14	<i>TREFILETTI</i>	9, 10, 11 e <i>passim</i>
PITTONI (<i>LNP</i>)	13, 15		
SANGALLI (<i>PD</i>)	15, 16, 22 e <i>passim</i>		

N.B. L'asterisco accanto al nome riportato nell'indice della seduta indica che gli interventi sono stati rivisti dagli oratori.

Sigle dei Gruppi parlamentari: Italia dei Valori: *IdV*; Il Popolo della Libertà: *PdL*; Lega Nord Padania: *LNP*; Partito Democratico: *PD*; UDC, SVP e Autonomie: *UDC-SVP-Aut*; Misto: *Misto*; Misto-MPA-Movimento per l'Autonomia: *Misto-MPA*.

Intervengono il dottor Canio D'Andrea, esperto dell'Adoc, il dottor Gianluca Di Ascenzo, esperto del Codacons, la dottoressa Tiziana Toto, responsabile dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, e il dottor Rosario Trefiletti, presidente della Federconsumatori.

I lavori hanno inizio alle ore 14,10.

PROCEDURE INFORMATIVE

Audizione di rappresentanti del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU)

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva sulle determinanti della dinamica del sistema dei prezzi e delle tariffe, sull'attività dei pubblici poteri e sulle ricadute sui cittadini consumatori, sospesa nella seduta del 18 marzo scorso.

Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento, è stata chiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo e che la Presidenza del Senato ha già preventivamente fatto conoscere il proprio assenso. Se non si fanno osservazioni, tale forma di pubblicità è dunque adottata per il prosieguo dei lavori.

È oggi prevista l'audizione di rappresentanti del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU).

Sono presenti il dottor Canio D'Andrea, esperto dell'Adoc, il dottor Gianluca Di Ascenzo, esperto del Codacons, la dottoressa Tiziana Toto, responsabile dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva e il dottor Rosario Trefiletti, presidente della Federconsumatori.

L'avvocato Monica Multari, rappresentante del Movimento consumatori, non potendo essere presente, ha fatto prevenire alla Commissione un documento che verrà distribuito e che approfondisce la specifica tematica del trasporto ferroviario.

Per noi è una novità avere diversi interlocutori perché pensavamo di interagire con una rappresentanza unitaria; abbiamo però percepito che il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti è composto da tante realtà indipendenti, con un'autonomia ben definita.

Do quindi il benvenuto ai nostri ospiti e do subito loro la parola.

D'ANDREA. Signor Presidente, desidero portare alla vostra attenzione i seguenti argomenti: l'andamento dei prezzi dei prodotti petroliferi e l'andamento dei prezzi dei cereali; le problematiche legate alle forniture dei servizi pubblici essenziali; la rilevazione dell'inflazione; i tassi di interesse sui mutui; le strategie per il sostegno al reddito delle famiglie e gli affitti.

Circa l'andamento dei prezzi dei prodotti petroliferi e dei cereali, si osserva che gli incrementi sono strettamente legati all'aumento dei prezzi dei prodotti industriali, mentre le riduzioni sono spesso irrisorie e tardive. Chiedo, pertanto, che sia sviluppato un sistema di controllo dei prezzi più incisivo che intervenga quando le compagnie (mi riferisco, ad esempio, ai pastai per quanto riguarda i prodotti cerealicoli), anche con azioni apparentemente non concordate, fanno cartello.

Noi diciamo basta alla speculazione sui carburanti e al giochetto della doppia velocità dei prezzi: appena il costo del greggio cresce, il prezzo della benzina sale. Al contrario, quando il greggio cala, la benzina non scende. Si sta realizzando una manovra a danno dei consumatori quantificabile in circa 400 euro l'anno per consumatore.

Circa la fornitura dei servizi pubblici si osserva che l'aumento delle tariffe è legato ad una doppia ragione. Mi riferisco all'andamento dei prodotti industriali – e quindi al loro aumento, come ho prima specificato – e alle imposte locali che gravano su tali servizi.

Le proposte che si possono fare in questo campo sono molteplici, ma mi limiterò a due: tenere sotto controllo i rincari ovvero costringere all'adeguamento delle tariffe quando i prezzi dei prodotti industriali si riducono; incentivare una politica di tassazione differenziata per fasce di reddito tenendo conto della composizione dei nuclei familiari.

Quest'ultima osservazione è particolarmente importante perché le famiglie numerose e monoreddito sono particolarmente svantaggiate dal sistema di fornitura a scaglioni. Esempio tipico è il consumo di acqua che cresce al crescere dei nuclei familiari.

Circa l'inflazione va osservato che il paniere dell'ISTAT tiene conto dei consumi medi delle famiglie italiane, ma diversi indici sono molto discutibili (esempi tipici sono i prodotti a prezzi controllati o soggetti a mercato controllato che abbassano di fatto il tasso d'inflazione: le sigarette, per esempio, hanno nel paniere un peso doppio di quello della frutta fresca; le calzature hanno un peso a un quarto delle sigarette).

Inoltre, non si tiene conto che in periodi di crisi come quello che stiamo vivendo i consumi per i generi superflui si contraggono, mentre quelli per i generi essenziali non possono essere ridotti. Da ciò deriva che l'inflazione percepita è nettamente diversa da quella calcolata. Infatti, quando la massaia acquista i prodotti ortofrutticoli e la pasta (beni essenziali il cui consumo è incompressibile), li compra a prezzi che lievitano in un certo periodo anche del 30 per cento, mentre riduce i consumi sui beni non indispensabili che, non avendo variazioni sensibili (in alcuni casi vedono ridotti i loro prezzi), falsano l'inflazione reale.

Circa i tassi di interesse sui mutui, si osserva che, a fronte della riduzione dei tassi ufficiali di sconto, vi sono aumenti considerevoli delle commissioni bancarie. Occorre che vi sia una vigilanza e un meccanismo di controllo di queste lievitazioni. Una proposta potrebbe essere quella di fissare le commissioni entro i limiti medi praticati dal 2000 al 2004, in modo da garantire una buona trasparenza dei prestiti. Senza questo controllo pochi benefici deriveranno ai consumatori dalla riduzione dei tassi

di interesse giacché i tassi finali sono gravati da commissioni sempre più alte che rendono gravosi i tassi da pagare. Oggi, per i prestiti al consumo, si pagano tassi che vanno oltre il 19 per cento, appena sotto il limite del tasso d'usura.

Per uscire dalla crisi occorre intervenire su due leve: la prima passa per il controllo dei prezzi e con opportuni interventi sulle situazioni patologiche; la seconda consiste nel dare sostegno alle famiglie dei consumatori attraverso la protezione del reddito di chi perde il lavoro e attraverso il sostegno con sgravi alle famiglie numerose o svantaggiate e anche con incentivi mirati al contenimento dei costi energetici. Alcuni esempi sono rappresentati da contributi per gli impianti, detrazioni sul reddito e aumento degli assegni familiari. In una parola, bisogna tener conto del quoziente famiglia di cui tanto si è sentito parlare nell'ultima campagna elettorale.

In ultimo faccio alcune riflessioni sugli affitti: i costi indicati dall'ISTAT sono palesemente infondati. Tale situazione da un lato falsa l'inflazione, dall'altro crea una sacca di evasione considerevole. Io sono componente della commissione ISTAT del mio Comune e i dati portano una spesa media per affitto di 84 euro al mese. Con tale cifra non si prende in affitto neanche un *box*.

Ciò che chiedo è una verifica approfondita sui reali costi di fitto. In alternativa, lo Stato, si sostituisca agli affittuari nei contratti e percepisca i fitti che ritiene congrui pagando ai proprietari ciò che viene dichiarato da loro.

DI ASCENZO. Signor Presidente, la ringrazio per l'invito e le porto i saluti della presidenza della mia associazione. Sarò molto breve. Ho consegnato un fascicolo contenente alcuni comunicati stampa della mia associazione e il rapporto annuale di un'associazione che raggruppa le imprese che hanno sposato la filosofia del *low cost*, il quale analizza l'andamento del mercato nel 2008.

So che avete già audito l'Autorità garante della concorrenza e del mercato; quindi saprete che il presidente Catricalà, nel corso dell'ultimo anno e nei primi mesi del 2009, ha di fatto accertato e sanzionato l'adozione di pratiche commerciali scorrette in tutti i settori del mercato. Sappiamo quindi che in qualsiasi settore del mercato vengono drenate le risorse delle famiglie. La difficoltà di arrivare alla fine del mese, che noi da anni denunciavamo, si trova ad essere aggravata in questa particolare congiuntura. Noi riteniamo che il peggio debba ancora arrivare, per usare un'espressione più volte utilizzata dai consumatori. I dati ISTAT sull'andamento dell'inflazione comunicati ieri non fanno altro che confermare la crescita zero dell'economia e la contrazione dei consumi. Abbiamo verificato che la dieta delle famiglie italiane si sta modificando e che i consumi si stanno spostando verso gli *hard discount*. Sta aumentando, ad esempio, il consumo di latte a lunga conservazione, che costa meno, così come l'acquisto di acque minerali presso gli *hard discount*, che costano meno rispetto a quelle che si vendono negli ipermercati e nei grandi

centri commerciali. Sappiamo anche che molti ipermercati e molti centri commerciali, in alcune occasioni, possono ostacolare una reale concorrenza, perché arrivano ad incidere per circa 50 centesimi sul latte ad alta qualità, ad esempio. Noi sappiamo che il prodotto di prima marca venduto dall'ipermercato costa circa 1 euro e viene utilizzato come prodotto civetta, mentre invece chiedono ad altri produttori del latte (che quindi poi si trovano in difficoltà a competere nel settore) di applicare un prezzo finale di 1,50 euro. Per cui, alla fine, il risultato è che anche iniziative di vendita di prodotti come il latte, abbinati ad altri prodotti caseari o allo yogurt, non possono essere effettuate per venire incontro alle famiglie, perché comunque il centro commerciale o l'ipermercato chiedono all'impresa o al produttore di farsi carico del costo. Anche questo infatti incide negativamente sul prezzo finale del prodotto.

Abbiamo pensato di allegare questo rapporto di Assolowcost, che è stato presentato nei primi giorni di marzo di quest'anno, perché esso dimostra come, in un momento di crisi generalizzata, ci sono imprese che producono utili a doppia cifra. Assolowcost stima, nel 2009, una crescita del 10 per cento circa del settore, cioè delle aziende che sposano la filosofia di un prezzo basso unito ad un'alta qualità. Noi riteniamo che questo debba farci riflettere sul fatto che è possibile trovare efficienza nella filiera produttiva. Ci sono alcune iniziative volte a dare trasparenza al mercato. Penso al progetto «SOS Consumatori», che alcune associazioni del CNCU stanno portando avanti insieme al Ministero delle politiche agricole e che consente di conoscere il prezzo dal produttore, il prezzo all'ingrosso e il prezzo finale al consumatore; questo contribuisce a dare trasparenza al settore.

Il fatto che ci siano imprese che oggi riescono a realizzare utili a doppia cifra, in un momento in cui altre imprese richiedono interventi statali di salvataggio, dimostra ulteriormente che c'è qualcosa che non va e che ci sono margini di intervento, non solo da parte dell'Antitrust.

Tutti quanti noi dobbiamo attivarci in tal senso; l'attività di questa Commissione non fa altro che contribuire a dare trasparenza ad un mercato che evidentemente è malato. Da un lato, infatti, vengono spesi ed investiti milioni di euro in campagne pubblicitarie; dall'altro, invece, penso al *crack* della Lehman Brothers o all'offerta che ha fatto CNP UniCredit. Si tratta, in quest'ultimo caso, di offerte che a nostro avviso non possono essere assolutamente accettate da parte degli investitori che hanno acquistato polizze vita a capitale garantito e a rendimento variabile; leggiamo infatti sui giornali che UniCredit ha un utile di 4 miliardi di euro, se non sbaglio. Poste Vita invece, che ha scoperto (grazie alla denuncia di un'associazione dei consumatori) di avere venduto dei prodotti che non rispondevano alle esigenze del risparmiatore tipo che si rivolge a Poste italiane per acquistare una polizza, ha fatto delle offerte con le quali si è assunta almeno la responsabilità di andare in perdita, per rispondere alla domanda di responsabilità presentata da tutti risparmiatori (pur essendo state anche tali offerte criticate dalle associazioni dei consumatori). Unicredit

ha degli utili, chiede degli interventi statali e fa delle offerte che, a nostro avviso, sono inaccettabili.

Vi ringrazio nuovamente per l'invito. Provvederò ad inviare anche in formato elettronico i comunicati stampa e il rapporto di cui ho parlato, in modo che possano essere più facilmente fruibili da parte della Commissione.

TOTO. Signor Presidente, sarò sintetica e leggerò la mia relazione in modo da abbreviare i tempi.

Negli ultimi anni il potere di acquisto di molti cittadini italiani si è significativamente ridotto, soprattutto nelle grandi città. Attribuiamo la perdita di potere d'acquisto ad una serie di cause, che vanno dalla totale assenza di controlli sugli aumenti dei prezzi dei beni e delle tariffe dei servizi (soprattutto in seguito al passaggio dalla lira all'euro), alla cattiva organizzazione e alla mancanza di controllo sulle filiere agroalimentari, alla totale assenza delle liberalizzazioni in alcuni settori (come nel caso dei servizi pubblici locali) e all'assenza di una vera e propria concorrenza anche in quei settori formalmente liberalizzati, come è il caso delle telecomunicazioni e, soprattutto, dell'energia elettrica e del gas. Grande preoccupazione desta per noi il pagamento dell'affitto della casa o della rata del mutuo. Abbiamo visto che, negli ultimi tre anni, in alcuni casi la rata del mutuo a tasso variabile ha subito aumenti che arrivano anche al 40 per cento. Anche il costo del carburante è aumentato in misura sempre crescente; sebbene nell'ultimo periodo esso abbia subito delle variazioni in diminuzione, questo non si traduce automaticamente nella diminuzione di determinati beni e prodotti. Gli elevati livelli di evasione fiscale, inoltre, vanno a gravare ulteriormente sul costo della vita, in quanto si traducono in ulteriori aumenti di imposte, sia a livello nazionale che locale.

Il tutto nella totale immobilità ed inadeguatezza di salari e stipendi, visto che, secondo Bankitalia, il reddito da lavoro dipendente dal 2000 al 2006 è cresciuto in termini reali solo dello 0,3 per cento, a fronte del 13 per cento registrato nel caso del lavoro autonomo. Non stupisce quindi che, secondo i dati ISTAT, l'11 per cento delle famiglie italiane (pari a 7,5 milioni di abitanti) vive in situazioni di povertà relativa, con una sostanziale stabilità negli ultimi quattro anni (a dimostrazione del fatto che non sono state adottate misure idonee per contrastare questo fenomeno). Le maggiori condizioni di povertà continuano a riguardare in misura molto maggiore le famiglie del Sud, le famiglie con un elevato numero di componenti e le famiglie con componenti anziani. A fronte di quanto precedentemente affermato, non è difficile capire perché oltre un quarto dei nuclei familiari sia indebitato, con un rapporto medio debito-reddito pari al 33 per cento e un valore medio di circa 10.500 euro di debito per nucleo familiare.

La spesa media mensile delle famiglie va da un minimo di 1.600 euro, nel caso di un solo componente, ad oltre 3.000 euro, nel caso di famiglie con quattro componenti. Considerando il totale delle famiglie, la spesa media mensile è di 2.460 euro. Dal lato delle entrate, Bankitalia so-

stiene che il 20 per cento delle famiglie italiane percepisce un reddito annuo inferiore a 15.334 euro; il 50 per cento di esse percepisce un reddito compreso tra 15.334 e 26.000 euro; un altro 20 per cento dispone di un reddito compreso tra 26.000 e 55.000 euro; il restante 10 per cento, infine, dispone di un reddito annuo superiore a 55.000 euro. È quindi possibile affermare che, complessivamente, il 70 per cento delle famiglie possiede circa il 40 per cento della ricchezza prodotta, mentre il restante 30 per cento delle famiglie (quelle con i redditi più elevati) possiede il 60 per cento della ricchezza prodotta. Questi elementi danno l'idea delle forti differenze di reddito presenti sul territorio nazionale, che sono determinate da fattori territoriali, anagrafici, sociali e culturali.

Per quanto riguarda i dati sull'inflazione, nel 2008 l'inflazione ha fatto registrare un valore medio del 3,3 per cento, il più elevato nell'ultimo decennio. I capitoli di spesa che hanno fatto registrare le variazioni più elevate sono quelli compresi nelle voci abitazione, acqua, elettricità e combustibile (+6,4 per cento), i prodotti alimentari e le bevande alcoliche (+5,4 per cento) e i trasporti (+5,2 per cento).

Mi soffermo su questi primi tre capitoli di spesa perché facendo i dovuti calcoli, in base ai pesi attribuiti agli stessi, abbiamo verificato come il capitolo abitazione, acqua ed elettricità spieghi il 18 per cento dell'inflazione, il capitolo prodotti alimentari e bevande analcoliche il 28 per cento e il capitolo dei trasporti il 23 per cento. Se mettiamo insieme abitazione, acqua, elettricità, combustibili e trasporti, abbiamo circa il 50 per cento dell'inflazione.

Ci siamo soffermati su alcuni servizi di interesse generale e abbiamo estrapolato le voci relative ad acqua, rifiuti, energia elettrica e gas. Verificando innanzitutto quali sono stati gli aumenti medi tra il 2007 e il 2008, abbiamo rilevato una crescita del 5 per cento per l'acqua, del 3,3 per cento per i rifiuti e del 10 per cento per energia elettrica e gas. Queste quattro voci complessivamente determinano l'11 per cento dell'inflazione. Se a queste si aggiungono le voci principali comprese nel capitolo dei trasporti, si arriva al 16 per cento dell'inflazione.

Lo stesso calcolo lo abbiamo fatto per i primi mesi del 2009 in base alle variazioni tendenziali rilevate nel mese di febbraio (gli ultimi dati disponibili). I capitoli di spesa che fanno registrare le variazioni principali sono bevande alcoliche, tabacchi, abitazione, acqua, elettricità, combustibili, prodotti alimentari, bevande, e così via. Anche in questo caso i capitoli di spesa che partecipano in modo preponderante alla determinazione dell'inflazione sono l'abitazione, l'acqua, l'elettricità e i combustibili con il 22,5 per cento; altri beni e servizi concorrono per il 10 per cento, mentre i prodotti alimentari e le bevande analcoliche rappresentano il 34 per cento dell'inflazione.

Estrapolando i dati relativi ai quattro servizi prima citati, notiamo che l'incremento medio è stato del 5,6 per cento, ma che la percentuale di determinazione sull'inflazione totale per questi quattro servizi è del 20,5 per cento, che arriva al 23 per cento se si aggiungono le voci relative ai trasporti.

Se facciamo una panoramica di ciò che è successo dal 2001 ad oggi per questi quattro servizi, notiamo che i prezzi al consumo per il gas sono aumentati del 43 per cento, per l'acqua del 39 per cento, per i rifiuti del 34 per cento e per l'energia elettrica del 29 per cento.

Noi ci siamo soffermati su queste quattro componenti, ma nello specifico su acqua e rifiuti per la complessità e le problematiche che questi settori stanno attraversando in questo periodo. Per quanto riguarda energia elettrica e gas, il problema della liberalizzazione, che sebbene avviata non ci sembra ancora a regime, non ha prodotto le conseguenze positive sperate per i consumatori.

Per quanto riguarda la situazione del comparto acqua e rifiuti, siccome l'osservatorio prezzi e tariffe fa dei monitoraggi annuali ormai da quattro anni (vi ho portato e lascerò le ricerche relative all'anno 2007 perché quelle sul 2008 sono in corso di lavorazione), abbiamo notato come il prezzo di questi servizi anno per anno abbia tassi di crescita che vanno dal 6 al 7 per cento. Questa è la media nazionale, ma in molte città si supera anche la soglia del 30 per cento. Abbiamo, peraltro, osservato come non sia facile ricondurre a questo aumento del prezzo del servizio una crescita della qualità dello stesso. Manca, infatti, il nesso logico e immediato che può ricondurre l'aumento del prezzo dell'acqua o della tariffa a un aumento degli investimenti strutturali nel comparto dell'acqua e dei rifiuti. Dai dati ufficiali sappiamo che, ad oggi, degli investimenti che dovevano essere portati a termine, solo il 49 per cento sono stati terminati. Ci chiediamo, quindi, come sia possibile che in alcune città – cito, per esempio, quella di Agrigento – i livelli di aumento dell'acqua possano giungere al 48 per cento e gli ospedali debbano essere chiusi per mancanza di acqua.

Quello che abbiamo più volte richiesto per il comparto dell'acqua, ma anche per quello dei rifiuti, è l'istituzione di un'autorità di regolazione che possa cercare di dettare dei criteri omogenei per questi due servizi essenziali.

Quanto alle altre proposte specifiche, non mi dilungo ora ma le trovate nei rapporti che consegno alla Commissione.

TREFILETTI. Signor Presidente, per quanto riguarda l'argomento dei prezzi e delle tariffe, faremo sicuramente pervenire alla Commissione un documento formalizzato, dove la mia esposizione odierna sarà riproposta in maniera più precisa e puntuale.

Da qualche anno a questa parte (e ultimamente in maniera ancora più precisa, approfondita e addirittura con dati memorizzati, oltre che formalizzati), esiste uno strumento chiamato «SOS Consumatori» (come sa bene anche il senatore Lannutti, per metà mio collega in quanto lavoriamo entrambi nelle associazioni dei consumatori), frutto di un lavoro svolto dalle varie associazioni dei consumatori – che mi onoro in questo caso di coordinare – di concerto con il Ministero delle politiche agricole. Questo strumento riguarda 84 prodotti agroalimentari; si tratta dei prodotti che maggiormente interessano la stragrande maggioranza, se non la totalità, delle famiglie italiane, soprattutto quelle meno abbienti. Si tratta di uno stru-

mento formidabile, perché supera lo strumento dell'ISTAT non solo in quantità, ma anche nella sua temporizzazione. Infatti, mentre l'ISTAT svolge delle rilevazioni mensili di un certo tipo, noi svolgiamo delle rilevazioni pressoché quotidiane. Quindi, nell'arco di un mese, vengono effettuate una ventina di rilevazioni territoriali sistematiche su determinati prodotti agroalimentari (frutta, verdura, latte, pane, pasta, carne, e via dicendo). Il sito Internet è a disposizione gratuitamente. Oltre al sito, c'è anche la possibilità di conoscere immediatamente il prezzo medio dei prodotti, articolato in tre aree geografiche (Nord, Centro e Sud). Si tratta di un formidabile bacino informativo, non solo per la Commissione, ma anche per gli studiosi, per le imprese e per tutti, che consente di capire come variano i prezzi dei prodotti agroalimentari.

Entrando in Commissione ho spento il cellulare ma chi vuole può fare anche ora una prova inviando un messaggio al numero 47947 (peraltro è anche un numero facile da ricordare) con l'indicazione del nome del prodotto di cui si intende fare la rilevazione. I prezzi che sono stati rilevati vengono comunicati in tempo reale. Ad esempio, si scrive «pomodoro» e nel giro di uno o due secondi si può conoscere il prezzo a cui vengono venduti i vari tipi di questo prodotto. Addirittura in alcuni casi (non lo rileviamo noi, lo rileva l'ISMEA) si può conoscere il prezzo all'origine, all'ingrosso e al dettaglio. A noi ovviamente interessa il prezzo al dettaglio, che è articolato tra Nord, Centro e Sud. Questo servizio non solo può permettere di evitare eventuali speculazioni (se uno si trova davanti un prezzo differente, può cambiare esercente), ma può fare anche da calmiera.

GALLONE (*PdL*). Ho appena inviato un messaggio al numero che ha indicato e mi è stato risposto che, se voglio ricevere la *newsletter*, devo comunicare alcuni dati.

TREFILETTI. Questo succede perché è la prima volta che lei contatta il numero. Solo in tal caso si riceve questa risposta, altrimenti si ricevono immediatamente le indicazioni dei prezzi, come può verificare subito inviando nuovamente un SMS con la parola «pomodoro».

Tale servizio è importante perché consente di svolgere uno studio approfondito (che è già in opera, grazie all'iniziativa del Ministero e di alcune associazioni, tra cui Adusbef) sull'andamento dei prezzi di questi prodotti (nel sito ci sono anche i grafici) e sull'articolazione Nord-Centro-Sud. Si possono anche studiare, con un po' di tempo a disposizione, le differenziazioni di prezzo tra le varie tipologie commerciali.

GALLONE (*PdL*). Ho appena ricevuto la risposta al secondo messaggio da me inviato secondo le sue indicazioni: «SOS Consumatori, 31-3 – Pomodori ciliegini, prezzi in euro al chilo: all'origine 1,90, all'ingrosso 2,73. Vendita: al Nord 3,80, al centro 3,60, al Sud 2,90».

TREFILETTI. Come vede, signor Presidente, questo strumento funziona. Posso dire con orgoglio che il sito è considerato tra i dieci più importanti del mondo. E vi posso dare un'altra notizia: il servizio «SOS Consumatori» sarà presentato ai Ministri del G8, con una giornata di studio approfondito. Come vedete, almeno i prezzi agroalimentari sono sotto controllo o, meglio, sotto conoscenza. Conoscete tutti la nostra polemica nei confronti dei pastai, che hanno superato i maestri petrolieri.

GALLONE (PdL). È arrivato un altro SMS e adesso c'è di tutto sui pomodori: prima i pomodori ciliegini, poi i pomodori rossi a grappolo e poi tutti i vari tipi di pomodoro, con i differenti prezzi.

TREFILETTI. Come vedete, è uno strumento formidabile, con cui gli studiosi possono fare di tutto.

Come stavo dicendo, questo studio sarà presentato al G8 e mi auguro che anche le istituzioni, le imprese e i centri studi possano utilizzare questi dati per elaborarli come vogliono, per vedere le differenze tra Nord e Sud, tra supermercato e bottega, tra mercato all'ingrosso e al dettaglio, e via dicendo. È una grandissima miniera di informazioni di cui si deve dare merito alle associazioni dei consumatori e a tre Ministri delle politiche agricole che si sono succeduti, assolutamente solidali con questo strumento: i ministri Alemanno, De Castro e Zaia.

Questo strumento ora sarà ampliato con l'indicazione degli indirizzi dei *farmer market* per poter agevolare i cittadini nell'acquisto di prodotti scontati direttamente alla produzione. Aggiungo che esiste un protocollo di intesa con la più grande associazione di agricoltori in Italia, la Coldiretti, che prevede addirittura che non si può vendere nei *farmer market*, cioè nei mercati gestiti direttamente dagli agricoltori, a meno che non ci sia il 30 per cento dello sconto sui prezzi indicati dal servizio «SOS Consumatori». È una regola e c'è deontologia: chi non rispetta viene buttato fuori da questi mercati. In quei mercati non può essere venduto nemmeno un pomodoro se sul prezzo indicato nell'SMS non viene applicato uno sconto non inferiore al 30 per cento; in caso contrario si viene cacciati dal mercato. È un accordo fatto con Coldiretti, ma ci auguriamo con tutti.

Ho parlato dello strumento però adesso, approfittando della sede in cui mi trovo, passo a denunciare le cose che non vanno, evitando le speculazioni. Da qualche tempo stiamo battagliando e, come ricorderete, durante il Governo Prodi abbiamo fatto ad esempio lo sciopero della pasta – nel settembre del 2007 e, successivamente, nel settembre del 2008 – perché nel nostro Paese ci sono dei comportamenti anomali che non ci piacciono. Abbiamo definito i pastai discepoli che hanno agito meglio dei maestri, che sono i petrolieri.

LANNUTTI (IdV). Prima ci sono i banchieri.

TREFILETTI. Quanto alle banche, ci sarebbe tanto di cui parlare.

Dicevo che i pastai hanno agito meglio dei petrolieri, che quanto meno hanno una doppia velocità. L'accusa che noi facciamo è che quando aumenta il prezzo del petrolio si alza immediatamente il prezzo della benzina, mentre quando il prezzo del petrolio, scende quello della benzina non scende in maniera così rapida. Stamattina mi sono permesso di fare un ulteriore comunicato, insieme all'associazione del senatore Lannutti, con cui denunciemo il fatto che, a nostro avviso, rispetto ai prezzi del petrolio, che si dovrebbe attestare sui 50 dollari, e rispetto alle quotazioni, la benzina in Italia viene venduta a 1,22 euro. Dai nostri calcoli, tenendo conto anche delle variazioni euro/dollaro 2008 e 2009, la benzina dovrebbe essere venduta a circa 1,06 euro. Non si capisce perché dobbiamo dare a qualcuno più di dieci centesimi. Signor Presidente, prenda nota che questa cosa non ci piace.

Nel caso dei petrolieri c'è una velocità lenta nella discesa che accusiamo, ma i pastai hanno aumentato il prezzo della pasta perché quello del grano duro era aumentato fino a 50 centesimi. Li abbiamo contestati per tanti motivi ma non si capisce perché, adesso che il grano è arrivato a 20 centesimi (sto parlando del mercato internazionale), il prezzo della pasta non scende. Lo potrete anche verificare dal servizio «SOS Consumatori» perché abbiamo il grafico che indica l'andamento del prezzo della pasta negli ultimi mesi.

PRESIDENTE. Comunque i pastai hanno avuto una sanzione. Si è mosso anche l'*Antitrust*.

TREFILETTI. Ci tengo particolarmente a questa precisazione: la denuncia all'*Antitrust* l'abbiamo fatta noi di Federconsumatori.

Ci sono tante cose da dire, ma non posso rubarvi molto tempo. Sui prodotti agroalimentari abbiamo questo servizio e denunciemo cose che non vanno come nel caso della pasta e del pane i cui prezzi dovrebbero scendere. Registriamo ancora aumenti nel settore agroalimentare che non sono giustificati da alcunché, né dai prezzi energetici né da nessun'altra motivazione. Ci risulta anzi che c'è una forte contrazione dei consumi pure nell'alimentare anche se non forte come negli altri settori perché bisogna pur desinare. C'è comunque un calo dei consumi e non si capisce perché non si riducano i prezzi. Le regole del mercato dovrebbero valere, ma questi prezzi non scendono. Per le carni però denunciemo aumenti limitati e contenuti poiché i prezzi erano già elevati: aumenti di circa il 4 per cento, che non sono peraltro poca cosa. L'unica carne che scende è quella di coniglio. Sembra che in Italia vada malissimo, mentre salgono i prezzi di quella di pollo e delle altre carni. C'è, quindi, un settore che comunque continua a preoccupare molto la spesa delle famiglie italiane.

Sull'ISTAT si deve chiarire una cosa che, se non mi sbaglio, veniva anche detta sulla rilevazione dei prezzi. A nostro avviso, c'è poca accuratezza nella rilevazione territoriale dei prezzi. Quando parlo di poca accuratezza è perché voglio essere gentile e sono in una sede istituzionale, altrimenti userei altri termini.

Inoltre, le voci del paniere non ci convincono tutte: a volte – scusate se la faccio lunga – si mettono troppo in fretta nel paniere prodotti tecnologici, che appartengono cioè soltanto alla famiglia Tronchetti-Provera o a qualche altro ricco d'Italia, il cui prezzo inevitabilmente crolla verticalmente facendo ridurre in maniera sbagliata e surrettizia il tasso d'inflazione. Non è così.

PITTONI (*LNP*). I prodotti elettronici sono stati inseriti nel paniere ultimamente.

TREFILETTI. Esattamente, e faccio un esempio che vale per tutti: quando il lettore DVD fu inserito nel paniere costava un milione di lire e lo avevano solo poche famiglie, poi però il suo prezzo crollò producendo l'effetto che sappiamo sul tasso d'inflazione.

C'è poi la questione dei pesi. Il senatore Lannutti mi ha insegnato come si fa la battaglia sui pesi del paniere in relazione, per esempio, alle compagnie di assicurazione. Non è possibile che nel paniere ci sia un peso pari a circa l'1 per cento. Prima addirittura era dello 0,4 per cento e solo dopo le nostre battaglie fu portato all'1,1. Se si fa il raffronto con lo stipendio medio, si nota che un'assicurazione è attorno al 4,5 per cento.

Quindi il peso dell'1,1 per cento è completamente fuori luogo. Poi ci sono i costi bancari. Detto ciò, sull'ISTAT bisognerebbe veramente migliorare. Noi amiamo che sia un istituto statale al di sopra delle parti, non vogliamo privatizzazioni; ma bisogna assolutamente fargli svolgere le funzioni che deve svolgere.

In campo tariffario stiamo registrando una sorta di divaricazione (poi vi farò avere della documentazione). Stiamo registrando aumenti delle tariffe dei servizi pubblici locali e diminuzioni delle tariffe energetiche. I prezzi della benzina, della luce e del gas sono in diminuzione (e ci mancherebbe altro, visto il notevole abbassamento del prezzo del petrolio). Per la verità, anche in questo caso si usano delle frasi che noi non condividiamo. Non è che le famiglie risparmieranno; le famiglie pagheranno di meno i costi elevatissimi che hanno già pagato nel 2008. Per converso, aumentano le tariffe dei rifiuti solidi urbani, dell'acqua e dei servizi pubblici locali (come i trasporti). Non voglio dire quali potrebbero essere a mio avviso le motivazioni di questo fenomeno; voglio soltanto che la Commissione prenda atto che noi stiamo registrando questi fatti.

PRESIDENTE. La ringrazio, dottor Trefiletti; la sua relazione è stata molto interessante. Tutto concorda; le nostre valutazioni infatti erano proprio le stesse. Se si parte da un sistema di aggiornamento dei salari starato (cioè il paniere ISTAT), inevitabilmente avremo dati starati tanto territorialmente quanto nel complesso, che nel lungo periodo impoveriranno chi è legato a quei parametri attraverso la contrattazione e la negoziazione nazionale.

LANNUTTI (*IdV*). Signor Presidente, nell'ambito della nostra indagine conoscitiva abbiamo ascoltato le istituzioni, l'ISTAT, la Banca d'Italia e l'*Antitrust*; quanto detto dalla dottoressa Toto di Cittadinanzattiva, dall'avvocato Di Ascenzio del Codacons e dal dottor D'Andrea dell'Adoc rappresenta un'analisi molto interessante che completa la nostra indagine conoscitiva.

Voglio ringraziare i rappresentanti delle associazioni del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), che ora è allocato presso il Ministero delle attività produttive mentre prima si trovava presso il Ministero dell'industria.

Voglio ricordare che proprio oggi commemoreremo il presidente del CNCU, il senatore Ugo Martinat, recentemente scomparso. Anche il CNCU si associa al cordoglio della famiglia. Il senatore Martinat verrà ricordato oggi in Aula, alle ore 17. Le 17 associazioni del CNCU, pur gelose della propria indipendenza, alla fine si fondono; quindi, non per mancanza di sinteticità oggi abbiamo ascoltato tre relazioni, ma perché, come abbiamo notato, si arricchisce il dibattito su tematiche diverse. All'interno del CNCU, infatti, ci sono associazioni esperte in diversi settori (bancario, servizi pubblici locali, alimentare).

Concludo evidenziando anch'io l'importanza del servizio «SOS Consumatori». Tale servizio, svolto in collaborazione con il Ministero delle politiche agricole, ha la finalità innanzitutto di fare conoscere i prezzi in tempo reale, come ha già ampiamente illustrato il dottor Trefiletti. Il consumatore è quindi a conoscenza dei prezzi e può anche fare calmierare i prezzi nei mercati. Sono iniziative interessanti.

Volevo informare i colleghi delle associazioni dei consumatori che oggi abbiamo approvato in maniera *bipartisan* un testo sull'usura. Quindi a volte anche il Senato, al di là delle divisioni ideologiche o politiche, quando si tratta di tutelare i diritti, riesce a trovare quell'unità che altre volte, per partito preso, non si riesce a trovare.

PITTONI (*LNP*). Signor Presidente, svolgerò una considerazione brevissima su quanto affermato dal dottor D'Andrea a proposito dei dati ISTAT.

Nella sua relazione, dottor D'Andrea, lei ha parlato delle sigarette, che hanno nel paniere un peso doppio rispetto a quello della frutta fresca e addirittura quattro volte superiore rispetto a quello delle calzature. Alcuni giorni fa ho letto un articolo sulle modalità con cui l'ISTAT calcola le percentuali di disoccupazione: ho scoperto che questo calcolo viene effettuato sulla base di alcuni sondaggi, realizzati tramite telefonate ed interviste. Sono rimasto letteralmente sconcertato. Io pensavo che un istituto nazionale di statistica raccogliesse i dati reali e concreti sul territorio; invece anche l'ISTAT fa dei sondaggi. Mi chiedo allora a chi dobbiamo rivolgerci per avere dati concreti su quello che realmente succede nel nostro Paese.

SANGALLI (PD). Per quanto riguarda la disoccupazione, dobbiamo rivolgerci al Ministero del lavoro. Il tasso ufficiale di disoccupazione lo fornisce infatti il Ministero del lavoro, non l'ISTAT.

PITTONI (LNP). Però l'ISTAT è un istituto ufficiale di statistica, non di sondaggi.

SANGALLI (PD). Le sigarette sono una cosa, il numero dei disoccupati un'altra. È il Ministero del lavoro che fornisce i dati ufficiali sulla disoccupazione.

PITTONI (LNP). Io sono partito da una considerazione su come viene messo a punto il paniere; e già lì ci sono dubbi terrificanti. Sono arrivato poi a quest'ultima notizia.

GRANAIOLA (PD). Signor Presidente, vorrei anzitutto rivolgere una domanda al dottor Trefiletti riguardo al servizio degli SMS, che è senz'altro interessante. Vorrei capire qualcosa di più sul sistema di rilevazione, che non mi è ben chiaro. Credo che questo aspetto sia importante. Ho capito che si tratta di un sistema diversificato sul territorio; vorrei tuttavia capire meglio che sistema di rilevazione è stato adottato.

Ringrazio tutti i rappresentanti delle associazioni qui presenti. C'è in particolare un argomento che avrei voluto proporre alla Commissione e che riguarda il discorso sugli affitti. Le rilevazioni che noi abbiamo sono infatti molto diverse da quello che viene percepito sul territorio. Sappiamo bene che migliaia di famiglie sono in grossa difficoltà per il pagamento degli affitti, i quali peraltro (almeno nel mio territorio, la Toscana, dove ci sono molte località turistiche) non sono assolutamente diminuiti ed incidono pesantemente nelle situazioni di crisi che sono state rilevate in questo periodo.

Vorrei porre un'altra domanda ai rappresentanti delle associazioni. Mi sembra che il CNCU abbia anche il compito di trovare strumenti di tutela e di informazione per i consumatori. Nessuno di voi ha parlato della questione dei *call center*, che tuttavia mi sembra importante. I consumatori, quando hanno bisogno di rivolgersi ad enti pubblici o ad aziende private piuttosto grandi, si trovano di fronte al sistema dei *call center*, che è un vero e proprio gioco dell'oca. Io credo che bisognerebbe prendere posizione anche su questo punto, soprattutto tenendo conto del fatto che la popolazione sta invecchiando e che il numero degli anziani è in forte aumento. Per un anziano, infatti, è assolutamente impossibile riuscire ad avere un'informazione (riguardo alle bollette o a tante altre cose). Si tratta di un aspetto importante per le associazioni dei consumatori.

Restando sempre sul terreno dell'informazione e della tutela della salute, c'è una questione che mi sembra molto rilevante e che era già stata affrontata dal CNCU qualche anno fa. Sto parlando dell'etichettatura delle acque minerali, un aspetto direttamente collegato alla salute. Le acque minerali, infatti, sono molto diverse tra loro per contenuto di sodio e le ac-

que minerali ad alto contenuto di sodio sono assolutamente nocive per chi soffre di ipertensione. Mentre da un lato, quindi, si raccomanda agli anziani da parte di tutti i geriatri di bere molto, in qualsiasi tipo di dieta, dall'altro poi si scopre (l'ho scoperto io stessa, che sono sempre in lotta con le diete) di bere una qualità di acqua che ha un contenuto molto elevato di sodio. Mi chiedo dunque come si possa pensare di fare una corretta informazione utilizzando etichette sulle quali è quasi impossibile leggere, anche con gli occhiali.

Un'ultima questione, sempre sul fronte delle informazioni, riguarda tutti i prodotti dietetici. Faccio l'esempio delle caramelle senza zucchero. Ebbene, mi è stato detto da personalità altamente qualificate che si occupano di oncologia che tali caramelle contengono molte sostanze ad elevato rischio di cancro e contengono anche sostanze che sono molto più caloriche dello zucchero normale. Vi rivolgo dunque un appello a mettere mano a tali questioni e a cercare di fare qualcosa di concreto, soprattutto per quanto riguarda le acque, la comunicazione e i *call center*.

GALLONE (*PdL*). Signor Presidente, vorrei avanzare una proposta. Questa è una Commissione molto importante e molto interessante, perché, al di là del fatto di essere senatori, siamo noi per primi consumatori; quindi deve esserci tra di noi un rapporto privilegiato e assolutamente trasversale. Io credo che tutto ciò che non si comunica finisca per rimanere chiuso all'interno di un contesto o di una stanza. Sarebbe buona cosa, secondo me, che l'iniziativa «SOS Consumatori», così come altre iniziative, potesse essere comunicata attraverso una conferenza stampa (in coda, *a latere* o in un determinato momento dei lavori della Commissione), invitando anche i rappresentanti delle associazioni dei consumatori.

TREFILETTI. È già prevista una conferenza stampa e avrà luogo proprio in Senato.

GALLONE (*PdL*). Ci farebbe allora piacere che il Presidente accogliesse questa proposta (che penso di poter avanzare a nome di tutti i colleghi), affinché tale iniziativa parta proprio dal Senato e dalla Commissione controllo prezzi.

PRESIDENTE. Noi ovviamente non possiamo vincolare l'attività delle associazioni dei consumatori. Tuttavia, se si ritiene che il Senato e la Commissione straordinaria controllo prezzi possano rappresentare un'efficace cassa di risonanza, noi siamo più che disponibili ad operare in tal senso.

SANGALLI (*PD*). Signor Presidente, ringrazio anzitutto i rappresentanti delle associazioni dei consumatori per il loro contributo. Questa Commissione svolge un compito difficile, anche dal punto di vista dell'orientamento rispetto alle informazioni e ai dati.

La prima osservazione che vorrei svolgere è che l'Istituto nazionale di statistica non può essere preso come bersaglio. Esso ha un compito di natura istituzionale ed ha un determinato approccio statistico e metodologico, che non sottende la volontà di nascondere i dati. Noi siamo un Paese che butta via sempre tutto; io vorrei invece conservare l'Istituto nazionale di statistica tra le istituzioni che rappresentano un punto di riferimento del nostro ragionamento. È evidente che su singoli settori si può anche smentire l'Istituto nazionale di statistica, il quale non ha un compito di analisi settoriale, ma ha un compito di analisi trasversale e generale dell'economia. Ovviamente il paniere può essere modificato, come è avvenuto di recente. Tutti gli istituti nazionali di statistica vivono la stessa tensione con i loro Paesi; la situazione non è diversa in Francia, in Inghilterra o in Germania. Il paniere è sempre modificabile.

Pur tuttavia ci sono dei dati statistici che devono renderci equiparabili agli altri Paesi. Se dobbiamo sapere il tasso d'inflazione italiano, dobbiamo stimarlo con parametri che siano analoghi a quelli tedeschi, inglesi, francesi ed internazionali. Non possiamo calcolarci una nostra inflazione, ma dobbiamo elaborarla secondo uno schema di gioco che è dato dalla convenzione statistica internazionale. L'Istituto nazionale di statistica non si muove improvvisando i dati e cambiando i beni del paniere a seconda di come vanno le cose e non ha nemmeno un compito di denuncia, ma di fornitura dei dati sui quali chi governa fa le politiche, chi si oppone fa l'opposizione, chi è consumatore o imprenditore dice la sua. Si tratta, comunque, di un punto di riferimento. Lo dico perché abbiamo ascoltato l'Istituto nazionale di statistica e abbiamo visto che il suo approccio è molto serio. Devo dire, tra l'altro, che è fortemente sottoutilizzato da tutti i protagonisti che sono nel mercato: dal Governo, dall'opposizione, dai sindacati, dalle imprese e dai consumatori.

La volta scorsa ci siamo misurati sul tema particolarmente rilevante – studiato in maniera incrociata dall'ISTAT e dall'Istituto Tagliacarne – della capacità del poter di acquisto, sugli indici di parità del potere di acquisto nelle Province italiane o nelle Regioni italiane. È ovvio che vengono presi dei settori a riferimento, però forse per la prima volta abbiamo un ente terzo, che non chiede per i consumatori o per le imprese, che è lo Stato. In questo modo abbiamo l'idea che in Italia c'è chi con 100 euro può comprare una certa quantità di prodotti, chi ne può comprare una inferiore e chi ne può comprare un'altra ancora più ridotta. I 100 euro valgono in modo diverso nelle diverse parti del Paese. Questa analisi è stata effettuata dall'ISTAT e quindi userei i suoi dati. Lo dico perché, tra tanta demagogia, salverei qualche istituzione della Repubblica, qualunque Governo ci sia. È infatti utile avere un minimo comune denominatore.

Ho una seconda considerazione da fare. Non vorrei dire una bestemmia, ma vorrei essere capito per il valore economico di quello che dico: se nel Paese abbiamo un tasso d'inflazione che le associazioni dei consumatori ritengono più alto del tasso d'inflazione misurato dall'ISTAT, in una fase di recessione economica non mi sento di dire che questa è una brutta notizia. Vorrei dirlo parlando di economia e non di altre cose. In una fase

nella quale c'è una crisi della domanda, tutti i prezzi dei beni calano perché non c'è domanda. I prezzi calano quando la domanda è inferiore all'offerta e quando l'offerta è superiore alla domanda i prezzi calano. Il problema si chiama inflazione, ma anche recessione. Se c'è una situazione di domanda che non viene testimoniata dagli indicatori generali e una quota di offerta che non è vista dagli indicatori generali ed ufficiali e voi ci testimoniate che c'è un andamento inflattivo più alto di quello che viene rilevato, ciò significa che l'andamento recessivo è più basso di quello che viene rilevato. Le due cose stanno insieme: se c'è più inflazione, c'è meno recessione; se c'è meno inflazione, c'è più recessione. Non c'è un altro gioco. Prendo la parte positiva di questo discorso.

Mi rendo conto che ci sono degli aspetti fuori controllo perché in Italia ci sono mercati informali e c'è una quota di grigio che ogni Governo avrebbe il dovere di verificare perché è quota di prodotto interno lordo che viene sottratta alla contabilità nazionale. Comunque, quando il Presidente del Consiglio se la prende con quelli che fanno la predica sugli indici internazionali, credo che non abbia tutti i torti. Tutte le mattine c'è un commissario europeo che ci racconta chi sta peggio. Non si sa perché lo racconti e quali siano i reali intendimenti che stanno dietro questi racconti. Quando due settimane fa l'Italia aveva un indice di *default swap* che era allarmante secondo una banca multinazionale e il giorno successivo è stata ufficialmente smentita la notizia, ho capito che era in corso in Italia un'operazione analoga a quella che ci fu nel 1993 in Inghilterra per il deprezzamento della sterlina. Era cioè in atto un attacco all'economia italiana. Quando il Presidente del Consiglio dice che ogni giorno si solleva un nuovo problema, invece di occuparsi del proprio lavoro, non pone un problema di lana caprina, ma fa presente che in un'economia particolarmente debole, se il rapporto *deficit/PIL* è crescente, si riducono i margini di manovra. Se intervenissimo, come ha detto il Presidente del Consiglio, sul versante occupazionale aumentando il debito, qualcuno ci direbbe di stare attenti perché il debito cresce troppo rispetto all'andamento del PIL. Da quello che ci dite sull'andamento dei prezzi deduco che abbiamo un PIL ufficiale, che è il denominatore del rapporto *deficit/PIL*, e un PIL reale del Paese, di cui l'ISTAT non si accorge perché considera gli indicatori ufficiali, ma di cui si accorgono i consumatori e tutti noi perché qualcosa che succede nel mercato non segue la dinamica della domanda e dell'offerta. Noi sappiamo che quel qualcosa che succede nel mercato è di due tipi, e innanzitutto ci sono dei settori privilegiati che nessuno è riuscito a colpire. La particolare lentezza delle compagnie petrolifere a ridurre il prezzo della benzina e la particolare rapidità che hanno a prevenire l'aumento del prezzo del petrolio dimostrano che questi settori sono in grado di agire al di là delle volontà dei Governi. Hanno, quindi, un potere di *lobby* e di condizionamento rispetto al decisore politico e alle autorità garanti e rispetto a quello che succede che è enorme.

Signor Presidente, siccome la lentezza di questo settore l'abbiamo vista più volte anche nella Commissione industria, possiamo dire che si tratta di una lentezza che dipende da fenomeni strutturali, da una serie

di scuse tutte buone. La lentezza all'adeguamento al ribasso e la velocità all'adeguamento al rialzo sono stupefacenti rispetto al caso in cui o si è sempre lenti o si è sempre veloci; non si può essere velocissimi in alcuni casi e lenti in altri. Ciò significa che ci sono dei settori che hanno una capacità di gestione del *pricing* che è indipendente dalla volontà politica e dal controllo politico anche delle autorità. Questo avviene per le assicurazioni e per le banche, o almeno così è stato. Adesso speriamo che gli interventi pubblici sulle banche mettano un calmiera, anche se non è mai andata così. Lo stesso ancora avviene per l'agroalimentare che è il settore nel quale stiamo evidenziando che tra la produzione e la vendita al dettaglio c'è una quota di speculazione intermedia che è in grado di determinare il prezzo alla fine e di condizionare il prezzo all'inizio, impoverendo così il produttore e mettendo in difficoltà il consumatore. Anche con l'SMS abbiamo visto che i prezzi sono molto bassi all'origine e alti alla fine. Ciò significa che nel mezzo c'è qualcuno che guadagna troppo. Questo è abbastanza evidente.

Vi è un'ultima considerazione che voglio fare. Credo che si debba fare attenzione quando parliamo dell'euro. La moneta unica è entrata in vigore nel 1998 ed effettivamente nel 2002, ma il *fixing* viene fatto tre anni prima. Se prendiamo il punto di riferimento di partenza dell'euro e guardiamo i prodotti del paniere ISTAT (dai giornali ai quotidiani, alle sigarette e ad altri servizi), ci accorgiamo che l'effetto euro non è stato affatto così traumatico in termini di aumento dei prezzi. L'euro è stato semplicemente per alcuni una foglia di fico che ha coperto altre storie.

Questo lo vorrei sottolineare perché, a mio avviso, senza l'euro oggi, noi saremmo nei guai seri, quindi non voglio accreditare l'idea che i prezzi siano aumentati a causa dell'euro: i prezzi sono aumentati perché in alcuni settori non hanno funzionato i controlli sul cambio euro-lira. Inviterei ad essere cauti sulla questione dell'euro ed attribuirei la responsabilità maggiore al fatto che non hanno funzionato i meccanismi di relazione nell'utilizzo di questa moneta a livello del consumatore finale. Allora erano stati istituiti i comitati per l'euro (come sta avvenendo adesso con le banche ad opera dei prefetti); tali comitati dovevano fissare Provincia per Provincia l'andamento del cambio reale tra la lira e l'euro. Quei comitati non fecero un bel niente, come non faranno un bel niente i prefetti nella storia delle banche perché, quando mancano le competenze, anche se c'è l'autorità, non si fa un bel niente. Sono altre le cose che andrebbero fatte. La Commissione controllo prezzi potrebbe aiutare a smentire l'idea che ci sia una deriva dovuta all'euro. Noi, anzi, stiamo tenendo i *pricing* in relazione all'euro.

Un'ultima considerazione. Stamattina c'è stato un intervento piuttosto importante del presidente della Commissione finanze Baldassarri, che in parte ho giudicato problematico e in parte ho condiviso. Egli ha detto che le associazioni dei consumatori svolgono nel loro complesso una funzione certamente importante, tuttavia si è chiesto quale tipo di rappresentatività reale dei consumatori abbiano tali associazioni e quale incidenza effettiva abbiano nella rappresentanza del consumo. Un qualunque centro

di ricerca o un qualunque avvocato, infatti, possono definirsi rappresentanti dei consumatori; anch'io, che sono un parlamentare della Repubblica, posso dire di rappresentare i consumatori, in quanto cittadini. Stamattina, dunque, il presidente Baldassarri ha sollevato un problema di effettiva rappresentatività, che io non ho guardato con particolare dispetto. A me è capitato infatti di presiedere per un certo periodo di tempo una camera di commercio, nella quale sono rappresentati anche i consumatori. Ho svolto dunque una verifica della consistenza delle rappresentanze dei consumatori, sulla base delle dichiarazioni che le associazioni dei consumatori avevano rilasciato sotto giuramento davanti all'autorità (rispondendone direttamente); non ho constatato una rappresentanza di massa dei consumatori. Forse questo è un caso particolare della camera di commercio che io ho presieduto, quella di Bologna, che certo non si può definire a carattere poco «partecipativo», e lo dico tra virgolette perché, in realtà, si tratta di una camera nella quale l'indice di associazione delle imprese alle associazioni imprenditoriali tocca l'80 per cento. Per fare un confronto, a Milano, nel settore manifatturiero solo il 15 per cento delle imprese è iscritto alle associazioni (a fronte del 70 per cento di Bologna nel medesimo settore). Quindi quella di Bologna non è una camera a basso livello partecipativo. Quando osservavo i dati relativi alle associazioni dei consumatori, la loro rappresentatività mi sembrava pressoché inesistente rispetto alla totalità dei consumatori, che sono tutti i cittadini (i consumatori infatti non sono una categoria specifica, ma una categoria trasversale). Io ritengo che il settore del consumo organizzato rappresenti senz'altro un elemento fondamentale del pluralismo economico. Nei Paesi più avanzati, le organizzazioni dei consumatori sono in grado di far fronte alle grandi corporate e ai sistemi monopolistici; sono dunque indispensabili.

Al di là dei giochetti sull'andamento dei prezzi (che sono importantissimi), piuttosto che scontrarci con gli enti ufficiali di statistica, dovremmo essere capaci unitariamente, come mondo democratico, di dare indicatori e di sostenere un dibattito sugli indicatori economici di valutazione con l'ente nazionale di statistica e con i diversi decisori politici. Altrimenti, al di là della denuncia comparsa in un articolo di giornale, al di là del fatto che tutti sappiamo che le fragole costano molto di più di quanto dovrebbero costare, non succede mai nulla, perché vi sono delle protezioni politiche di cui tutti si dimenticano quando si fa la denuncia, ma di cui nessuno si dimentica quando si tratta di andare a prendere i voti. È ora di scoprire le carte. Se ci sono delle sacche di speculazione, infatti, queste derivano da un'economia informale, da un'economia protetta, da situazioni di monopolio e da situazioni di protezione che hanno una connivenza precisa, anche con la politica.

Tutto ciò non avviene a caso. Questa è una Commissione che può davvero incidere su tale meccanismo, ovviamente lavorando liberamente, come il Presidente ci consente di fare e come ha voluto che si facesse, con un'idea libera. Questa Commissione dovrebbe essere in grado di darvi forza. Ad essa, però, voi avete il dovere di garantire molta trasparenza e molta rappresentatività, lo dico con molta amicizia. Noi dobbiamo evi-

tare di prendere delle sbandate a causa di informazioni contraddittorie e non corrispondenti al vero; questa è una Commissione istituzionale del Senato e non può sbandare. Noi ovviamente sosteniamo ben volentieri i consumatori; ma quello che non deve prendere una zuccata è prima di tutto il Presidente della Commissione e, a seguire, tutti gli altri membri. Lo dico per difesa delle istituzioni. Dare più forza ai consumatori garantirebbe un maggiore pluralismo nel gioco dell'economia, di cui un'economia democratica ha senz'altro bisogno. In altri Paesi, le associazioni dei consumatori sono in grado di far dimettere i ministri. Anche da noi, quindi, è necessario costruire un rapporto con le istituzioni che impegni le diverse associazioni ad essere una forza collettiva degli interessi, più che a propagandare la propria sigla.

PRESIDENTE. Prima di lasciare nuovamente la parola ai nostri ospiti, vorrei chiedere un chiarimento.

Il dottor D'Andrea ha parlato di tassi bancari che potrebbero arrivare anche oltre il 19 per cento. Mi sembra che siamo un po' fuori dall'ordinario; vorrei chiedere pertanto delucidazioni su questo dato.

D'ANDREA. Ho indicato il sito ma naturalmente non posso espormi più di tanto. Ieri ho verificato che c'è un istituto che fa credito al consumo con un tasso medio del 19,62 per cento. Il tasso di usura dovrebbe essere intorno al 20 per cento. Noi abbiamo anche sporto una denuncia alla Guardia di finanza, perché queste cose hanno degli andamenti altalenanti.

PRESIDENTE. Si tratta di un tasso effettivo o del risultato del costo del denaro derivante dalla composizione di più voci?

D'ANDREA. È il TAEG. Se io vado a sottoscrivere un prestito per acquistare una macchina, il TAN è 0, mentre il TAEG, comprensivo delle spese, è di 19,62. Abbiamo indicato il sito dove abbiamo rilevato questo dato.

Intervengo su alcuni aspetti. Non riteniamo di buttare a mare l'ISTAT, anzi il suo lavoro è meritorio e anche difficile. Io stesso faccio parte di una commissione comunale ISTAT e stando in quella commissione rileviamo alcuni dati.

Nella mia città la media degli affitti è calcolata su 80 contratti dati dall'Agenzia delle entrate al Comune e risulta essere pari a 80 euro al mese. Nella città in cui vivo, se non si spendono 500 euro, una casa non si può affittare. Questo crea una distorsione nel calcolo finale. Tali aspetti devono venire alla luce perché c'è gente che non paga le tasse danneggiando la collettività.

Per quanto riguarda il nostro tasso di rappresentatività nel CNCU (dove siedono 17 associazioni, ognuna con una propria rappresentatività certificata dal consenso), man man che svolgiamo la nostra attività, riceviamo un consenso sempre maggiore e stiamo crescendo anche grazie a queste iniziative che svolgiamo con voi.

DI ASCENZO. Signor Presidente, sulla rappresentatività mi limito a ricordare quanto prevede la legge n. 281 del 1998, il codice del consumo, e poi replicherà il presidente Trefiletti.

Sempre in ordine alla rappresentatività, il dato che noi forniamo ogni anno al Ministero sul numero di nostri associati e iscritti non è indicativo delle persone che rappresentiamo quando partecipiamo ad audizioni come questa perché si tessera il capofamiglia, il quale magari porta con sé il consenso di tutto il nucleo familiare. È un dato che va interpretato anche in questa ottica.

SANGALLI (PD). Anche la CGIL può dire così.

DI ASCENZO. Poi si vede sul campo quali sono le associazioni presenti e che effettivamente combattono.

SANGALLI (PD). Se il capofamiglia è iscritto alla CGIL, tutta la famiglia sarà per la CGIL.

DI ASCENZO. Penso che qualche lavoratore la CGIL lo rappresenti, come il Codacons rappresenta qualche consumatore. Le battaglie vinte da trent'anni a questa parte, a partire dalla SIP, legittimano l'associazione che ho l'onore di rappresentare a partecipare a questa audizione e a impegnare il tempo di questa Commissione nell'ascoltarci.

Volevo rispondere anche in merito ai *call center*. È una battaglia intrapresa da tempo, c'è sempre stato risposto con delle critiche che mettiamo in crisi un settore lavoro. Quando attacchiamo i *call center* per i costi che un consumatore deve sostenere per prenotare un biglietto aereo o per avere informazioni su alcune utenze perché il numero a pagamento è l'unica alternativa all'*e-mail* alla quale molte persone non possono accedere, c'è sempre stato risposto che facciamo del terrorismo, che vogliamo mettere in ginocchio i lavoratori dei *call center* e che non conosciamo la realtà. La stessa cosa è avvenuta per il provvedimento del Garante per la *privacy* in occasione delle banche dati ai fini di *marketing*.

Tutte le segnalazioni che riceviamo, le lamentele che troviamo su Internet e su qualsiasi *forum*, le denunce di persone anziane che sono state trattate male da operatori di *call center* maleducati – non voglio generalizzare, ci mancherebbe – ci indicano l'esistenza di un problema che abbiamo denunciato e che continueremo ad evidenziare. Abbiamo dato la nostra disponibilità a interloquire con gli operatori del settore per trovare delle modalità per far sì che il *marketing* sia accettato dal consumatore e che il cliente sia interessato a ricevere quel tipo di proposte che potrebbero essere effettivamente utili per risparmiare. Invece che ricevere telefonate nelle ore più disperate della giornata – spesso durante l'ora di cena – probabilmente un *marketing* indirizzato meglio potrebbe favorire l'acquisizione di nuova clientela anziché creare un cliente insoddisfatto.

Per quanto riguarda le acque minerali, con il CNCU in passato abbiamo già intrapreso iniziative di questo genere e continueremo a farlo.

TOTO. Signor Presidente, per quanto riguarda l'ISTAT, sono d'accordo con quanto detto dal senatore Sangalli. È il nostro Istituto ufficiale di statistica e bisogna prendere per buoni i dati che vengono rilevati.

Esiste un gruppo di lavoro presso il CNCU denominato dei prezzi e delle tariffe al quale partecipano dei rappresentanti dell'ISTAT. Ogni anno, in sede di revisione del paniere, le associazioni sono chiamate a fare delle loro proposte per la modifica dello stesso. In passato ne abbiamo fatte ed alcune voci sono state incluse nel paniere, mentre altre no. Chiaramente queste esigenze vanno bilanciate con quella che l'Istituto ha di rendere i dati comparabili con quello che avviene nelle altre realtà europee.

Per quanto riguarda il passaggio da lira a euro, sono d'accordo. Quando facevo questa sottolineatura, la intendevo esattamente come diceva lei, senatore Sangalli, ovvero come mancanza di controllo sui prezzi nel passaggio da lira a euro e non come problema legato al passaggio.

Per quanto riguarda l'aspetto dell'inflazione in termini macroeconomici, è chiaro ciò che lei suggeriva. Il problema, per quanto riguarda le nostre associazioni – in particolare io rappresento Cittadinanzattiva – spesso e volentieri è la mancanza di una trasparenza nella determinazione di un aumento di un prezzo o di una tariffa. Cosa avviene con i prezzi lo si vede nella filiera, ma nel caso delle tariffe, secondo me, è ancora più complicato. Per un consumatore comune è difficile capire cosa sta dietro all'aumento della propria bolletta dell'acqua o dei rifiuti. Un caso eclatante di questi giorni è quello del canone di depurazione. Abbiamo visto quello che è successo: tanta gente ha pagato un servizio di cui non ha mai usufruito e che forse dovrà continuare a pagare perché quei soldi hanno come obiettivo la costituzione di un depuratore. Anche in passato è stato così, ma il depuratore non è mai stato realizzato, neanche nelle zone in cui questo costo appariva in bolletta.

Quello che le associazioni dei consumatori si propongono di fare, al di là della fornitura di dati sull'aumento del prezzo, visto che sono tante le fonti che danno i dati sugli aumenti dei prezzi o delle tariffe, è cercare di far capire quello che sta dietro o cercare di lanciare l'allarme che non si capisce quello che sta dietro all'aumento del prezzo o della tariffa.

Riallacciandomi al ruolo della rappresentatività delle associazioni, questo non è legato al singolo aderente alla propria associazione. È possibile che la mia associazione conti più o meno aderenti rispetto ad un'altra, ma nel momento in cui si fanno delle campagne, si lanciano dei messaggi questi vanno a beneficio della cittadinanza intera. Il problema lo girerei al mondo delle istituzioni che sono un po' impermeabili rispetto al messaggio che lanciano le associazioni.

Come dicevano i colleghi che mi hanno preceduto ci sono state tante lotte che le associazioni hanno fatto e vinto e che hanno portato benefici alla cittadinanza intera. Su tante altre, se non c'è un'apertura dal mondo delle istituzioni, è difficile dare un proseguimento.

In conclusione, mi riallaccio a quanto sosteneva la senatrice Granaiola sulla questione dei *call center*. Noi abbiamo presentato un rapporto

annuale nel quale una delle problematicità principali è proprio quella relativa ai *call center*; il caso delle telecomunicazioni è quello più eclatante. Le segnalazioni vengono portate davanti a chi di dovere; mi domando se poi vengano intraprese determinate azioni da parte di chi ha il potere e il compito di prendere accorgimenti. Ciò è avvenuto nel caso dell'attivazione dei servizi non richiesti. L'attivazione di tali servizi partiva dai *call center*, cioè da persone che li attivavano autonomamente. Ovviamente si sa tutto quello che sta dietro a chi lavora in un *call center*: quanti più servizi si attivano, più alto è il compenso che si riceve. Gli aspetti da considerare sono molti.

TREFILETTI. Signor Presidente, farò senz'altro pervenire il materiale che è stato richiesto, anche se è reperibile immediatamente.

Le rilevazioni relative al servizio «SOS Consumatori» vengono effettuate da noi stessi; poiché siamo noi beneficiari o non beneficiari di una determinata rilevazione sui prezzi, meglio di così non si può fare. Si tratta di giovani stipendiati e pagati dalle associazioni, naturalmente con scarico dei relativi costi sul Ministero delle politiche agricole, perché noi non avremmo la possibilità di farlo. Chi elabora i dati invece non sono le associazioni, perché non hanno la professionalità per farlo, ma delle imprese di informatica, gestite da noi sotto il controllo del Ministero delle politiche agricole, che finanzia il progetto. È un sistema molto trasparente e molto chiaro; vi consegneremo il relativo protocollo di definizione per rispondere in maniera più precisa e dettagliata alla domanda.

Anche per quanto riguarda l'andamento degli affitti ci sono studi ed elaborazioni effettuati dalle associazioni dei consumatori, con cui potremo fornire maggiori informazioni. Ultimamente il costo delle case sta leggermente scendendo, anche se i tecnici e i professionisti delle statistiche dicono che, se il prezzo non varia di almeno 5 o 6 punti, la variazione non si sostanzia. Di fronte a prezzi di 300.000, 400.000 o 500.000 euro, le variazioni devono essere notevoli in termini percentuali per essere apprezzate. Il costo del mattone sta leggermente scendendo, ma gli affitti non stanno diminuendo. Secondo il nostro osservatorio gli affitti non diminuiscono affatto, soprattutto nelle città metropolitane e nelle fasce fino al semicentrale.

Vengo alle questioni sollevate dal senatore Sangalli. Non voglio toccare la questione dell'euro, sulla quale sono d'accordo con lui. L'euro è solo uno strumento; è tutto il resto che è mancato. Non entro quindi nel merito della questione dell'euro, che io ho sempre apprezzato come moneta storica (vorrei anzi che si facesse ancora di più). Per quanto riguarda l'ISTAT, lungi da noi voler far credere che noi si sia contro l'ISTAT, soprattutto in una Commissione parlamentare. Qualsiasi critica viene rivolta al fine di far funzionare meglio l'ISTAT. Ci mancherebbe altro che non ci fosse un istituto centrale di statistica e di controllo. Noi ci permettiamo solo di avanzare alcune critiche. Abbiamo portato alcuni esempi difficilmente contestabili, ad esempio riguardo all'assicurazione auto. Si tratta di questioni che, a nostro avviso, devono essere affrontate. La critica

più grave (che forse coinvolge molti miei amici) è relativa alla scarsa accuratezza della rilevazione territoriale, come abbiamo già denunciato. Noi sappiamo che a volte le rilevazioni territoriali vengono effettuate per telefono, anziché andare direttamente nel negozio (addirittura prima lo si faceva con la matita e la carta; oggi tutti hanno uno strumento informatico). Questo non va bene ed è censurabile. Si tratta di un problema che va affrontato, non contro l'ISTAT, ma con un sistema che fornisca risposte più positive.

Termino parlando di un altro punto assai delicato, concernente la questione della rappresentanza e della rappresentatività. È necessario premettere che noi non siamo un sindacato. Il sindacato ha più di noi l'esigenza di una reale rappresentatività, perché contratta per delle persone in carne ed ossa. Il nostro ruolo, a volte, è solo quello della denuncia, che può anche prescindere dalla rappresentatività. Anche un singolo cittadino, infatti, può sporgere una denuncia. Il problema vero è chiedersi che tipo di analisi viene svolta, a chi giunge la denuncia e se quest'ultima è credibile o meno. Un conto è la causa, un conto è l'effetto. È responsabilità dei giornalisti o di chi riceve la denuncia verificare l'effettiva rappresentatività dell'associazione da cui proviene la denuncia stessa. Io credo che ci siano anche delle responsabilità degli altri.

Detto questo, noi siamo convinti che sia possibile una migliore certificazione della rappresentatività rispetto a quanto avviene adesso. Premetto che esiste comunque una legge che ci certifica sulla base di una certa soglia e di una certa percentuale. Voi siete un'autorevole Commissione parlamentare e potete dire alle altre Commissioni di effettuare verifiche delle eventuali autocertificazioni, svolgendo i relativi controlli. Io sono d'accordo su questo punto, e ci mancherebbe che non lo fossi. Tuttavia, se ci fossero ulteriori strumenti di verifica della rappresentatività, ben vengano questi strumenti. Ad esempio, si potrebbe effettuare una votazione tra tutte le famiglie che ricevono la bolletta telefonica (la ricevono quasi tutte), chiedendo loro di esprimere, attraverso il voto, una sorta di certificazione del gradiente di rappresentatività. Anche il cinque per mille potrebbe rappresentare una certificazione importante. La mia è un'associazione cui vengono devolute molte donazioni con il cinque per mille. Mi permetta un'osservazione in proposito, signor Presidente. Forse sarebbe opportuno che le risorse relative al cinque per mille, che sono soldi dei cittadini, arrivino alle associazioni. Sono tre anni che aspettiamo, quindi c'è qualcosa che non funziona bene. So che la Commissione finanze sentirà in proposito il Ministro tra qualche giorno. Sono soldi dei cittadini, non sono soldi di nessun altro; mi sia concessa questa piccola digressione, signor Presidente.

SANGALLI (PD). Non arrivano i soldi?

TREFILETTI. No, non arrivano. Non ci comunicano neanche il numero delle scelte. C'è qualcosa che non va a livello informativo.

Il cinque per mille, dicevo, è un altro strumento di certificazione. Inoltre, noi siamo un'associazione che ha la fortuna di essere non figlia di un dio minore, ma figlia di un dio maggiore, la CGIL. Potete rendervi conto, onorevoli senatori, che da questo punto di vista non ho problemi di rappresentanza, nel senso che potrei dire (magari orgogliosamente) di rappresentare i cinque milioni e mezzo di lavoratori della CGIL. Questo non lo farò mai. Vi fornisco invece un altro numero, quello delle pratiche su cui lavoro ogni giorno: sono 122.000. Naturalmente ad ogni pratica corrisponde un iscritto. Potrei adoperare ancora un altro sistema, calcolando il numero dei cittadini che, per qualche anno (non ogni anno), sono stati iscritti alla Federconsumatori: nel giro di tre o quattro anni si arriva a 600.000-700.000 iscritti. Forse qualche altra associazione calcola il numero degli iscritti sulla base del numero di abbonati al loro giornale o alla loro rivista. Lei ha posto un problema grande come una casa, senatore Sangalli. Tuttavia tale problema ha una valenza diversa rispetto a quello della rappresentatività delle grandi forze sociali, che hanno una responsabilità di contrattazione. Noi abbiamo solo una responsabilità di denuncia e, a volte, anche di risoluzione dei problemi.

PRESIDENTE. Mi sembra che questa audizione sia stata produttiva in senso bilaterale. Ci sono stati forniti elementi molto interessanti. Quasi tutti ci avete già portato o ci fornirete ulteriore documentazione sulle vostre iniziative e sugli approfondimenti che avete avuto modo di svolgere. C'è stata una proficua collaborazione, da cui sono uscite questioni che forse con le tariffe o con i prezzi in senso stretto c'entrano poco, ma che sono importanti per la tutela di alcune fasce di cittadini e servono a voi per mettere in azione strategie o azioni particolari.

C'è una popolazione anziana che male si raffronta con gli strumenti informatici. Dover avere a che fare, per ragioni importanti, con la tracciabilità, la spendibilità con moneta elettronica e i *call center* imbarazza molto queste persone e di fatto emargina questa categoria di cittadini. Lo stesso discorso vale per la pubblicità trascritta su etichette con caratteri che gli anziani, nemmeno con un buon paio di occhiali, riescono a leggere. Sono tematiche che vi interessano.

Rispondo sinteticamente alla dottoressa Toto, ma anche a tutti voi, dicendo che ci muoviamo con gli stessi obiettivi. Se voi volete operare in collaborazione con questa Commissione, avete le porte aperte. Nessuno può toccare la vostra indipendenza, ma se vorrete interagire troverete un'istituzione che cammina nella direzione che voi avete intrapreso da anni.

Vi ringrazio per il contributo offerto ai nostri lavori.

Dichiaro conclusa l'audizione odierna e rinvio il seguito dell'indagine conoscitiva ad altra seduta.

I lavori terminano alle ore 15,50.

