



## Ferrovie

Diritti passeggeri, è arrivato il decreto

Pag. 5



## Contratti

Consigli per difendersi da quelli non richiesti

Pag. 6



## TicketOne

Condanna dal tribunale di Milano per clausole vessatorie

Pag. 7



## Rubriche

Notizie, campagne, informazioni utili

Pag. 8/11

# Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



giugno 2014

Anno 06 N. 02

via Piemonte, 39/A 00187 Roma Tel. 064880053 Fax 064820227 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

## DOSSIER

### TASSI USURARI. ATTENTI A QUELLE DUE...

Banche e finanziarie potrebbero applicare tassi usurari su contratti di prestito e mutui. Ma difendersi si può

**M**ai come negli ultimi anni si è intensificato il contenzioso tra banche e clienti per l'applicazione di interessi, oneri e spese ritenuti usurari. Per contrastare questo fenomeno, MC esamina i contratti di prestito così da verificare se l'operato della banca o della finanziaria è stato corretto, se sono state fornite tutte le informazioni che la legge prescrive e, soprattutto, se gli interessi richiesti sono o meno usurari. Esaminati i contratti, gli stessi consulenti, illustrano ai consumatori l'esito della loro analisi e in caso di violazioni di legge, assistono i cittadini nella gestione del reclamo nei confronti della controparte, portando avanti le loro ragioni e i loro diritti che, in caso di richiesta di interessi usurari, significa domandare alla banca/finanziaria la restituzione di tutti gli interessi già corrisposti e la non corresponsione di tutti gli interessi ancora dovuti in base al contratto di prestito. Per maggiori informazioni è attiva l'email [usura@movimentoconsumatori.it](mailto:usura@movimentoconsumatori.it).

dossier

da pagina 2 a pagina 3



### una buona notizia...

#### Auto. Ripartono gli incentivi per le ecologiche

Sono ripartiti dal mese di maggio gli incentivi alle auto ecologiche rivolti a privati e ad aziende per un totale di 63,4 milioni di euro. Lo sconto massimo spuntabile è di 5 mila euro. Il fondo è destinato a promuovere la mobilità sostenibile favorendo l'acquisto di veicoli a basse emissioni complessive. Gli ecoincentivi 2014 saranno resi disponibili con le norme e le modalità già in vigore lo scorso anno.

### ...e una cattiva

#### Consumi. Crollo vendite al dettaglio

L'Istat comunica che a marzo 2014 le vendite al dettaglio sono scese del 3,5% su base annua e dello 0,2% su base mensile. Nel primo trimestre 2014 (gennaio-marzo), l'indice delle vendite al dettaglio è in calo dello 0,3% rispetto al trimestre precedente. Il dato più preoccupante è quello relativo alle vendite di prodotti alimentari, che registrano un vero e proprio picco a -6,8% su base annua. Un fatto che non si verificava dal 1995.



## editoriale

### Energia: cambiare mercato conviene? di Ovidio Marzaioli\*

**A**lla luce di tutte le difficoltà economiche che i consumatori italiani stanno affrontando, può l'utente utilizzare l'opportunità di cambiare gestore avendone un riscontro di convenienza? A questa semplice domanda le risposte possono essere tante e di una complessità tale che il cittadino, spaventato, preferisce restare ancorato al vecchio mercato, discendente di quello monopolista. Quali sono i nodi della liberalizzazione del mercato dell'energia da sciogliere e che ne impediscono uno sviluppo coerente con le esigenze dei fruitori finali? Andiamo ad analizzarli. In primo luogo una forte asimmetria informativa e contrattuale tra il consumatore e l'azienda proponente l'eventuale contratto. C'è un'evidente disparità, un'evidente difficoltà del consumatore ad entrare nel meccanismo della contrattualistica, perché esce da un mercato dove il contratto non c'è ed entra in un sistema completamente diverso. Tale asimmetria va assolutamente ridotta, altrimenti il mercato soffrirà sempre il problema del passaggio dal tutelato al libero. Altra considerazione importante è che in questo momento il consumatore nel mercato libero viene valutato come elemento debole del sistema, facilmente abordabile attraverso offerte "civetta" o addirittura attraverso l'attivazione di contratti mai richiesti; molti sono i casi segnalati alle AACC di persone che si trovano ad essere nel mercato libero senza nemmeno saperlo.

\*vice segretario generale Movimento Consumatori

## L'intervista: Carmelo Barbagallo

Capo dipartimento vigilanza bancaria e finanziaria della Banca d'Italia

di Angela Carta

**U**surarietà dei tassi applicati dalle banche e dalle finanziarie. Qual è il ruolo della Banca d'Italia? Di controllo? Di verifica e di contrasto? Lo abbiamo chiesto al capo dipartimento vigilanza bancaria e finanziaria, Carmelo Barbagallo.

**Cosa può fare la Banca d'Italia quando si riscontrano superamenti del tasso soglia-usura nei tassi previsti all'interno**

**di contratti di prestito o di mutuo?**

In tema di usura, il principale compito della Banca d'Italia è rilevare, ogni tre mesi, il valore dei tassi medi di mercato (i cosiddetti Tassi Effettivi Globali Medi - TEGM), sulla base dei quali vengono calcolate le soglie-usura pubblicate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.



segue a pagina 4

segue a pagina 4

## DOSSIER

# Tassi usurari, fenomeno in crescita

Negli ultimi anni si è intensificato il contenzioso per l'applicazione da parte delle banche di interessi, oneri e spese ritenuti usurari. Ma i clienti possono uscirne vincitori



di Paolo Fiorio\*

Nel nostro sistema giuridico il prezzo di un bene o di un servizio è di regola lasciato alla libera determinazione delle parti e non è consentito che l'Autorità giudiziaria valuti la congruità o l'equità dello scambio. Un'eccezione a questo principio è rappresentata dall'usura. L'accesso al credito, infatti, ha una chiara funzione pubblica, peraltro riconosciuta dalla nostra costituzione, che all'art. 47 prevede che la Repubblica disciplini, coordini e controlli l'esercizio del credito. Proprio perché l'accesso al credito permette una riallocazione delle risorse per favorire la, teoricamente, più efficiente produzione di beni e servizi, ossia di un'attività fondamentale per la vitalità dell'economia nazionale, il costo del credito è regolamentato per legge e non può superare la soglia determinata per legge.

La soglia d'usura è calcolata in base al tasso medio rilevato dalla Banca d'Italia aumentato di uno spread (fino al luglio 2011 il 50%, successivamente il 25% più 4 punti percentuali, con un tetto massimo dell'8%). Il costo del credito non può in nessun caso superare tale limite per evitare che una funzione di interesse pubblico quale l'allocatione del risparmio possa essere esercitata in contrasto con l'interesse generale all'accesso al credito a condizioni eque ed idonee a promuovere lo sviluppo economico. Quale strumento allo stesso tempo dissuasivo e punitivo l'art. 1815 del codice civile prevede la gratuità del mutuo usurario. Il cliente della banca o della finanziaria deve quindi restituire il solo capitale preso in prestito depurato di ogni interesse, spesa e commissione.

Mai come negli ultimi anni si è intensificato il contenzioso tra banche e clienti per l'applicazione di interessi, oneri e spese ritenuti usurari. All'inizio di quest'anno, Movimento Consumatori ha riportato un'importante vittoria avanti alla Corte d'Appello di Torino. Un anziano pensionato stipulava un prestito contro cessione del quinto della pensione ottenendo però l'erogazione di una somma ben inferiore rispetto a quanto previsto e promesso. Da un'analisi dei contratti, lo sportello antiusura di Movimento Consumatori ha verificato che il prestito aveva elevatissimi costi di intermediazione e di assicurazione. Computando anche tali costi nel costo complessivo del credito da raffrontare con il tasso soglia, il contratto di cessione del quinto della pensione è risultato avere interessi usurari. Il tribunale di Alba, con sentenza confermata dalla Corte d'Appello di Torino, ha quindi condannato la finanziaria a restituire all'anziano pensionato tutto quanto corrisposto per interessi, spese e commissioni e ha provveduto a ricalcolare per il futuro la rata escludendo ogni costo o onere che non fosse la sola restituzione del capitale mutuato. Si tratta di una sentenza molto importante che può giovare ad un ampio numero di cittadini che, per far fronte ai propri debiti, spesso contratti anche per sostenere le spese correnti, si sono visti costretti a cedere il quinto dello stipendio o della pensione.

Per questi contratti, infatti, le finanziarie hanno sempre escluso i costi assicurativi

nelle componenti del costo complessivo del credito da raffrontare al tasso soglia. La Corte d'Appello di Torino, in conformità all'orientamento che si sta consolidando tra i giudici di merito, ha infatti affermato che nel costo del credito devono essere considerati anche i costi della polizza assicurativa, per altro obbligatoria per legge, esclusi invece fino al 2009 nelle rilevazioni del tasso medio. Il prestito contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione è uno strumento di accesso al credito destinato a quelle fasce della popolazione che non possono fornire garanzie diverse dal proprio reddito ordinario. Si tratta quindi di soggetti con limitate capacità creditizie ai quali vengono spesso applicati interessi, commissioni e spese molto vicini alla soglia d'usura. Secondo una stima di MC, considerando i costi assicurativi nel costo del credito, circa un terzo dei contratti potrebbero prevedere costi superiori alla soglia d'usura. La Corte d'Appello di Torino ha affermato un principio importante anche perché applicabile in altre situazioni nelle quali lo sfioramento può derivare da una disomogeneità tra le componenti di costi da considerare per la rilevazione del tasso medio e quelle che invece possono essere prese in considerazione per la determinazione del costo complessivo del credito: si tratta in particolare del caso delle commissioni di massimo scoperto per i contratti di conto corrente e degli interessi di mora per i mutui. Mentre le voci di costo rilevanti per la rilevazione del tasso medio sono determinate sulla base delle istruzioni della Banca d'Italia, il costo del credito deve essere individuato prendendo in considerazione ogni interesse, spesa e costo, esclusi solo gli oneri per tasse e imposte, così come sancito dall'art. 644 c.p. Su tutti questi temi si sta assistendo ad un lungo braccio di ferro tra le organizzazioni dei cittadini e la giurisprudenza, da un parte, le banche e la Banca d'Italia, dall'altra. Queste ultime sembrano ancora restie ad accettare l'ormai consolidato principio per cui è ammissibile una disomogeneità tra gli elementi che compongono il costo complessivo del credito e quelli che invece devono essere conteggiati per la rilevazione trimestrale del tasso medio. Ne sono chiari esempi la circolare del 3 luglio scorso e la recente decisione del collegio di coordinamento dell'ABF che hanno entrambe affrontato il tema della valutazione di usurarietà del contratto di mutuo con interessi di mora usurari. Le posizioni tenute dall'ABF e dalla Banca d'Italia sono infatti in contrasto con gli orientamenti giurisprudenziali maggiormente diffusi. Viene in particolare spontaneo chiedersi perché la Banca d'Italia all'indomani di un'importante decisione della Cassazione che ha affermato senza esitazioni che anche gli interessi moratori non possono superare la soglia dell'usura, sia dovuta intervenire, forse forzando anche le proprie competenze, per tentare di affermare il principio contrario. Forse è giunto il momento in cui l'Autorità di vigilanza sul settore bancario non anteponga alla tutela dei clienti le esigenze di stabilità delle banche e del sistema?

\*coordinatore Osservatorio Credito & Risparmio MC

## DOSSIER

# MC controlla i vostri contratti di prestito

I consumatori possono farli esaminare dai consulenti legali dell'associazione per verificare se l'operato della banca o della finanziaria è stato corretto e se gli interessi richiesti sono usurari

**D**a numerosi anni, Movimento Consumatori ha concentrato molta della sua attenzione, dei suoi sforzi e delle sue energie per aiutare e per assistere i consumatori nelle loro vertenze con il mondo delle imprese bancarie e finanziarie.

Nel corso degli ultimi dieci anni, in particolare, si è assistito ad un continuo aumento delle vertenze e delle problematiche legate ai vari strumenti di prestito esistenti, siano questi contratti di mutuo, cessioni del quinto dello stipendio, o contratti di finanziamento, carte di credito, ecc.

Ciò è dovuto principalmente a due diversi fattori fra loro collegati: da una parte al ricorso sempre più diffuso agli strumenti di prestito da parte dei cittadini italiani, fortemente agevolato da vere e proprie "campagne promozionali" da parte di banche e finanziarie, che ha portato le persone a credere che ottenere somme di denaro in prestito sia facile e a basso costo, dall'altra ad un comportamento colposamente omissivo da parte dei vari operatori/intermediari delle banche e delle finanziarie che hanno in molti casi fatto sottoscrivere contratti ai consumatori senza fornire loro basilari informazioni, come ad esempio il costo complessivo del finanziamento, i costi collegati alla concessione del prestito (per commissioni, assicurazioni, ecc.) e il tasso di interesse applicato.

Il mondo bancario/finanziario ha posto, e pone ancora oggi, in essere questi comportamenti nascondendosi dietro un'interpretazione erronea e faziosa delle norme

di riferimento, dandone una lettura a loro più favorevole e così svuotandole, di fatto, del loro contenuto repressivo e sanzionatorio.

La preoccupante conseguenza di questo operato da parte delle finanziarie e delle imprese bancarie è stata l'aumento vertiginoso del numero di persone sovraindebitate che non riescono più a far fronte al pagamento dei propri debiti e il diffondersi del fenomeno della cosiddetta "usura bancaria".

Per contrastare questo fenomeno, Movimento Consumatori si è mosso in due direzioni cercando sia di dare informazioni, presso i propri sportelli, ma anche attraverso incontri pubblici, il proprio sito Internet [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) e con iniziative specifiche, così da tentare di arginare il più possibile il diffondersi di questa situazione, sia di fornire una vera e propria assistenza a tutte le persone che hanno sottoscritto uno o più contratti di prestito e che, dopo averli conclusi, iniziano a subirne i negativi effetti.

Nei vari sportelli dell'associazione, presenti sul territorio nazionale, è infatti possibile ricevere informazioni e farsi assistere dai consulenti MC per far esaminare il/i proprio/i contratto/i di prestito così da verificare se l'operato della banca o della finanziaria è stato corretto, se sono state fornite tutte le informazioni che la legge prescrive e, soprattutto, se gli interessi richiesti sono o meno usurari.

In particolare, le persone che si rivolgono a Movimento Consumatori per l'esame del loro contratto ottengo-

no una vera propria analisi giuridica dello stesso che consente di avere una corretta valutazione sul rispetto della normativa di settore in base a quelli che sono gli orientamenti giurisprudenziali più recenti.

Esaminati i contratti, gli stessi consulenti, illustrano ai consumatori l'esito della loro analisi e in caso di violazioni di legge, dopo aver spiegato loro le conseguenze giuridiche delle violazioni riscontrate e le possibili "strade" perseguibili, assistono i consumatori nella gestione del reclamo nei confronti della controparte, portando avanti le loro ragioni e i loro diritti che, in caso di richiesta di interessi usurari, significa domandare alla banca/finanziaria la restituzione di tutti gli interessi già corrisposti e la non corresponsione di tutti gli interessi ancora dovuti in base al contratto di prestito. Inoltre, in considerazione del sempre più alto numero di persone che si rivolgono a Movimento Consumatori per richiedere questo tipo di assistenza, da oltre 1 anno è possibile richiedere tutti questi servizi, compreso l'esame di propri contratti di finanziamento e l'assistenza nella gestione del reclamo, senza doversi recare fisicamente presso i diversi sportelli dell'associazione, ma semplicemente scrivendo all'email [usura@movimentoconsumatori.it](mailto:usura@movimentoconsumatori.it).

*Fabio Scarmozzino, ufficio legale MC*

## "SALVA FAMIGLIE", UN'INIZIATIVA PER RISPARMIARE



**L'**attuale crisi economica e finanziaria che si protrae ormai da diversi anni ha colpito gravemente i cittadini ed in particolare le famiglie a reddito fisso, che hanno conosciuto una contrazione sempre più marcata del proprio potere di acquisto. Oggi una famiglia su tre non riesce a far fronte alle esigenze essenziali.

Per aiutare e sostenere le famiglie, dando loro strumenti utili ad aumentare la conoscenza riguardo ai propri diritti ed ai mezzi di tutela esistenti, Movimento Consumatori, Adoc, Adusbef, Asso-consum e Federconsumatori hanno avviato il progetto "Salva Famiglie", finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico.

L'attività relativa a questo progetto si concentra principalmente su tre categorie di prodotti e servizi che quotidianamente interessano la vita dei cittadini: acquisti, portafoglio e casa.

Chiamando il numero verde 800 926422 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30), visitando il sito [www.salvafamiglie.it](http://www.salvafamiglie.it) o recandosi presso uno dei 20 sportelli diffusi sul territorio nazionale le famiglie potranno ottenere informazioni utili per risparmiare, per tenersi aggiornati sulle agevolazioni (bonus, esenzioni, detrazioni, ecc.), sulle opportunità esistenti, nonché raccogliere nozioni di utilità economica necessarie a compiere scelte consapevoli.

Per quanto riguarda la tematica "Portafoglio", ad esempio, sarà presto on line una guida che tratta dell'accesso al credito, dei più diffusi strumenti di finanziamento a disposizione delle famiglie e della gestione dell'indebitamento. Obiettivi della guida sono quelli di sostenere le persone a fare scelte consapevoli, diffondere informazioni sui diritti di consumatori e sul corretto funzionamento del variegato e complesso mondo del credito. Per avere informazioni su quando sarà disponibile la guida si può scrivere a [portafoglio@salvafamiglie.it](mailto:portafoglio@salvafamiglie.it).

Sul sito è presente anche un software che permette di elaborare i dati inseriti nel mese di riferimento per fornire elementi utili alla gestione del proprio bilancio familiare, evidenziando la propensione al risparmio dell'utente. Il dato risultante potrà essere messo in confronto con i mesi precedenti permettendo così una valutazione della propria capacità di far fronte a spese urgenti ed evidenziando il rischio di sovraindebitamento.

## DOSSIER

# Barbagallo, Banca d'Italia: "Dubbi sulla correttezza del tasso? Chiedete chiarimenti all'intermediario. Se la risposta è inadeguata, è possibile rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario oppure all'Autorità giudiziaria"

segue dalla **prima**

I tassi soglia non sono fissati dalla Banca d'Italia, ma determinati da un automatismo stabilito dalla legge, a partire dai tassi medi di mercato rilevati trimestralmente dalla Banca d'Italia e pubblicati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. Dal 14 maggio 2011, il limite è pari al tasso medio segnalato dagli intermediari aumentato di 1/4, cui si aggiungono quattro punti percentuali. La differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali. Nei casi in cui, e questo in genere avviene nel corso di ispezioni di vigilanza, vengano riscontrate anomalie legate a disfunzioni nelle procedure con le quali gli intermediari determinano i tassi medi, la Banca d'Italia rileva e sottopone all'attenzione degli organi aziendali queste anomalie, quindi ne monitora e controlla l'eliminazione. Eventuali gravi carenze organizzative

e procedurali sono sanzionate dalla Banca d'Italia sulla base delle norme del Testo Unico Bancario. La Banca d'Italia, inoltre, segnala all'Autorità giudiziaria gli aspetti di possibile rilevanza penale riscontrati in questa materia nell'esercizio dell'attività di vigilanza.

## Che ruolo può avere l'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere problematiche di questo tipo?

Tutti gli intermediari vigilati sono tenuti ad avere un ufficio reclami ed il cliente deve innanzitutto rivolgersi a questo ufficio. Se non trova risposta ovvero non la considera esaustiva della sua lamentela, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. L'Arbitro è un collegio, composto da professionisti esperti, che svolge in maniera autonoma e indipendente le proprie funzioni. Sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) sono presenti tutte le informazioni necessarie per ricorrere all'ABF, compresa la modulistica utilizzabile per i ricorsi. Sullo stesso sito sono consultabili le decisioni dell'Arbitro e le relazioni annuali sull'attività.

Le pronunce dell'Arbitro non vincolano giuridicamente né il cliente né l'intermediario e lasciano ad entrambe le parti la possibilità di rimettere la controversia all'esame del giudice civile. Ad oggi, si osserva un tasso molto elevato di adesione da parte degli intermediari alle pronunce dell'ABF.

## Qual è l'iter da seguire per i consumatori che vogliono verificare se è stato applicato un tasso di usura dalla propria banca?

Per verificare il rispetto delle soglie-usura, occorre innanzitutto classificare correttamente il finanziamento tra le tipologie previste nei decreti ministeriali. È necessario distinguere i finanziamenti a utilizzo flessibile (come le aperture di credito in conto corrente e le carte di credito revolving) dai finanziamenti con un piano di ammortamento predefinito (come i mutui e i crediti personali). Per i primi, il rispetto dei limiti di legge deve verificarsi in ciascun trimestre sulla base delle soglie di volta in volta vigenti; per gli altri, il controllo va effettuato con riferimento alle soglie in vigore al momento della stipula del contratto. La serie storica delle soglie applicabili a ciascuna tipologia di finanziamento è disponibile sul sito Internet della Banca d'Italia all'indirizzo [www.bancaditalia.it/vigilanza/contrasto\\_usura/Tassi](http://www.bancaditalia.it/vigilanza/contrasto_usura/Tassi).

Nella stessa sezione è possibile consultare anche le istruzioni per la rilevazione trimestrale dei tassi, che contengono la metodologia per la determinazione del TEG da confrontare con la relativa soglia applicabile.

In caso sussistano dubbi sulla correttezza del tasso o sulle modalità di calcolo, è consigliabile chiedere chiarimenti all'intermediario eventualmente con un reclamo scritto. Se la risposta dovesse essere ritenuta inadeguata, è possibile rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario oppure all'Autorità giudiziaria.

## editoriale

### Energia: cambiare mercato conviene?

segue dalla **prima**

Questo sistema non va, vanno adottate soluzioni di equilibrio fra le due posizioni, e questo equilibrio lo può garantire chi all'interno del sistema ha storicamente la rappresentanza degli stessi. Altro nodo importante da sciogliere è il sistema normativo contraddittorio e frammentario. Il percorso tracciato dal nostro legislatore, sulla spinta fondamentale dell'Europa, viene ad essere modificato, creando un caos normativo che non agevola il consumatore, ne è esempio il recente decreto legislativo 21 che ha conferito competenza esclusiva sulle pratiche commerciali scorrette all'Antitrust dopo tre anni di difficoltà, con una delibera dell'Autorità per l'energia, a nostro avviso poco meritevole, sul trattamento delle pratiche commerciali scorrette che ha vincolato i consumatori a seguire una procedura farraginoso. Solo grazie ai buoni rapporti con alcune aziende, MC è riuscita a trovare un'autoregolamentazione più larga

rispetto a quella dell'intervento dell'Autorità. Quindi c'è l'esigenza di un legislatore più attento, meno frammentario, capace di dare una linea direttiva continua, precisa e soprattutto adempiente a quello che è il sistema che in Europa è dato. Questo per il settore elettrico, peggio per il gas che è ancora all'anno zero; il consumatore si trova a dover pagare consumi stimati, ad aspettare la visita degli addetti per la "tentata" lettura del contatore, quando in Europa si parla di letture reali almeno una volta l'anno. Ed allora, la domanda vera da porsi è: l'attuale sistema normativo fornisce al consumatore le tutele adeguate a consentirgli di difendersi dalle "patologie" del libero mercato? A questa domanda MC intende trovare risposta, adeguate soluzioni e creare le condizioni per cui le tutele diventino reali.

Ovidio Marzaioli

## TRASPORTO FERROVIARIO

# Diritti passeggeri. Dopo il deferimento dell'Italia alla Corte Ue, arriva il decreto e l'investitura dell'Autorità dei trasporti

di Marco Gagliardi\*

**A**nuncio di ritardo. Il treno dei diritti, con provenienza Bruxelles e destinazione Roma-Parlamento, è in arrivo al binario Italia... con un ritardo di cinque anni. Si sa che in Italia solo alcuni treni viaggiano veloce. Altri, quelli dei passeggeri di serie B, quelli degli utenti che fanno fatica a far valere i propri diritti (non solo in ambito di trasporti), viaggiano più lenti dei treni a vapore, e talvolta non arrivano mai. E anche questo treno, se non fosse arrivata una spinta dall'estero, sarebbe rimasto dov'era, fuori dai confini nostrani. Fino a qualche giorno fa, prima che venisse approvato il decreto legislativo 70/2014, il nostro Paese non aveva infatti istituito un organismo ufficiale e autorizzato a vigilare sulla corretta applicazione del regolamento n. 1371 del 2007, né aveva stabilito norme volte a sanzionare le violazioni della legislazione pertinente. E i passeggeri che viaggiavano in treno in Italia o dall'Italia verso altri Paesi dell'Ue non potevano far rispettare i loro diritti in caso di disservizi, già previsti e delineati a livello comunitario dal 2007. Finalmente il problema - ben noto alle associazioni dei consumatori e dei pendolari prive di strumenti di tutela in caso di violazione dei diritti dei passeggeri - è però arrivato alle orecchie dell'Unione europea che a marzo scorso ha deferito il nostro Paese alla Corte di Giustizia, visto che si trattava di adempimenti che sarebbero dovuti essere rispettati già nel 2009. E dire che l'Autorità dei trasporti italiana nel frattempo festeggiava tre anni, con un primo collegio nominato nell'agosto del 2013, e prendeva casa al Lingotto di Torino, proprio vicino ai binari dei treni polverosi e lenti che viaggiano verso la provincia e il mare, mentre sotto la luce del sole il servizio ferroviario, in particolare quello regionale, manifestava un lento e progressivo impoverimento, come potrebbe essere testimoniato da tre milioni di lavoratori e di studenti, quasi rassegnati, che salgono ogni giorno su treni sporchi, sovraffollati e perennemente in ritardo. E senza un provvedimento normativo che la dotasse di poteri sanzionatori, l'Autorità sarebbe rimasta inchiodata al binario. Ora però il decreto è arrivato. Il d.lgs. 70/2014 prevede infatti severe sanzioni in caso di violazione degli obblighi previsti dal regolamento 1371/2007, nelle più

disparate ipotesi: dall'obbligo di garantire il trasporto di biciclette (sanzione da 200 a 1.000 euro) all'obbligo di informare sulla soppressione di servizi (da 2.000 a 20 mila euro), dall'obbligo di informare sulle modalità di vendita e prenotazione dei biglietti (da 5.000 a 20 mila euro), a quello di corrispondere pagamenti anticipati in caso di decesso o ferimento del passeggero (da 10 mila a 20 mila euro), fino al dovere di informare di ritardi, perdite di coincidenze o soppressioni treni (da 1.000 a 5.000 euro) e a quello di assistere i passeggeri, in particolare quelli con disabilità o mobilità ridotta, così come di gestire un trattamento trasparente dei reclami dei passeggeri (sanzioni per ogni giorno di ritardo). Prima di inviare un reclamo all'Authority - tenuta a dotarsi di procedure informatiche per la ricezione delle segnalazioni - è indispensabile inviare un reclamo all'impresa ferroviaria. Solo trascorsi trenta giorni si può contattare l'Autorità. I proventi delle sanzioni andranno ad alimentare un fondo statale per la successiva riassegnazione in un apposito fondo da istituire nello stato di previsione del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti, per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti. Cosa cambierà? L'Autorità dovrà trasformarsi in un controllore rapido e severo, monitorare e colpire le società di trasporto che non rispettano gli standard di qualità. Trenitalia, soggetto che riceve aiuti di Stato (forse incompatibili con la normativa europea, l'Ue ha infatti appena aperto un'indagine), che nel 2013 vanta un utile netto di 460 milioni di euro, con un più 21% rispetto al 2012, e che soprattutto non ha mai fatto segreto di privilegiare l'alta velocità a scapito del trasporto regionale, con tangibili conseguenze negative per gli utenti considerati nella pratica di "serie B" e vittime sacrificali di tagli di risorse pubbliche, dovrà rispettare i diritti dei passeggeri. E i passeggeri, da soli o rappresentati da associazioni o comitati, dovranno raddrizzare le antenne, documentare le lamentele, attivarsi per presentare reclami e avviare procedimenti sanzionatori e colpire. Basterà? E' solo un inizio, ma a favore degli utenti danneggiati dal mancato rispetto degli standard di qualità dovranno anche essere previsti indennizzi forfettari, consistenti e non

## \* Regolamento CE 1371/2007

Il regolamento europeo 1371 tutela i passeggeri attraverso l'applicazione di una serie di diritti di base, come:

- diritto a parità di accesso al trasporto, e in particolare, protezione da discriminazioni basate su nazionalità, residenza o disabilità;
- diritto all'assistenza, senza costi aggiuntivi, per i passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta;
- diritto di avere informazioni prima della partenza e nelle varie fasi del viaggio;
- diritto al rimborso del prezzo del biglietto in caso di soppressione o ritardi prolungati;
- diritto a un servizio di trasporto alternativo o a una nuova prenotazione, a seconda delle preferenze del passeggero, in caso di ritardi prolungati o soppressione del servizio;
- diritto a un livello minimo di assistenza nelle stazioni e a bordo dei treni in attesa dell'inizio o del proseguimento di un servizio in ritardo;
- diritto a un rimborso in caso di ritardo prolungato o di soppressione del servizio, a determinate condizioni;
- diritto a un risarcimento danni in caso di decesso o lesioni (compresi i danni al bagaglio trasportato dal passeggero) e di incidenti riguardanti il bagaglio registrato (perdita, danneggiamento, ritardo nella consegna), a determinate condizioni;
- diritto di disporre di un sistema rapido e accessibile di trattamento dei reclami in caso di servizio insoddisfacente;
- diritto alla corretta applicazione della normativa Ue da parte dei vettori e ad un'attuazione effettiva da parte delle autorità nazionali.

simbolici, che siano conosciuti e possano essere ottenuti agevolmente, tramite Internet, sportelli presso le stazioni e, nei casi più complessi, grazie a procedure paritetiche di conciliazione on line tra le associazioni dei consumatori e i gestori del servizio pubblico. Per ora non se ne parla. Quando partirà questo treno?

\*ufficio legale Movimento Consumatori



## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

# Contratti non richiesti, consigli per evitarli

Suggerimenti e buone pratiche per non diventare vittime di venditori "aggressivi" e poco trasparenti ed evitare la fornitura di beni e servizi non richiesti



di **Roberto Barbieri\***

In generale la fornitura di beni e servizi non richiesti è vietata dal Codice del Consumo, che la qualifica come pratica commerciale scorretta ed esonera il consumatore dal pagamento del corrispettivo. Nonostante ciò, il fenomeno si manifesta diffusamente in particolare nei settori delle telecomunicazioni e delle utenze domestiche di energia elettrica e gas.

## Energia elettrica e gas

La liberalizzazione del mercato ha generato, come effetto collaterale, il proliferare, da parte delle imprese del settore, di pratiche commerciali ingannevoli ed aggressive, finalizzate all'acquisizione di clientela e di conseguenti fette di mercato. In molti casi le diverse aziende operanti sul mercato libero si contendono i clienti mediante agenzie di procuratori d'affari, retribuiti a commissione sui contratti conclusi. Si tratta, quindi, di contratti mai conclusi, o conclusi in seguito a una pratica commerciale scorretta (ingannevole o aggressiva) dell'agente di vendita che ha contattato il consumatore telefonicamente o in un luogo diverso dagli uffici commerciali del venditore (ad esempio, a casa o in un centro commerciale). Il risultato è la creazione fittizia di contratti non richiesti dagli utenti, che scoprono di essere passati da un fornitore all'altro solo al ricevimento di una "lettera o chiamata di conferma" o della fattura. Che fare? Per liberarsi di un fornitore non voluto, occorre inviare un reclamo al venditore non richiesto entro 40 giorni dalla data di spedizione della lettera di conferma (o entro 30 giorni in caso di telefonata di conferma). In mancanza

di lettera o chiamata di conferma, il termine per il reclamo è 30 giorni dalla data di scadenza del pagamento della prima fattura. Al reclamo deve essere allegata in copia la documentazione disponibile (lettera di conferma, fattura, ecc.). Il venditore deve rispondere al reclamo entro 40 giorni. In caso di rigetto deve trasmettere la documentazione allo "Sportello del consumatore" presso l'Aeeg, al quale anche il consumatore potrà rivolgersi in caso di mancata risposta o risposta negativa. Fino alla conclusione della procedura, il venditore contestato non può richiedere al distributore la sospensione della fornitura per morosità. Si consiglia quindi di non pagare le fatture provenienti da venditori non richiesti. Se lo Sportello ritiene fondato il reclamo, comunica al cliente l'accoglimento del reclamo e ordina al venditore non richiesto di attivare la procedura di ripristino per riportare l'utente al contratto precedente e di corrispondere l'indennizzo automatico se dovuto. I consumi effettuati nel frattempo dovranno essere rifatturati in base alle tariffe stabilite dall'Autorità per il mercato tutelato, con l'azzeramento delle voci di "commercializzazione e vendita" (PCV e QVD). Se, viceversa il reclamo è respinto anche dallo Sportello, ne viene data comunicazione alle parti, comunicando al cliente che può comunque rivolgersi alla magistratura ordinaria.

## Telecomunicazioni

Anche in questo settore il fenomeno dei contratti e servizi non richiesti è particolarmente diffuso. Nel tempo è diventata meno massiccia (anche se ancora presente) la pratica delle attivazioni non richieste e

del passaggio non richiesto ad un nuovo operatore. In questi casi occorre inoltrare un reclamo formale al gestore subentrato (il gestore originario non può fare nulla). Si è tuttavia intensificata una forma più "evoluta" e subdola di inganno: quella della fornitura di servizi accessori non richiesti, magari inizialmente gratuiti, ma che diventano a pagamento dopo un primo periodo di prova. Ne sono esempio servizi di segreteria telefonica, chiamate a forfait nel fine settimana, pacchetti di sms in abbonamento, ecc. Il tutto a costi fissi a scalare sul traffico. Tale pratica ingannevole è particolarmente insidiosa, sia perché è posta in essere dal nostro stesso gestore, e quindi risulta meno visibile; sia perché si tratta spesso di somme apparentemente modeste, ma che diventano consistenti se proiettate nell'arco di un anno. Anche in questi casi il primo passo da fare è un reclamo al gestore. Se si tratta di servizi non richiesti del nostro stesso gestore, è spesso sufficiente una chiamata al servizio di assistenza. Se il problema persiste bisognerà attivare una procedura di conciliazione (paritetica o innanzi al CoReCom), che è condizione di procedibilità per un'eventuale azione innanzi all'Autorità giudiziaria. E' inoltre utile sapere che, in caso di abbonamento telefonico, il subentro di un nuovo gestore è possibile solo mediante il cosiddetto "codice di migrazione", unitamente al codice segreto che si trova sulla fattura. Non fornire tali codici a chi ce li richiama telefonicamente o con visite a domicilio, è un buon metodo per ridurre, in via preventiva, il rischio di attivazioni (e disattivazioni) non richieste.

\*segreteria nazionale Movimento Consumatori

TRASPARENZA

# Clausole vessatorie, condanna per TicketOne

Vittoria del Movimento Consumatori. Il tribunale di Milano ha condannato la società per pratiche commerciali scorrette e utilizzo di clausole vessatorie



## Le clausole della discordia

Il tribunale ha dichiarato vessatorie e, pertanto, nulle:

- la clausola che esclude il rimborso del prezzo del biglietto e delle commissioni aggiuntive in caso di rinuncia da parte del cliente;
- la clausola che, in caso di cambiamenti nella programmazione e/o orario dell'evento, rimette all'organizzatore (e non al cliente) la scelta fra sostituzione del biglietto o rimborso del prezzo;
- la clausola che, in caso di cancellazione dell'evento, esclude il rimborso del diritto di prevendita, delle commissioni aggiuntive nonché delle spese di spedizione applicate da TicketOne, onerando altresì il cliente del pagamento delle spese di spedizione della richiesta di rimborso;
- la previsione che, in caso di evento annullato, stabilisce, a pena di decadenza, un breve termine per la richiesta di rimborso e la spedizione dell'originale del biglietto, acquistato tramite sito web o call center.  
Di conseguenza il tribunale ha inibito a TicketOne di continuare a realizzare le condotte giudicate scorrette.

Il tribunale di Milano ha accolto le domande di Movimento Consumatori e ha dichiarato che le condotte realizzate da TicketOne (società leader nella vendita di biglietti per eventi di musica, spettacolo, sport e cultura) nella diffusione di informazioni a mezzo Internet – con riferimento alle voci di prezzo relative ai diritti di prevendita e alle commissioni di servizio, nonché la condotta realizzata da TicketOne nella diffusione di informazioni a mezzo Internet e a mezzo call center – con particolare riferimento alla dicitura di biglietto “non disponibile on line” e alle inadeguate informazioni alle modalità di tariffazione delle telefonate – integrano una pratica commerciale scorretta per violazione degli artt. 20, 21 – comma 1, lettera b) e d) e dell’art. 22 del Codice del Consumo.

## L'esposto all'Autorità di Movimento Consumatori

"Ora si apre la strada ad azioni di classe volte a recuperare le somme illegittimamente negate finora ai consumatori". Questo il commento di Monica Multari dell'ufficio legale dell'associazione che ha seguito fin dall'inizio la vicenda. "Auspichiamo, inoltre - ha aggiunto e concluso l'avvocato - un deciso intervento dell'Antitrust ad ampio raggio sull'intero settore delle prevendite dei biglietti e sull'effettivo livello di concorrenza dello stesso, come più volte richiesto all'Autorità negli ultimi anni, tramite un apposito esposto già presentato dalla nostra associazione".

ticketone.it

# Consumers' approfondimenti

## \* Domande e risposte

### PARLIAMONE



## Nomine trasparenti, una proposta per ridare fiducia ai cittadini nei confronti delle istituzioni

di Gustavo Ghidini\*

**R**estituire ai cittadini fiducia nelle istituzioni e nella politica. E' il solo modo per ripartire e uscire dalla crisi sia economica sia di rappresentanza che vive il nostro Paese.

Una delle vie principali per iniziare concretamente a ridare fiducia è quella di garantire trasparenza nella prassi delle nomine pubbliche e, attraverso di essa, effettuare selezioni effettivamente basate sul merito e sulla competenza.

Nei mesi scorsi, con l'Associazione Pubblici Cittadini, il Movimento Consumatori e Officine democratiche hanno lanciato una proposta normativa per l'introduzione di un meccanismo di audizioni pubbliche (Public Hearings) per tutti i candidati a ricoprire una funzione di amministratore e/o direttore generale in enti pubblici, autorità di regolazione, società partecipate da istituzioni, con l'obiettivo di contrastare la scarsa trasparenza che troppo di frequente caratterizza procedure e criteri usati in Italia per designare e nominare chi detiene delicate e rilevanti funzioni di gestione all'interno delle organizzazioni pubbliche e delle società partecipate.

I sottoscrittori della proposta hanno deciso di impegnarsi in modo congiunto per sostenere la diffusione di una cultura della partecipazione e della progettualità politica imperniata su proposte riformatrici

di lungo termine elaborate anche alla luce della best practices internazionali.

Nel frattempo, hanno rivolto un appello alle istituzioni e alle società partecipate in tutto il territorio nazionale ad adottare spontaneamente, anche prima dell'arrivo della legge, questa buona pratica ormai diffusa nelle principali democrazie del mondo.

L'Italia è un Paese ricco di risorse e di talenti. Oggi è duramente colpito dalla crisi, ma non sconfitto. Crediamo che serva cambiare paradigma e fare di tutto per sfruttare le migliori energie e dare vita a nuovi modelli funzionali alla sua rinascita.

Questo rinnovamento deve necessariamente essere un orizzonte condiviso verso cui tendere, la direzione che ogni cittadino deve poter sentire come propria se desidera vivere in un Paese più giusto, più competitivo, di cui andare fieri nel panorama globale.

L'accoglimento della proposta lanciata ad aprile scorso, sarà quindi un'indicativa espressione dell'attuazione di questa volontà.

\*presidente onorario Movimento Consumatori

**Q**ual è la posizione di un'associazione di consumatori come MC sulla questione OGM?

Antonella Capaci - Roma

Fermo restando che Movimento Consumatori ritiene che la sperimentazione e la ricerca in ogni campo siano indispensabili per il progresso del nostro pianeta, sulla questione OGM al momento ha alcune riserve: la ricerca nel settore è ancora appannaggio esclusivo di multinazionali che hanno grandi interessi economici allo sviluppo e alla commercializzazione dei prodotti transgenici. Questo tipo di approccio "unidirezionale" alla ricerca non dà naturalmente garanzie di imparzialità, indispensabili per avere una visione della situazione scevra da qualsiasi "contaminazione". La sperimentazione dovrebbe essere indipendente e i governi dovrebbero investire risorse nella ricerca pubblica. Solo così si potrebbero dare risposte oggettive sia sulle diverse possibilità offerte dagli OGM, sia sui rischi (se ci sono e in che misura) per la salute umana e per il nostro ecosistema.

Ad oggi, quindi, la posizione di Movimento Consumatori è a sfavore dell'utilizzo di prodotti transgenici, considerando anche il sistema agricolo del nostro Paese e le prerogative dei nostri prodotti che contribuiscono a rendere il made in Italy, ormai in tutto il mondo, sinonimo di eccellenza e qualità indiscusse. Per questo MC ha aderito alla task force per un'Italia libera da OGM, una coalizione composta da organizzazioni del mondo agricolo, ambientalista, cooperativo e consumeristico che da anni coopera con gli enti locali e le reti europee, promuovendo azioni per salvaguardare i caratteri identitari del nostro prezioso patrimonio agroalimentare.

Sul sito [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) abbiamo pubblicato recentemente un'area di approfondimento sulla questione, con l'intento di mettere a disposizione informazioni attendibili e documentate per la costruzione di una posizione critica e trasversale nei confronti dell'impatto che questa tecnologia avrà nella nostre vite di consumatori-cittadini.

## \* Laogai Research Foundation a cura di Francesca Romana Poleggi

**Z**hou Qing è uno dei tanti giornalisti banditi dal governo cinese. Premiato a Berlino nel 2006, al Lettre Ulysses Award for the Art of Reportage, ha denunciato la più riprese il terrore e le menzogne su cui si regge il regime cinese, incominciando proprio dal cibo, perché il problema della sicurezza alimentare in Cina è di proporzioni inimmaginabili. In un mondo globalizzato, inoltre, la questione non resta circoscritta all'interno del Paese e la immensa capacità di produzione ed esportazione a basso costo del gigante asiatico in tutto il mondo, compreso l'Occidente opulento, viziato e salutista, comporta un'allarmante attualità dell'argomento: anni fa il Sudan Red, un colorante cancerogeno, è stato ritrovato nelle salse piccanti, nel Kentucky Fried Chicken; gli avventori di un ristorante viennese sono stati avvelenati dal cloramfenicolo contenuto nei gamberi che provenivano dalla Cina.

Xi Jinping, ex presidente della regione del Fujian, aveva dichiarato apertamente durante un programma televisivo che aveva avuto seri problemi a trovare un ristorante dove poter mangiare riso di buona qualità e verdure senza pesticidi. La pessima condizione igienico-sanitaria concerne tutti i settori alimentari, dalla carne, al pesce (gli allevatori cinesi a tutti i livelli usano spregiudicatamente ormoni e anabolizzanti), dalla frutta, alla verdura, agli ortaggi.

Nelle prossime pubblicazioni, in questa rubrica, riporteremo le notizie più eclatanti che ci sono giunte dalla Cina sul grave problema relativo alla sicurezza alimentare, così da informare in maniera utile e corretta i consumatori.

<http://www.laogai.it>

## Tra le righe di Lorenzo Miozzi, presidente Movimento Consumatori

### Cambiamenti e prossimo futuro

**Q**uella che stiamo vivendo è una democrazia ibrida. La democrazia rappresentativa è in crisi: sono cambiati i partiti e i loro leader, elementi nuovi si fondono a quelli vecchi, i meccanismi tradizionali sono stati rovesciati e soprattutto nel campo della comunicazione si avverte maggiormente questa contaminazione, dove la rivoluzione digitale non ha cancellato del tutto i media vecchi come la televisione, che continua a dettare gli standard dell'immagine e del linguaggio. In questa miscela di elementi vecchi e nuovi che si combinano e mutano e che influenzano il tessuto sociale e politico, riproducendosi senza soluzione di continuità, anche i cittadini diventano "ibridi". Ma chissà se questo non rappresenti per il futuro un punto di forza per ritrovare la giusta via.



**Ivo Diamanti**  
**Democrazia ibrida**  
Laterza - IlLibra  
144 pagine - 5,90 euro

In questo libro, l'autore offre la sua ricetta di una società "resiliente", cioè capace di custodire il bene comune e di trovare equilibrio di fronte ai grandi cambiamenti; una ricetta che tocca economia, lavoro, ambiente, cultura, famiglia, accoglienza, Europa e che nasce pensando alle generazioni future.

In questa fase di grandi cambiamenti politici, sociali e economici, questa è la proposta culturale contenuta in questo saggio di Simone Morandini, fisico e studioso di etica

teologica, amante della sostenibilità e della green economy, che mette insieme l'analisi laica e la visione cattolica, in linea con la riflessione che la Chiesa sta portando avanti, proprio in questo periodo, su responsabilità sociale e tutela dell'ambiente.



**Simone Morandini**  
**Custodire futuro. Etica nel cambiamento**  
Albeggini  
200 pagine - 15,00 euro



# Consumers' notizie

## UTENZE

### Problemi con bollette di luce e gas? C'è "Energia: Diritti a Viva Voce"



Il 20 maggio scorso, 18 associazioni dei consumatori hanno fatto a Roma, nel corso di una conferenza stampa, il punto sullo stato del mercato energetico in Italia e sulle criticità del settore luce e gas. Il quadro dipinto dalle associazioni è, purtroppo, tutt'altro che roseo.

Se da un lato, infatti, sono aumentate le opportunità di scelta per gli utenti e si è allargato il ventaglio di possibilità in loro favore sul fronte della fornitura dei servizi energetici, dall'altro sono aumentati i disservizi, gli errori, e le truffe a danno dei consumatori.

I dati forniti dalle 18 associazioni ed emer-

si nell'ambito del progetto "Energia: Diritti a Viva Voce" parlano chiaro: da settembre 2011 - anno in cui è stata lanciata l'iniziativa - ad oggi, sono giunte agli sportelli adibiti a raccogliere le domande degli utenti, quasi 33 mila segnalazioni.

Il 54,61% di queste relative al mercato elettrico; il 32,14% a quello del gas, e il 13,25% relative ad entrambi i settori. La stragrande maggioranza delle segnalazioni riguarda proprio il mercato libero (68,15%), mentre la tipologia di disservizio che raccoglie il record di denunce da parte degli utenti (45,53%) è rappresentata dai "problemi con le fattura-

zioni": bollette sballate, fatture che arrivano in ritardo, consumi astronomici che non hanno riscontro nella realtà, conguagli esorbitanti, ecc.

Desta preoccupazione, poi, il fenomeno dei contratti non richiesti, delle condotte commerciali scorrette e delle vere e proprie truffe a danno degli utenti, problemi segnalati dal 16,99% dei cittadini.

Il 16,76% ha denunciato agli sportelli di "Energia: Diritti a Viva Voce" problemi con i contratti, mentre il 7,59% ha segnalato questioni riguardanti le tariffe luce e gas. Il sito realizzato per il progetto, da maggio 2013, ha registrato più di 70 mila contatti con 461 mila visualizzazioni di pagina, segno che l'interesse dei consumatori sull'argomento è alto.

Proprio per dare maggiore forza agli utenti e tutelare al meglio i loro diritti, prosegue anche quest'anno il progetto "Energia: Diritti a Viva Voce", realizzato grazie al contributo finanziario dell'Autorità per l'Energia elettrica, il gas e il settore idrico.

Nel corso della conferenza, le associazioni hanno investito il Gabibbo di "Striscia la notizia" del ruolo di testimonial dell'iniziativa, in virtù del suo impegno da anni profuso, attraverso il noto tg satirico, per la tutela dei cittadini e contro le scorrettezze e le truffe in tutti i settori.

"Energia: Diritti a Viva Voce" offre ai cittadini attraverso 31 sportelli sparsi sul territorio nazionale e un numero verde (800 821212) informazioni e assistenza per orientare al meglio gli utenti nella giungla delle tariffe energetiche e difendersi da scorrettezze, errori, truffe e raggiri di ogni tipo.

Per ulteriori informazioni si può visitare il sito [www.energiadirittivivoce.it](http://www.energiadirittivivoce.it).

## \* In evidenza

### Movimento Consumatori aderisce alla campagna "STOP TTIP"

Il neo Parlamento europeo sarà chiamato ad approvare il TTIP, (Transatlantic Trade and Investment Partnership), il trattato di libero scambio tra Unione europea e Stati Uniti attualmente oggetto di negoziati volutamente segreti.

"Questo trattato - spiega Alessandro Mostaccio, segretario generale di Movimento Consumatori - è qualcosa di più di una semplice trattativa di liberalizzazione commerciale, perché rischia di completare l'opera di deregolamentazione di interi settori economici, rafforzando il potere delle grandi corporation sui cittadini e sulle loro nazioni (ad esempio, permettendo che un Paese debba pagare risarcimenti a una multinazionale se adotta una legge di tutela ambientale considerata restrittiva). Chi ha più da perdere è l'Europa a tutto vantaggio delle multinazionali USA. Stiamo parlando di finanza, servizi pubblici, sicurezza alimentare e agricoltura (ad esempio, le norme sulle tipicità, sui pesticidi, sugli OGM, sugli ormoni nelle carni in Europa sono sicuramente molto più restrittive di quelle americane), proprietà industriale". "Ad oggi - continua il segretario generale MC - non sappiamo qual è la posizione dell'Italia in Europa. Movimento Consumatori chiede che l'Italia chiarisca la propria posizione in merito e imponga all'Unione europea la desecretazione dei contenuti dei trattati, dimostrando di avere a cuore la libertà di informazione ed il rispetto stesso delle istituzioni democratiche italiane (in primis il Parlamento). Finora quando non verranno resi pubblici i contenuti degli accordi, Movimento Consumatori aderisce con forza alla campagna "STOP TTIP", ringraziando le organizzazioni no profit italiane e internazionali che già da qualche mese hanno iniziato ad allertarsi e, attualmente, anche a coordinarsi". Ulteriori informazioni sulla campagna sono presenti sul sito Internet <http://stop-ttip-italia.net>.



## \* Dalle sezioni

### Venezia

#### Falsi agenti Enel porta a porta

I casi segnalati a Movimento Consumatori aumentano giorno dopo giorno, con una presenza capillare nella città di Venezia, nel Veneto Orientale e nelle province di Treviso, Padova e Vicenza. Negli ultimi mesi finti agenti di promozioni "porta a porta" di Enel Energia hanno setacciato le zone di Cannaregio, Castello, il Lido, la Giudecca (vittima anche il presidente del Consiglio Comunale Pier Paolo Turetta), costringendo i cittadini a trovarsi titolari di un altro contratto. Movimento Consumatori consiglia di non aprire mai la porta a persone che si qualificano come addetti di controlli sulle tariffe: se Enel è il fornitore, il gestore è già in possesso delle bollette e può fare controlli remoti direttamente in via telematica. La regola è cercare sempre di capire quale società propone il nuovo contratto, non fidandosi di ciò che riferiscono gli agenti, ma facendosi mostrare il contratto e facendosi spiegare condizioni e tariffe.

[veneziamovimentoconsumatori.it](mailto:veneziamovimentoconsumatori.it)

### Roma

#### Attenti al classamento immobili

Tra la fine del 2013 e l'inizio del 2014 gli Uffici del territorio dell'Agenzia delle entrate (e cioè gli ex Uffici dell'Agenzia del territorio, di recente inglobata nell'Agenzia delle entrate) hanno iniziato a notificare ai contribuenti proprietari di immobili degli avvisi di accertamento catastale diretti ad ottenere, su richiesta dei vari Comuni, una revisione parziale o totale del classamento delle unità immobiliari urbane.

Se il cittadino non si oppone nei 60 giorni dal ricevimento dell'avviso presso la competente Commissione Tributaria Provinciale, il nuovo classamento catastale dell'appartamento diviene definitivo, con tutte le conseguenze in termini di aumenti delle tasse, etc. Movimento Consumatori Roma Capitale invita i consumatori a contattare l'associazione per chiedere informazioni sugli accertamenti catastali che stanno giungendo a migliaia nelle case dei cittadini romani.

[romacapitalemovimentoconsumatori.it](mailto:romacapitalemovimentoconsumatori.it)

### Caserta

#### Aperitivo con "bolletta"

Questo il titolo che la sede MC di Caserta, nell'ambito del progetto nazionale PDT2 Energia, ha scelto per l'incontro con i consumatori di Terra di Lavoro che si è tenuto il 30 maggio scorso, presso la sala Giunta della CCIAA di Caserta.

Da ormai sette anni per l'energia elettrica, ma ancor prima per quanto concerne il settore gas, si è aperto il cammino verso la liberalizzazione, un processo necessario ma che ancora oggi stenta a decollare. Ebbene "Aperitivo con Bolletta" è stato organizzato per essere un momento di ascolto e di confronto con il cittadino rispetto ai tanti interrogativi della materia energetica; come orientarsi, come difendersi dalle insidie di un sistema di vendita massivo e dalle incertezze e le complessità normative in un clima conviviale ed informale che caratterizza da sempre il rapporto dell'associazione Movimento Consumatori con i suoi sostenitori.

[casertamovimentoconsumatori.it](mailto:casertamovimentoconsumatori.it)

# Consumers' iniziative

## CONTRAFFAZIONE

# Un progetto per dire no al falso



"Io Sono Originale" è l'iniziativa finanziata dal Ministero dello Sviluppo economico - Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione - Ufficio Italiano Brevetti e Marchi e realizzata dalle associazioni dei consumatori del CNCU che mette in campo una serie di attività di informazione e di sensibilizzazione per i cittadini sulla contraffazione, sui problemi per la salute pubblica, per la legalità e per l'economia derivanti da questo fenomeno e sui soggetti dedicati al contrasto. Il progetto ha portata nazionale e dura due anni e prevede una serie di servizi utili rivolti a tutti i cittadini:

- sei sportelli territoriali e uno sportello virtuale (i cittadini possono avere un filo diretto con gli operatori scrivendo a [sportello@iosonoriginale.it](mailto:sportello@iosonoriginale.it)) che offrono informazioni e consulenza in materia di contraffazione e di tutela della proprietà industriale. Sul territorio si prevedono anche rapporti sinergici con soggetti pubblici e privati che metteranno a disposizione in determinati giorni del mese le loro sedi per promuovere la diffusione della conoscenza in materia, per la rilevazione delle criticità nella gestione, nell'uso e nell'abuso di marchi e brevetti.

Questa dinamicità degli sportelli consente inoltre agli operatori delle associazioni di approfondire a 360 gradi l'attività di contrasto alla contraffazione, il sistema dei controlli e la filiera della contraffazione. Risultato finale del lavoro di rete sarà la costruzione di un vero e proprio "presidio sul territorio" di riferimento per i cittadini in materia di contraffazione;

- una campagna di comunicazione nazionale, prevista nel secondo anno del progetto, con l'organizzazione di 20 eventi territoriali presso outlet, centri commerciali, sagre, spa, discoteche ed altri luoghi di aggregazione. La campagna mirerà a diffondere i contenuti e i materiali prodotti nell'ambito del progetto.
- un osservatorio finalizzato alla rilevazione e al monitoraggio di notizie nazionali e internazionali sul fenomeno della contraffazione e alla loro diffusione attraverso la produzione di una newsletter bimensile;

- 14 vademecum, in lingua italiana e inglese, che verranno distribuiti e caricati sul sito Internet di progetto e sui siti delle associazioni, contenenti le linee guida su alcune categorie merceologiche;

- due indagini conoscitive: una che mira a quantificare l'evoluzione del fenomeno e la consapevolezza dei consumatori sui rischi e sui danni causati dall'utilizzo dei prodotti contraffatti, l'altra più concentrata sui consumatori di giovane età e sul loro grado di conoscenza e di consapevolezza del problema.

- un sito web (attualmente in costruzione) e un concorso a premi volto a premiare coloro che risponderanno nel migliore dei modi a dei giochi/quiz sul tema presenti sul sito;

- due app in fase di realizzazione: la prima realizzata per il target 10-15 anni, sarà un videogioco che veicolerà tutti i più importanti messaggi dell'iniziativa ed avrà come caratteristica principale la condivisione di informazioni sui social network. La seconda, destinata ad un target 16-40 anni sarà un'interfaccia che illustrerà i pericoli della contraffazione e attraverso i quiz (presenti anche sulla piattaforma web) assegnerà un punteggio per premiare i consumatori che abbiano ottenuto i migliori punteggi e che allo stesso modo abbiano condiviso dei contenuti del progetto sui social.

- 14 video che illustreranno i contenuti di ciascuno dei vademecum realizzati dal Ministero e di quelli che saranno realizzati nell'ambito dell'iniziativa.

Per ulteriori informazioni si possono visitare i siti delle associazioni aderenti, il sito [www.uibm.gov.it](http://www.uibm.gov.it) o la pagina facebook [iosonoriginale](https://www.facebook.com/iosonoriginale).

## \* Dire, fare, riciclare

### L'economia circolare a Green week 2014

La Green week è la più grande conferenza annuale sulla politica ambientale europea. Il tema di quest'anno è stato l'economia circolare, l'efficienza delle risorse e dei rifiuti.

Un'economia circolare è la soluzione logica per un mondo dotato di risorse limitate. Il riutilizzo e la rigenerazione dei prodotti è diventata una pratica standard, così come il concetto di sostenibilità è ormai ben radicato nel tessuto sociale. Nel 2014, la Commissione europea presenterà nuove proposte che consentiranno all'Europa di agevolare il potenziale dell'economia circolare. Una particolare attenzione sarà rivolta ad una gestione migliore dei rifiuti e ad un utilizzo più efficiente delle risorse.

La settimana verde ha offerto un'opportunità unica di dibattito e di scambio di esperienze e delle migliori pratiche. Negli ultimi dieci anni, la conferenza si è affermata come un evento imperdibile per chiunque sia coinvolto nella tutela dell'ambiente.

L'edizione di quest'anno ha visto la partecipazione del commissario europeo Janez Potočnik. La Green week è un evento aperto al pubblico e la partecipazione è gratuita. L'evento (che si è svolto dal 3 al 5 giugno scorsi) si è tenuto presso il Centro Conferenze THE EGG, a Bruxelles.

Comieco all'interno della settimana ha supportato ben cinque eventi satellite che si sono tenuti in Italia; gli eventi erano incentrati su temi a partire dai rifiuti e la sostenibilità nelle strutture ricettive al "Systemic Food Design" come approccio olistico per ridurre il consumo di energia e di materie prime. Inoltre una sessione speciale del Congresso Aticelca di quest'anno, è stata interamente dedicata al progetto EcoPaperLoop, progetto di Central Europe per migliorare la raccolta differenziata e l'ecodesign dei prodotti cartari.

[www.comieco.org](http://www.comieco.org)



## FOCUS FAIRTRADE

### Frutta Fairtrade, buona davvero

La frutta esotica è diventata un'abitudine di consumo quasi quotidiana. Nonostante i tempi di crisi, questo è uno dei pochi comparti che non solo resiste, ma addirittura ha registrato una buona crescita in Italia (dati inizio 2013). Tuttavia, anche se la diffusione è in continuo sviluppo, cosa si sa davvero sulla provenienza di questi prodotti? Il lungo viaggio della frutta esotica inizia nei Paesi dell'area tropicale/equatoriale dove viene coltivata da migliaia di piccoli agricoltori che basano il proprio sostentamento sulla produzione, trasformazione e vendita di banane e ananas. E nonostante il grande giro d'affari che la loro commercializzazione produce nei

Paesi occidentali, ai coltivatori all'origine della filiera non viene corrisposto un guadagno proporzionato. I lavoratori, spesso assunti con contratti di breve termine, sono costretti a duri ritmi di lavoro senza un adeguato ritorno economico. In molti casi i membri di piccole cooperative coltivano appezzamenti di solo 1 ettaro di terreno, e a causa della loro marginalità hanno uno scarso potere contrattuale rispetto agli intermediari cui sono costretti a vendere. A ciò in molti casi si aggiunge l'esposizione a prodotti chimici dannosi per la salute e come se non bastasse, i lavoratori, che si trovano ad affrontare costi di produzione crescenti, devono anche fronteggiare

da soli imprevisti legati ai cambiamenti climatici, che portano anche alla perdita di interi raccolti. Per assicurare un guadagno stabile alle organizzazioni dei coltivatori, Fairtrade invece garantisce un prezzo minimo stabile e assicura un margine di guadagno aggiuntivo, il cui utilizzo viene deciso democraticamente per la realizzazione di progetti di emancipazione delle comunità. Scegliere frutta Fairtrade significa acquistare prodotti che assicurano sostenibilità sociale ed economica per i produttori, ma anche quella ambientale. Fairtrade lo racconta con la campagna "Frutta Fairtrade, buona davvero" che avrà luogo in questo mese.

## Consumers' magazine

CONSUMERS' MAGAZINE - Periodico mensile  
Registrazione del Tribunale di Roma n. 464  
dell'8 ottobre 2007

MOVIMENTO CONSUMATORI - ASSOCIAZIONE  
via Piemonte, 39/A - 00187 ROMA

Direttore responsabile: Rosa Miracapillo

A cura di Angela Carta e Piero Pacchioli

Progetto grafico: GIPSI Soc. Coop. Sociale ONLUS  
via G. Gerlin, 16/8 - 30173 Mestre Venezia

Stampa: CENTRO SERVIZI EDITORIALI S.r.l.  
via del Lavoro, 18 - 36040 Grisignano di Zocco

# Consumers' news

## LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

*insieme per una società responsabile*



**Consumers' news** La Newsletter del **MOVIMENTO CONSUMATORI**

**Fonsal** **E' ancora possibile costituirsi parte civile**  
MC ha già raccolto oltre 200 costituzioni di parte civile di azionisti. La stessa MC si è costituita parte civile. Il tribunale ha rinviato il processo per valutare la legittimità delle costituzioni di parte civile depositate.  
[Leggi l'Articolo](#)

**ABI-Consumatori** **Intesa su trasparenza polizze**  
Sempre più trasparenza e concorrenza per le polizze assicurative per mutui e altri finanziamenti. Questo l'obiettivo del protocollo d'intesa firmato da Abi, Assofin e le associazioni dei consumatori.  
[Leggi l'Articolo](#)

## Iscriviti alla nostra Newsletter Consumers' news

Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e sulle iniziative del Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti: <http://www.movimentoconsumatori.it/signup.asp>. L'iscrizione è semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

### TUTTI I CITTADINI SONO SOPRATTUTTO CONSUMATORI. TUTTI I CONSUMATORI HANNO DIRITTI

Movimento Consumatori è un'associazione autonoma e indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti. Si propone di offrire ai cittadini migliori condizioni di consumo, cercando di influenzare le controparti istituzionali e private affinché forniscano servizi e prodotti adatti alle esigenze degli utenti. MC aiuta, segue e consiglia i propri soci con servizi di consulenza specializzati, li rappresenta presso organismi pubblici e privati, erogatori di servizi e fornitori di beni, e li sollecita a prendere coscienza dei propri diritti e delle proprie responsabilità. Le 60 sedi sul territorio nazionale erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei consumatori, sia consulenza e tutela legale ex-post. Il Movimento Consumatori mette a disposizione dei soci i seguenti servizi di consulenza: assicurativa, conciliazione (Fastweb, Postemobile, Telecom-Tim, TeleTu, Vodafone, Wind, A2A, Edison, Enel, Eni, Sorgenia, Alitalia, Assotravel, Astoi, Trenitalia, Bancoposta, Intesa San

Paolo, MPS, Ania, Poste Vita, Unipol, Poste Italiane), ecologia quotidiana, immobiliare e condominiale, legale, fiscale e tributaria, pratiche commerciali e pubblicitarie scorrette, sicurezza alimentare, rapporti con le banche, risparmio e investimento, salute e sanità, diritti del malato, farmaci, sicurezza domestica, SOS turista, utenze, trasporti e servizi pubblici. L'associazione collabora a livello nazionale e internazionale con altri enti non profit e istituzioni impegnati nella tutela degli interessi dei cittadini consumatori-utenti. MC è membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, membro della Federazione Arci, membro del Comitato editoriale di Vita, socio dell'Associazione Valore Sociale, socio di Consumers' Forum, di Fairtrade Italia, del Forum per la Finanza Sostenibile, socio del Forum del Terzo Settore, sostenitore della campagna Sbilanciamoci! che elabora alternative sostenibili per una spesa pubblica che favorisca i diritti e la solidarietà e sostenitore del Comitato TV e Minori.

### diventa socio

Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative. Iscrivendoti a MC nazionale sarai:

**TUTELATO:** avrai diritto a un qualificato servizio di consulenza legale in caso di violazione dei tuoi diritti di consumatore, per esempio in materia di contratti, utenze (telefonia, energia elettrica, gas, acqua, etc.), acquisti in garanzia, vacanze rovinate, disservizi pubblici (trasporti, poste), multe e cartelle esattoriali, etc.

**INFORMATO:** riceverai in abbonamento direttamente a casa tua Consumers' magazine, il nostro periodico, per essere sempre informato con notizie dal mondo del consumerismo.

**AGGIORNATO:** riceverai Consumers' news, la newsletter che ti aggiorna sulle iniziative di Movimento Consumatori.

#### Puoi diventare:

**Socio Sostenitore** - quota 35 euro - iscritto a Movimento Consumatori nazionale con diritto alla consulenza legale, all'abbonamento a Consumers' magazine e alla newsletter Consumers' news. I servizi hanno durata biennale.

Puoi versare la quota associativa tramite:

**bollettino postale** c/c n° 66.700.709;

**bonifico bancario BANCOPOSTA** - IBAN: IT 36 N 07601 03200 0000 66700709 intestato a: **Movimento Consumatori** - Sede nazionale - via Piemonte, 39/A - 00187 Roma.

Puoi utilizzare anche la carta di credito, pagando on line su

<http://www.movimentoconsumatori.it/associarsi.php>.

Per attivare il prima possibile il sistema di tesseramento invia un'email, confermando i tuoi dati a [tesseramento@movimentoconsumatori.it](mailto:tesseramento@movimentoconsumatori.it).

Per maggiori informazioni puoi telefonare allo **06 4880053**.

### \* Sezioni e sportelli

#### ABRUZZO

Chieti, tel. 388 4079131  
Pescara, tel. 085 297233

#### CALABRIA

Lamezia - Vibo, tel. 320 2295896  
Mendicino, tel. 346 8740433  
Reggio Calabria, tel. 329 8487688

#### CAMPANIA

Benevento, tel. 0824 975431  
Caserta, tel. 0823 1970205  
Napoli, tel. 0823 1970205

#### EMILIA ROMAGNA

Bologna, tel. 051 277111  
Modena, tel. 059 3367171

#### LAZIO

Roma, tel. 06 64771284  
Roma Capitale, tel. 06 4067413  
Sede distaccata Municipio I, tel. 06 39735013  
Tivoli, tel. 0774 334270

#### LIGURIA

Genova, tel. 800 196851  
Sanremo, tel. 0184 597675  
Savona, tel. 340 0759343  
Valdimagra, tel. 018 7626660

#### LOMBARDIA

Bergamo, tel. 035 0277412  
Lecco, tel. 0341 365555  
Milano, tel. 02 80583136  
Varese, tel. 0332 810569

#### MARCHE

Macerata, tel. 0733 236788

#### MOLISE

Campobasso, tel. 0874 411086

#### PIEMONTE

Cuneo, tel. 0171 602221  
Torino, tel. 011 5069546  
Valsesia, tel. 0163 833420

#### PUGLIA

Andria, tel. 0883 591030  
Bari, tel. 080 2026822  
Brindisi, tel. 0831 523190  
Foggia e provincia, tel. 0882 223774  
Lecce, tel. 0832 399128  
Molfetta, tel. 080 3354776  
Noci, tel. 334 9043239  
Trani, tel. 347 8006116

#### SARDEGNA

Assemini, tel. 070 9459025

#### SICILIA

Caltanissetta, tel. 339 2046198  
Catania, tel. 340 8935897  
Messina, tel. 090 2924994  
Palermo, tel. 091 6373538  
Siracusa, tel. 0931 463897  
Trapani, tel. 388 1962601

#### TOSCANA

Arezzo, tel. 055 901643  
Cecina, tel. 0586 754504  
Firenze Nord, tel. 055 4250239  
Livorno, tel. 0586 219158  
Lucca, tel. 0583 490004  
Pisa, tel. 050 41047  
Prato, tel. 0574 635298  
Piombino, tel. 348 8974227  
Versilia, tel. 0584 31811

#### UMBRIA

Perugia, Tel. 075 5731074

#### VENETO

Padova, tel. 049 8256920  
Treviso, tel. 0422 545000  
Venezia-Mestre, tel. 041 5318393  
Verona, tel. 045 595210  
Vicenza, tel. 0444 325767

# Informarsi è risparmiare



Nasce il progetto Salva Famiglie un valido contributo per orientare scelte e consumi in tempo di crisi.

Un team di professionisti è a vostra disposizione per un'assistenza puntuale.

[www.salvafamiglie.it](http://www.salvafamiglie.it)

## ACQUISTI

un aiuto prezioso per scegliere prodotti sicuri



## PORTAFOGLIO

consigli utili per salvaguardare il budget familiare e sfuggire all'indebitamento



## CASA

una guida pratica alla gestione consapevole di elettricità, riscaldamento, acqua e rifiuti



Progetto finanziato da



Ministero dello Sviluppo Economico

Realizzato da

