MOVIMENTO CONSUMATORI

PILLOLE DI CONSUMO

Guida pratica per il consumatore

Finanziato dal MIMIT D.M. 6/5/2022 art. 5

"L'educazione dei consumatori e degli utenti è orientata a favorire la consapevolezza dei loro diritti e interessi, lo sviluppo dei rapporti associativi, la partecipazione ai procedimenti amministrativi, nonché la rappresentanza negli organismi esponenziali."

Articolo 4
Codice del Consumo

Vademecum realizzato da
Movimento Consumatori, anno 2024
Si ringraziano Marta, Gabriele e Paolo
per il supporto fornito.

Progetto grafico: VPGD Comunicazione

INDICE

1 **ACQUISTI E SERVIZI**
- 1.1 Acquisti online: diritto di recesso
- 1.2 Cosa fare se il tuo articolo arriva danneggiato, o non arriva
- 1.3 Garanzia dei beni

2 **ASSICURAZIONI**
- 2.1 Sinistro stradale e risarcimento
- 2.2 Bonus Malus
- 2.3 Polizza RC Auto
- 2.4 Danni causati da calamità naturali

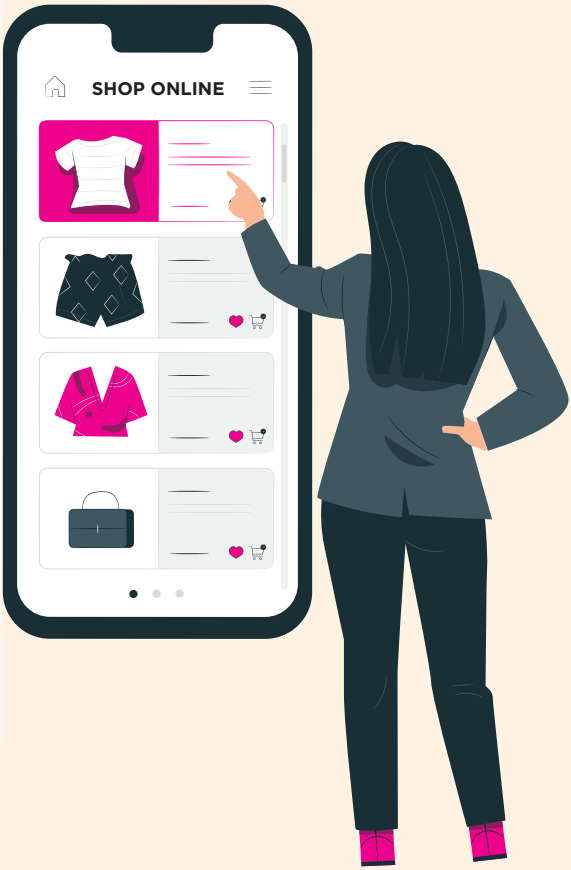
3 **BANCHE**
- 3.1 Il phishing, spoofing e vishing: attenti alle frode online
- 3.2 Truffe bancarie online: come tutelarsi
- 3.3 "Buy now, pay later": come prevenire i rischi
- 3.4 Sovraindebitamento: le principali cause

4 **ENERGIA, GAS, IDRICO**
- 4.1 Elettricità e gas: il mercato libero
- 4.2 Il contratto: cosa cambia dal 1 gennaio 2025
- 4.3 Caro Bollette energia e gas: facciamo chiarezza
- 4.4 Uno sguardo al settore idrico e le sue peculiarità

5 **TELEFONIA E TV**
- 5.1 Contratti telefonici: le regole del gioco
- 5.2 Cambio fornitore e doppia fatturazione
- 5.3 Pay Tv

6 **TURISMO E TRASPORTI**
- 6.1 Trasporti: cosa fare in caso di ritardi e cancellazioni (voli, navi e treni)
- 6.2 Prenotazione in albergo: obblighi del cliente e dell'albergatore
- 6.3 Pacchetti turistici

1
ACQUISTI E SERVIZI



Oggi siamo spesso prede di acquisti compulsivi, specialmente online.
Basta un solo click e possiamo avere tutto quello che desideriamo direttamente a casa nostra, senza alcuno sforzo.
Ma, a volte, possono esserci dei piccoli inconvenienti e bisogna essere sempre preparati ad affrontarli.

1.1 ACQUISTI ONLINE: DIRITTO DI RECESSO

Cosa fare se un articolo che abbiamo ordinato ci arriva a casa e non è come ci aspettavamo?
Se hai fatto un acquisto online, hai quattordici giorni di tempo per poter recedere.

Secondo quanto stabilito dal codice del consumo art.52: *"Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57".*

Quando si effettua un ordine online e si vuole rimandare indietro entro i quattordici giorni, ci sono costi aggiuntivi?
I costi di spedizione per la restituzione dell'articolo sono a carico del consumatore, salvo che il professionista abbia assunto tali oneri oppure non abbia informato il consumatore degli stessi.

Cosa succede se il venditore online non vuole riconoscere tale diritto?
Il professionista è tenuto a informarti del diritto di recesso in maniera chiara e comprensibile.
Nel caso di acquisti online, ad esempio, sulla propria pagina e nelle condizioni di acquisto.
Se questo non avviene, il periodo di recesso si allunga fino a 12 mesi e 14 giorni.
Se vuoi restituire il bene entro i 14 giorni, devi comunicarlo in forma scritta prima della scadenza del termine.

"Compra meno, scegli meglio e fai durare a lungo ciò che compri. Punta sulla qualità non la quantità."

Vivienne Westwood, stilista

Si può esercitare il diritto di recesso anche per gli ordini fatti in negozio?
Per gli acquisti effettuati presso i locali del venditore non è possibile esercitare il recesso, restituire il bene ed ottenere la restituzione del prezzo pagato.

È possibile che, anche per tali acquisti, il venditore consenta il reso del prodotto entro un certo periodo di tempo e senza costi aggiuntivi, ma si tratta di una facoltà discrezionale che non sempre viene consentita dal venditore.

QUALI SONO LE ECCEZIONI PER CUI NON SI PUÒ FARE IL RECESSO DI UN ARTICOLO ONLINE?

- I contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio.
- La fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati.
- La fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente.
- La fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna.
- La fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna.
- La fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale (ad esempio software da scaricare sul PC direttamente da Internet).

1.2 COSA FARE SE IL TUO ORDINE NON ARRIVA O È DANNEGGIATO

Chi è responsabile degli inconvenienti?
Nel caso di acquisto di beni online, occorre rivolgersi al venditore, anche se la mancata consegna o il danneggiamento sono riconducibili a una condotta del vettore. Il venditore è infatti responsabile fino a quando il bene acquistato non viene consegnato al consumatore.

Quando deve essere consegnato il bene?
Entro 30 giorni, secondo la disciplina generale della vendita di beni di consumo. Una volta entrato in possesso del bene, il consumatore può recedere dal contratto entro quattordici giorni.

Cosa fare se non arriva il pacco?
Segnala immediatamente al professionista la mancata consegna, invitandolo a eseguirla entro un termine appropriato alle circostanze.

E se il pacco non arrivasse entro il termine previsto?
A questo punto hai diritto alla risoluzione del contratto e al risarcimento dei danni subiti.

Se il mio articolo arriva già danneggiato, posso presentare un reclamo?
Nel caso di beni danneggiati, segnala sempre al venditore il problema.
Hai diritto alla garanzia legale di conformità.

Nel caso in cui sia il consumatore a scegliere direttamente il corriere, come anche nel caso di spedizione di un pacco, la responsabilità per la perdita o il danneggiamento dello stesso, ricade sul vettore.

Quando il vettore non è responsabile?
Nel solo caso in cui provi che la perdita o il danneggiamento della merce siano derivate da caso fortuito, un evento imprevedibile e inevitabile.
Il furto della merce può essere compreso nell'ipotesi di caso fortuito, ma solo se il fatto sia inevitabile ed imprevedibile, ovvero se esso sia stato perpetrato in circostanze di tempo e di luogo tali da rendere l'evento imprevedibile o inevitabile.

1.3 LA GARANZIA DEI BENI

Che cos'è la garanzia legale?
La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo e tutela il consumatore in caso di acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato.
In tal caso il consumatore può rivalersi direttamente sul venditore e far valere la propria garanzia legale.

Con la garanzia legale a cosa si ha diritto?
Alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.
Se non è possibile sostituire o riparare il prodotto, il consumatore ha comunque diritto a una riduzione del prezzo o a ricevere una somma di denaro, proporzionata al valore del prodotto, restituendo il bene difettoso al venditore.

Quanto dura la garanzia legale?
La garanzia legale dura 2 anni dalla consegna del bene e deve essere fatta valere dal consumatore entro 2 mesi dalla scoperta del difetto.
Ricordati di conservare sempre la prova di acquisto (ricevuta fiscale o scontrino di cui si consiglia di fare subito una fotocopia perché le carte termiche degli scontrini possono scolorirsi con il tempo).

Le clausole inserite dai professionisti nei contratti con i consumatori che riducono o annullano la durata della garanzia legale, possono essere considerate illegittime secondo l'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

Cos'è la garanzia convenzionale?
Le garanzie aggiuntive, gratuite o a pagamento, offerte dal produttore o dal venditore, non sostituiscono né riducono la garanzia legale di conformità, che è quella che protegge i consumatori.
Queste garanzie extra possono avere durata o copertura diversa, ma chi le offre deve sempre spiegare che esse sono separate e aggiuntive rispetto alla garanzia legale.

2
ASSICURAZIONI

In caso di incidente stradale, il danneggiato deve denunciare il sinistro alla propria compagnia di assicurazioni o presentare una richiesta danni dettagliata per ottenere il risarcimento previsto dalla legge.
Dal 2007, con il risarcimento diretto, sarà la compagnia del danneggiato a risarcire i danni, anziché quella del responsabile civile, nei casi in cui il sinistro riguardi due veicoli e compagnie aderenti alla procedura.
L'assicuratore del danneggiato si sostituirà a quello del responsabile, con successiva regolazione tramite un importo forfait determinato annualmente.

2.1 SINISTRO STRADALE E RISARCIMENTO

Cosa fare in caso di sinistro?
In caso di sinistro stradale, è obbligatorio denunciare l'incidente tempestivamente e per iscritto.
Questo può essere fatto anche compilando e inviando il Modulo di constatazione amichevole (CAI), che deve essere completo e firmato da tutti i conducenti coinvolti.

Cosa è necessario comunicare alla compagnia?
Per denunciare correttamente un sinistro, è necessario fornire alla compagnia assicurativa i seguenti dati e documenti:

- Sinistri con danni a cose: indicazione degli aventi diritto al risarcimento e del luogo, giorni e ore in cui le cose danneggiate sono disponibili per l'ispezione (almeno 5 giorni non festivi).
- Sinistri con lesioni personali o decesso: oltre ai dati degli aventi diritto, vanno forniti i dettagli delle circostanze del sinistro, informazioni sull'età, attività, reddito del danneggiato, l'entità delle lesioni, un certificato medico di guarigione, e la dichiarazione sul diritto o meno a prestazioni sociali. In caso di decesso, va allegato lo stato di famiglia.

Quando si applica il risarcimento diretto?
Si applica a sinistri tra due veicoli assicurati, immatricolati in Italia e coinvolti in un incidente.
In questi casi, il danneggiato può richiedere il risarcimento alla propria compagnia, che provvederà alla liquidazione dei danni per conto della compagnia del responsabile.

Le clausole inserite dai professionisti nei contratti con i consumatori che riducono o annullano la durata della garanzia legale, possono essere considerate illegittime secondo l'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.

Quali sono i termini per il pagamento?

- 60 giorni per danni a cose (30 giorni se il modulo CAI è firmato da tutti i conducenti).
- 90 giorni per danni a persone dall'attestazione della guarigione.

In caso di documentazione incompleta, la compagnia può chiedere integrazioni, con il termine che riprende da quando i documenti sono ricevuti.

Se l'offerta di risarcimento è accettata, il pagamento avviene entro 15 giorni.
Se non accettata, il pagamento deve essere fatto comunque entro lo stesso termine, come acconto.
In caso di mancata offerta o diniego, il danneggiato può avviare un'azione legale dopo 60 giorni (90 in caso di danno alla persona).

2.2 BONUS MALUS

Il meccanismo bonus malus è quello che regola la maggior parte delle polizze assicurative di responsabilità civile per vetture, motocicli e ciclomotori in Italia.

Il bonus malus fa sì che il costo del premio assicurativo di una assicurazione sia sempre diverso di anno in anno in base al punteggio di classe di merito.

Come si calcola?
Ogni anno, la classe di merito può migliorare (bonus) o peggiorare (malus) in base ai sinistri causati dal conducente. Se non si verificano incidenti, la classe migliora, riducendo il premio per l'anno successivo. Se si causano incidenti, la classe peggiora, aumentando il premio.

Quando scatta?
Il malus si applica quando la responsabilità principale di un sinistro è attribuita all'assicurato. Prima di applicarlo, la compagnia verifica la responsabilità del conducente. Se la colpa è equamente distribuita tra gli automobilisti (concorso di colpa al 50%), non si verifica un declassamento della classe di merito.
Tuttavia, se in 5 anni si accumulano più incidenti con bassa colpa, ma la somma delle responsabilità supera il 51% (responsabilità cumulata), si applica il malus.
Se il cumulo non raggiunge il 51%, la responsabilità viene cancellata alla scadenza del periodo di osservazione. La responsabilità principale in un sinistro tra due veicoli è quella del conducente con una colpa superiore al 51%, mentre nei sinistri con più veicoli è il conducente con la maggiore responsabilità rispetto agli altri.
L'impresa applica il malus solo al veicolo del responsabile principale, senza conseguenze per gli altri conducenti coinvolti.

2.3 POLIZZA RC AUTO

Quanto dura la polizza RC Auto?
La polizza RC Auto ha una durata di un anno; inizia dalle ore 24.00 del giorno in cui viene pagato il premio. La scadenza è indicata nel certificato di assicurazione, e la compagnia è obbligata a risarcire i sinistri avvenuti entro tale data.

Cosa succede al rinnovo della polizza RC Auto?
Dal 1° gennaio 2013 è stata abolita la clausola di tacito rinnovo. Pertanto, il contraente può decidere liberamente se rinnovare la polizza con la stessa compagnia o stipulare un nuovo contratto con un'altra impresa. Non è più obbligato a comunicare la disdetta.

Cos'è il "periodo di tolleranza"?
La compagnia deve garantire la copertura per almeno 15 giorni dopo la scadenza della polizza (periodo di tolleranza), permettendo all'assicurato di valutare altre offerte.

Cosa succede in caso di furto del veicolo?
Se il veicolo viene rubato, la garanzia RC Auto cessa dal giorno della denuncia.
La compagnia rimborserà la parte di premio non goduta per il periodo residuo.
Se il veicolo viene ritrovato, il proprietario dovrà stipulare una nuova polizza, mantenendo la stessa classe di merito.

La compagnia deve avvisare della scadenza?
Sì, la compagnia deve avvisare il contraente della scadenza del contratto con almeno 30 giorni di preavviso.

Cosa devo fare per le garanzie accessorie?
Le garanzie accessorie (incendio, furto, assistenza, ecc.) sono separate dalla RC Auto e possono avere la clausola di tacito rinnovo. È importante verificare questa clausola e dare disdetta se si vuole cambiare compagnia per le garanzie accessorie.

2.4 DANNI CAUSATI DA CALAMITÀ NATURALI

È possibile ottenere il risarcimento per danni causati da calamità naturali all'auto in Italia?
Sì, anche se non tutti i cittadini assicurano il proprio veicolo contro questi eventi. Tuttavia, l'assicurazione per calamità naturali può essere aggiunta come copertura accessoria alla polizza RC auto, con costi generalmente contenuti.
È importante leggere attentamente le condizioni della polizza per evitare malintesi che potrebbero impedire il risarcimento in caso di danni.

Qual è la procedura da seguire per chiedere il risarcimento dei danni da calamità naturali?
In caso di danni al veicolo causati da calamità naturali, è necessario fare denuncia alle autorità competenti (polizia, carabinieri, vigili del fuoco), che certificheranno l'evento atmosferico. Se non viene fatta una denuncia, si può utilizzare il bollettino meteorologico rilasciato dall'Osservatorio meteorologico locale. Alla denuncia vanno allegati la documentazione fotografica dei danni e la richiesta di risarcimento da inviare alla propria assicurazione.

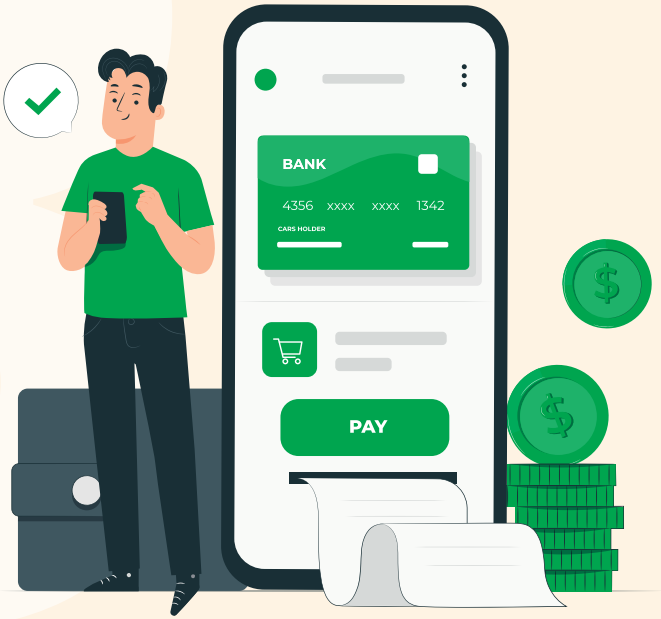
"Un'assicurazione sulla vita è qualcosa che rende un pover'uomo povero per tutta la vita, così può morire ricco."

Leopold Fechtner, comico

Come vengono valutati i danni?
Dopo aver presentato la denuncia e la documentazione, un perito della compagnia assicuratrice esaminerà l'automobile e valuterà i danni in base al valore di mercato del veicolo, considerando il valore riscontrato il giorno prima dell'evento calamitoso.

Cosa succede se la polizza non copre i danni da calamità naturali?
Se la polizza non copre i danni causati da calamità naturali, è possibile fare causa al Comune o all'ente pubblico responsabile della sicurezza e cura dell'area in cui è avvenuto l'incidente. Se l'ente fosse ritenuto responsabile, potrebbe esserci la possibilità di ottenere il risarcimento.

3
BANCHE



“Il prezzo è quello che paghi.
Il valore è ciò che ottieni.”

Warren Buffett, imprenditore

3.1 IL PHISHING, SPOOFING E VISHING: ATTENTI ALLE FRODE ONLINE

PHISHING
Il phishing è una truffa online che viene principalmente realizzata in due modalità: deceptive phishing e tramite smishing/vishing.

SMISHING
Lo smishing avviene quando un messaggio camuffato arriva tramite i canali ufficiali di comunicazione della banca, ad esempio nella chat ufficiale. Il messaggio invita il destinatario a cliccare su un link per aggiornare il sistema di sicurezza del servizio di home banking. Una volta aperto il link, la vittima è invitata a inserire le proprie credenziali e la password. Le informazioni inserite vengono quindi rubate e utilizzate per effettuare pagamenti non autorizzati.

SMS SPOOFING
Lo SMS spoofing è una tecnica che permette ai truffatori di inviare un messaggio che sembra provenire ufficialmente dalla banca. In questo modo, l'utente pensa che sia una comunicazione autentica della banca. Il messaggio invita a visitare un sito web che sembra essere quello ufficiale della banca, dove la vittima inserisce i suoi dati personali e le credenziali. I truffatori usano queste informazioni per operazioni fraudolente, come bonifici o pagamenti.

DECEPTIVE PHISHING
Il deceptive phishing consiste nell'inviare a un gran numero di utenti messaggi di posta elettronica che sembrano provenire da banche o poste. Questi messaggi, apparentemente credibili, avvertono il destinatario di un malfunzionamento nei sistemi di sicurezza del suo servizio bancario online o di una truffa in corso. Il destinatario è invitato a cliccare su un link che rimanda a una pagina web contraffatta. Ingannato dalla somiglianza con il sito ufficiale, la vittima inserisce le proprie credenziali, che vengono poi intercettate dai truffatori per compiere bonifici o pagamenti.

VISHING
Il vishing è un tentativo di truffa che avviene tramite telefonate. Se ricevi una chiamata da un numero che si qualifica come appartenente all'Ufficio Anti Frodi della banca, ma ti chiedono di fornire informazioni sensibili come credenziali bancarie, potresti essere vittima di vishing. Il truffatore può manipolare i dati relativi all'emittente della telefonata, facendo sembrare che provenga da un numero ufficiale della banca (ad esempio, il numero verde), quando in realtà è un truffatore che sta cercando di carpire le tue informazioni per effettuare pagamenti non autorizzati.

L'Arbitro Bancario Finanziario ha stabilito, in caso di SMS spoofing, che la responsabilità non è del cliente, e la banca deve rimborsare i soldi rubati. Ad esempio, una decisione importante del 10 ottobre 2019 (n. 22745/2019) ha chiarito che se la banca non prova che l'utente abbia agito con colpa grave, non può addebitargli le perdite.

Qual è un esempio di rimborso ottenuto?
Un esempio è la decisione del 7 gennaio 2021, quando il Collegio ABF di Torino ha concluso che le operazioni sospette erano state causate da un fenomeno divishing tramite spoofing del numero verde della banca. In questo caso, la banca è stata ritenuta responsabile e il cliente ha ottenuto il rimborso.
Le decisioni favorevoli sono state ottenute anche grazie all'intervento di Movimento Consumatori, che ha aiutato i consumatori a ottenere rimborso totale o parziale per le perdite subite a causa dello SMS spoofing.

ECCO QUALE CONSIGLIO UTILE PER PREVENIRE UNA POSSIBILE TRUFFA

- Controlla sempre l'indirizzo e-mail del mittente poiché spesso nei tentativi di phishing può essere simile, ma leggermente modificato.
- Non cliccare su link sospetti.
- Verifica tramite canali ufficiali: se ricevi una comunicazione sospetta, contatta la tua banca o il servizio in questione tramite il numero di telefono ufficiale.
- Verifica sempre l'origine del messaggio.
- Non fornire mai informazioni sensibili al telefono: verifica il numero della chiamata
- Segnala l'incidente alla tua banca: se sospetti che le tue informazioni bancarie siano state compromesse, contatta immediatamente la banca per bloccare l'accesso ai tuoi conti.

3.2 TRUFFE BANCARIE ONLINE: COME FARSI TUTELARE DALLA PROPRIA BANCA

Cosa succede se il consumatore nega di aver autorizzato un'operazione?
Se un consumatore disconosce un'operazione, secondo l'art. 10, primo comma, del D.lgs. 10/2011, è onere della banca provare che l'operazione è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata e che non è stata influenzata da malfunzionamenti o altri problemi nei sistemi bancari.

Cos'è l'autenticazione forte e come protegge il consumatore?
L'autenticazione forte è un requisito obbligatorio per le operazioni di pagamento, previsto dalla PSD2 (Direttiva europea 2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno).
Ogni transazione deve essere eseguita solo dopo una corretta autenticazione del cliente, che combina almeno due fattori tra: qualcosa che il cliente sa (es. PIN), qualcosa che il cliente ha (es. smartphone) o qualcosa che il cliente è (es. impronta digitale).
Le banche devono sviluppare misure per la gestione dei rischi, incluse le frodi.

Quando il cliente ha diritto al rimborso di un'operazione non autorizzata?
Il consumatore ha il diritto di chiedere il rimborso di un'operazione non autorizzata entro 13 mesi dall'addebito, come stabilito dalla PSD2.

Tuttavia, questo diritto può essere escluso in caso di uso fraudolento o colposo da parte del cliente (come previsto dall'art. 10, secondo comma, del D.lgs. 11/2010).

Quando è escluso il diritto al rimborso di un'operazione non autorizzata?
Il diritto al rimborso è escluso se l'operazione è stata autorizzata dal consumatore tramite l'uso di strumenti di pagamento registrati, se non vi è stata l'autenticazione forte da parte del cliente o se quest'ultimo non ha rispettato i suoi obblighi, come dichiarato nel D.lgs. 11/2010, art. 10, secondo comma. In caso di comportamento fraudolento o grave colpa da parte del cliente, la banca ha l'onere di fornire la prova.

Chi deve provare che il cliente è responsabile?
Se il cliente nega di aver autorizzato un'operazione, spetta alla banca provare che la frode sia stata commessa dal cliente, o che lui non abbia rispettato le regole di sicurezza.

3.3 BUY NOW PAY LATER: COME PREVENIRE I RISCHI

L'acquisto a rate online è un metodo di pagamento dilazionato che permette di posticipare il pagamento di un acquisto in una o più rate.
Questo accordo avviene tra le piattaforme di acquisto e i venditori ed è diverso da un finanziamento o da un credito al consumo.

Per cosa viene utilizzato l'acquisto a rate online?
Questo sistema si può usare per qualsiasi tipo di acquisto: vestiti, elettrodomestici, smartphone, persino pacchetti turistici.

Quali sono vantaggi e svantaggi dell'acquisto a rate?
Il principale vantaggio è la flessibilità, perché consente di pagare a rate, facilitando gli acquisti anche di prodotti costosi.
Uno dei rischi maggiori è invece quello che potrebbe portare ad acquisti non sufficientemente ragionati esponendo così il consumatore a potenziale accumulo di debiti nel tempo.

Ci sono altri rischi legati al pagamento a rate?
Sì, ci possono essere costi nascosti e penali nel caso in cui il pagamento delle rate non avvenga nei tempi stabiliti.
Questi costi spesso non sono chiari al momento dell'acquisto.

Cosa si intende per "costi nascosti"?
I "costi nascosti" sono costi aggiuntivi che non vengono comunicati in modo trasparente al consumatore al momento dell'acquisto.

Cosa si intende per "storia creditizia"?
La storia creditizia è la registrazione della capacità di una persona di pagare i propri debiti. Ad esempio, nel caso di un mutuo, la banca valuta la storia creditizia prima di concedere il prestito.

Nel sistema BNPL, a differenza dei prestiti tradizionali, non c'è un'istruttoria approfondita sulla persona.
Tuttavia, alcune piattaforme potrebbero passarsi informazioni sul comportamento di pagamento del consumatore, se qualcuno ha difficoltà a pagare le rate.

3.4 IL SOVRAINDEBITAMENTO: LE PRINCIPALI CAUSE

Il sovraindebitamento è una condizione in cui una persona o un'impresa si trova in difficoltà a far fronte ai propri debiti, poiché le proprie risorse economiche non sono sufficienti per pagare le obbligazioni assunte. Si verifica quando i debiti superano la capacità di rimborso del soggetto, a causa di una cattiva gestione delle finanze, di eventi imprevisti (come una perdita di reddito o spese impreviste) o di un accumulo eccessivo di prestiti. Il sovraindebitamento può portare a situazioni di difficoltà economica grave, con conseguenze legali e finanziarie.
In molti paesi, esistono procedure legali che permettono di ristrutturare i debiti e aiutare le persone sovraindebitate a riprendersi.

ECCO QUALE CONSIGLIO UTILE PER PREVENIRE SITUAZIONI DI SOVRAINDEBITAMENTO

Pianificazione del budget
Creare un budget mensile dettagliato che consenta di monitorare entrate e uscite. Questo aiuta a capire se si sta vivendo al di sopra delle proprie possibilità e a pianificare spese future.

Gestione responsabile del credito
Gli acquisti con pagamento posticipato, come nel caso del BNPL (Buy Now, Pay Later), possono diventare una causa di sovraindebitamento se non vengono effettuati con una pianificazione oculata.
Questo tipo di pagamento, infatti, rischia di creare difficoltà finanziarie se non si considerano adeguatamente spese future impreviste. La mancata valutazione di queste spese può rendere difficile il rimborso dei debiti, portando a una situazione di indebitamento insostenibile.

Creazione di un fondo di emergenza
Accantonare una somma di denaro per imprevisti, come malattia, perdita del lavoro o altre spese impreviste. Un fondo di emergenza aiuta a evitare di ricorrere al credito in situazioni di difficoltà.

Educazione finanziaria
Acquisire una buona conoscenza della gestione del denaro, dei tassi di interesse e delle diverse forme di prestito.
Questo aiuta a fare scelte più consapevoli e a evitare di prendere in prestito somme che non si è in grado di restituire.

Monitoraggio del debito
Se si hanno già dei debiti, è importante tenerli sotto controllo, rispettare le scadenze dei pagamenti e cercare di ridurli progressivamente.

Consultazione con un esperto finanziario
In caso di incertezze riguardo alla gestione delle proprie finanze, è utile chiedere consiglio a un consulente finanziario o a un esperto in materia di debiti.

4
ENERGIA, GAS, IDRICO

"È necessario imparare tanto a lungo quanto a lungo si vive"

Lucio Annéo Seneca, filosofo

4.1 ELETTRICITÀ E GAS: IL MERCATO LIBERO

Il 1° luglio 2024 segna il confine del pieno superamento del servizio tutelato dei mercati energetici, nello specifico per il gas la fine del servizio tutelato risale al 10 gennaio 2024 mentre nel settore elettrico la fine del servizio di maggior tutela è avvenuta appunto a luglio.
Questo cambiamento, frutto di una lunga e complessa gestazione, presenta ancora numerose criticità, soprattutto in termini di comunicazione ai consumatori che spesso si trovano disorientati e senza informazioni chiare e trasparenti.
Il passaggio al mercato libero rappresenta una novità significativa, ma con le giuste informazioni e il supporto adeguato, ogni consumatore può trovare l'offerta migliore e affrontare questa transizione senza difficoltà.

Che conseguenze ha avuto per i consumatori?
Nel settore gas, gli utenti che non hanno volontariamente scelto un'offerta del mercato libero sono rimasti in fornitura con lo stesso gestore del servizio tutelato ma con una specifica offerta detta "placet in deroga" le cui condizioni contrattuali sono stabilite dall'ARERA così come il prezzo che è concordato con la stessa.
Fanno eccezione i clienti vulnerabili che sono invece rimasti in fornitura nel cosiddetto "Servizio di Vulnerabilità" con prezzi di fornitura stabiliti dall'ARERA e quindi una soglia di tutela maggiore.
Nel settore elettrico, invece, gli utenti non vulnerabili e che non hanno scelto volontariamente offerte del mercato libero, sono passate automaticamente nel cosiddetto "servizio a tutele graduali" le cui condizioni economiche sono stabilite precedentemente attraverso delle aste di concessione a cui hanno partecipato i fornitori e quindi comunque tariffe validate dall'ARERA.
Anche nel settore elettrico per i clienti vulnerabili è stato previsto un servizio dedicato con profili di tutela maggiore.

Chi sono i clienti vulnerabili?
Sono considerati clienti vulnerabili dell'energia elettrica e del gas naturale i clienti domestici che si trovano in almeno una delle seguenti condizioni:

- hanno un'età superiore a 75 anni;
- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio, percettori di bonus) oppure presso l'utenza viene utilizzata un'apparecchiatura medicale salvavita alimentata dall'energia elettrica;
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 comma 3 della legge 104/92;
- l'utenza serve un'abitazione di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- l'utenza si trova in un'isola minore non interconnessa (energia elettrica);
- l'utenza serve un'abitazione di emergenza a seguito di eventi calamitosi.

Il cliente vulnerabile può in ogni momento scegliere un'offerta del mercato libero con qualunque venditore o, in alternativa, può richiedere di essere fornito alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità.
Inoltre, il cliente dovrà attestare la propria condizione di vulnerabilità, ad esempio compilando un modulo di autocertificazione trasmesso dal venditore; questo passaggio non è richiesto per attestare il requisito anagrafico (età superiore a 75 anni), che viene verificato direttamente dal venditore in base alle informazioni acquisite al momento della contrattualizzazione.

Se cambio venditore rischio di pagare due volte gli stessi consumi?
No. Il medesimo dato di lettura del contatore, che viene registrato in occasione del cambio venditore, sarà utilizzato sia dal venditore entrante per fatturare i consumi successivi al cambio, sia dal venditore uscente per fatturare i consumi precedenti, nella bolletta di chiusura.

Come funziona il passaggio dal vecchio al nuovo venditore?
Una volta scelta l'offerta, il nuovo fornitore avvia la procedura di cambio (switching) e la cessazione del contratto precedente (recesso), senza costi per l'utente, salvo imposta di bollo e deposito cauzionale, se previsti.

Che differenza c'è tra voltura e subentro?
La voltura è un'operazione che si rende necessaria quando si desidera modificare l'intestatario di un contratto di fornitura luce o gas senza che questa venga interrotta. Il subentro è invece l'attivazione della fornitura da parte di un nuovo utente in seguito alla cessazione del contratto da parte dell'utente precedente, con disattivazione del contatore; equivale quindi a una prestazione di riattivazione. La differenza tra voltura e subentro risiede quindi nel fatto che il secondo avviene nel momento in cui il contatore viene riattivato dopo un blocco esplicitamente richiesto dai precedenti proprietari degli immobili.
Al contrario, quando viene richiesta semplicemente la modifica dell'intestatario del contratto di fornitura senza un'interruzione del servizio, si può parlare di voltura.

4.2 IL CONTRATTO: COSA CAMBIA DAL 1° GENNAIO 2025

L'introduzione delle nuove norme in vigore dal 1° gennaio 2025, che implementeranno modifiche al Codice del Consumo, migliorerà la tutela dei consumatori, in particolare per i contratti a distanza o fuori dai locali commerciali, tramite telefono o altre modalità a distanza.

Quali saranno le principali novità di interesse dei consumatori?
Vediamole insieme!
Rispetto alla modalità di formalizzazione del contratto:
- Per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali i fornitori saranno obbligati a inviare le relative comunicazioni in formato cartaceo o elettronico sicuro prima di firmare l'accordo.
- Per i contratti conclusi tramite telefono, il venditore dovrà inviare una copia scritta con tutte le condizioni del contratto, che il cliente dovrà confermare di aver ricevuto e tale conferma deve essere fornita su un supporto durevole (come una email o documento digitale sicuro.
- Per i contratti "porta a porta" o in occasione di eventi promozionali organizzati dal venditore, il termine per esercitare il diritto di ripensamento sarà esteso da 14 a 30 giorni.

E rispetto alle modifiche unilaterali dei contratti cosa cambierà?
Le modifiche alle condizioni contrattuali, comprese le variazioni unilaterali e i rinnovi automatici, dovranno essere comunicate al cliente con un preavviso di almeno 3 mesi. Questo periodo può essere ridotto a 1 mese solo se la modifica comporta una riduzione del prezzo per il consumatore.
Si conferma inoltre che queste comunicazioni dovranno essere inviate separatamente da eventuali messaggi pubblicitari.

4.3 CARO BOLLETTE ENERGIA E GAS: FACCIAMO CHIAREZZA

Negli ultimi tempi le offerte di luce e gas sul mercato libero stanno registrando forti rialzi: è più che mai necessario un controllo delle nostre bollette, al fine di monitorare i nostri consumi e verificare eventuali anomalie o modifiche nelle nostre abitudini.

ALCUNI CONSIGLI PRATICI

La periodicità delle bollette è stabilita dal contratto o dalla regolazione di ARERA e va verificata per evitare aggravi di spesa. In caso di ritardo o mancato recapito, è consigliabile contattare l'operatore per segnalare il disservizio e richiedere l'invio di una copia della bolletta, oltre a una sospensiva dei termini di pagamento.
Un importo elevato potrebbe derivare da consumi stimati anziché effettivi: è importante controllare la sezione letture e consumi e, se necessario, comunicare l'autolettura nei termini indicati. L'autolettura è sempre consigliata per evitare problemi.

La tua bolletta energetica contiene consumi prescritti?
Dal marzo 2018 per l'energia elettrica e dal gennaio 2019 per il gas, vige la prescrizione biennale per i conguagli: i consumatori hanno diritto a chiedere lo storno di importi relativi a periodi superiori ai 2 anni dalla data del consumo effettivo. È onere dell'utente eccepire la prescrizione che non viene automaticamente applicata, ma contestualmente il fornitore ha l'obbligo di evidenziare eventuali somme prescritte in fattura fornendo le precise indicazioni e la modulistica per eccepirla.

Cosa succede se Il consumo fatturato potrebbe non corrispondere a quanto effettivamente consumato?
Il venditore deve basare le fatture sui consumi effettivi, sulle autoletture del cliente e, infine, sui consumi stimati. Nel mercato libero il venditore può stabilire un ordine diverso, ma deve comunque emettere almeno una fattura annuale con consumi effettivi. L'autolettura è importante per evitare errori nei consumi stimati, e il venditore deve informare il cliente entro 4 giorni dell'acquisizione dell'autolettura che questa sia stata validata.

Cosa accade se un cliente paga la bolletta in ritardo?
Se un cliente paga la bolletta in ritardo, il venditore può applicare interessi di mora, calcolati come il tasso BCE più 3,5%. Se il cliente è un buon pagatore, per i primi 10 giorni di ritardo si applica solo l'interesse legale. Il venditore può anche addebitare le spese postali per il sollecito. In caso di morosità, il venditore invia una comunicazione di messa in mora, indicando il termine per il pagamento e la sospensione della fornitura. Se il debito non è saldato entro la scadenza, la sospensione può avvenire entro 3 giorni lavorativi, ma non per clienti con necessità di salute o pubblica utilità. Per riattivare la fornitura, il cliente deve fornire la prova del pagamento e il distributore deve riattivarla entro un giorno lavorativo. Attenzione alle condizioni contrattuali nel mercato libero che possono derogare tali regole dettati per i mercati tutelati.

Quando il cliente ha diritto a un indennizzo automatico?
Il cliente ha diritto a un indennizzo automatico in tutti i casi in cui non siano rispettati i parametri stabiliti dal Codice di condotta commerciale. Ad esempio, nel caso di emissione della bolletta sintetica di periodo oltre il termine previsto il venditore è tenuto a riconoscere all'utente un indennizzo automatico da € 6 a € 60; l'ammontare dell'indennizzo aumenta progressivamente in base al ritardo nell'effettuazioni della prestazione fino al tetto massimo indicato. Anche il distributore è tenuto a riconoscere indennizzi automatici all'utente per quei profili di propria competenza, ad esempio se non rispetta i termini di lettura del misuratore dovrà erogare un indennizzo di € 10. L'erogazione dell'indennizzo viene sempre effettuato tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'importo al cliente finale in occasione della prima bolletta utile.

4.4 UNO SGUARDO AL SETTORE IDRICO E ALLE SUE PECULIARITÀ

L'acqua, per giungere nelle nostre case potabile e ritornare all'ambiente pura, compie un lungo viaggio che richiede un processo complesso costituito da 4 fasi (Captazione, Potabilizzazione, Distribuzione, Depurazione) che compongono il Sistema Idrico Integrato e che si traducono in altrettanti costi che possiamo rilevare in bolletta. Imparare a leggere la bolletta è quindi il primo passo per evitare spiacevoli sorprese ed individuare prontamente possibili errori da segnalare al gestore anche attraverso un reclamo, se necessario.

QUALCHE DRITTA PER IMPARARE A LEGGERE LA BOLLETTA

Sebbene il prospetto grafico possa avere le sue specificità, i contenuti minimi di una bolletta sono determinati dall'autorità di regolazione.
Vediamo quali sono le principali informazioni che il gestore è tenuto a riportare:

- recapiti del gestore, cui potersi rivolgere per ricevere assistenza, quindi un recapito telefonico con relativi orari di servizio, un indirizzo dello sportello fisico e online, una email;
- dati della fornitura, il codice cliente, l'intestatario, relativo codice fiscale e l'ubicazione della fornitura;
- dati di fatturazione, numero di fattura, periodo di fatturazione e scadenza di pagamento, consumi e importo dovuto;
- dettaglio di Lettura e Consumi in cui sono precisati la matricola;
- del misuratore, le date di lettura, il consumo del periodo espresso in metri cubi ed il consumo medio annuo da comparare, i tentativi di lettura minimi previsti;
- dati di pagamento, la modalità di pagamento prescelta, lo stato dei pagamenti;
- autoletture, se quindi l'utente ha comunicato in autonomia il consumo di periodo, prassi sempre utile da mettere in campo;
- grafici con l'andamento dei consumi degli ultimi 2 anni;
- riquadro riepilogo importi, ove sono indicate le singole voci di costo che compongono la bolletta;
- riquadro dati fornitura, che contiene il riepilogo dei dati contrattuali;
- riquadro delle comunicazioni, dove sono riportate le comunicazioni da parte del Gestore e del regolatore ARERA e che quindi andrebbe accuratamente letto.

Ho ricevuto una bolletta dell'acqua con consumi anomali.
Potrebbe trattarsi di una perdita occulta. Cosa posso fare?
La causa è solitamente riconducibile a una rottura nei tratti delle tubazioni incassate o interrate, oppure un guasto a impianti inaccessibili o non ispezionabili. Se sospetti una perdita occulta, ossia una perdita d'acqua in un punto non visibile o accessibile del tuo impianto idrico, puoi attuare in autonomia qualche primo semplice controllo, ad esempio annotare i consumi presenti sul contatore e poi sospendere temporaneamente l'utilizzo dell'acqua e ricontrollare se ci sono state variazioni numeriche (meglio se di notte per consentire uno stop più prolungato e quindi un controllo più efficace).
A quel punto sarà necessario rivolgersi ad un tecnico per far controllare l'impianto, individuare la possibile perdita e provvedere alla riparazione. Certificando l'accaduto e l'avvenuta riparazione del guasto, puoi richiedere la cosiddetta"depenalizzazione" che rappresenta una riduzione dei consumi fatturati. La richiesta deve essere correttamente formalizzata ed includere i dati necessari e la documentazione richiesta dal gestore. Se i requisiti sono soddisfatti quest'ultimo procederà alla rettifica della bolletta.

Nel caso in cui la procedura
per il riconoscimento della depenalizzazione
non venga accolta dal gestore
o per qualsiasi altra controversia insorta,
è possibile presentare una domanda
di conciliazione anche attraverso l'assistenza
delle associazioni dei consumatori
per vedere riconosciuti i propri diritti.

Cosa succede in caso di ritardo nei pagamenti delle bollette?
In caso di pagamento della bolletta, oltre i termini indicati, il gestore può applicare interessi di mora, costi di spedizione del sollecito e di messa in mora, oltre a costi per la sospensione e riattivazione della fornitura nel caso in cui l'inadempimento si protragga nonostante i solleciti.
Gli utenti titolari di bonus idrico o "uso pubblico non disalimentabile" beneficiano di particolari condizioni di favore per cui sono tenuti solo al pagamento degli interessi di mora e del costo di sollecito. Nei casi di mancata ricezione della bolletta è diritto del consumatore presentare reclamo ma attenzione a monitorare le scadenze consuete di pagamento e segnalare tempestivamente eventuali disservizi al gestore.

Cosa accade in caso di interruzione del servizio idrico?
Il gestore deve attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 48 ore dalla sospensione. Le interruzioni programmate non devono superare le 24 ore, e gli utenti devono essere avvisati almeno 48 ore prima di eventuali interventi programmati. Se gli standard non sono rispettati, l'utente ha diritto a un indennizzo automatico di 30 euro, che può aumentare in base al ritardo. Tuttavia, se l'utente ha già ricevuto due indennizzi nello stesso anno, non è previsto un ulteriore ristoro.

5
TELEFONIA E TV

“La nostra epoca ha inventato così tanti modi di comunicazione che si è dimenticata che cosa comunicare.”

Fabrizio Caramagna, scrittore

5.1 I CONTRATTI TELEFONICI: LE REGOLE DEL GIOCO

Quali sono le regole sul periodo di impegno iniziale nei contratti?
Il periodo di impegno iniziale non può superare i 24 mesi. Dopo questo periodo, l'utente può recedere in qualsiasi momento con un preavviso massimo di 30 giorni, senza penali o costi di disattivazione, salvo il pagamento dei servizi fruiti durante il preavviso.

Ci sono costi per la disdetta?
Se il contratto viene disdetto dopo un preavviso di proroga, l'operatore non può imporre all'utente alcuna penale. Può però richiedere il pagamento dei costi strettamente legati alla chiusura del servizio, delle somme dovute per i servizi usufruiti fino alla fine del periodo contrattuale iniziale e degli eventuali costi necessari per recuperare l'apparecchiatura fornita in uso. Per eventuali apparecchiature acquistate a rate, l'utente può continuare i pagamenti secondo il piano originario o scegliere di saldare l'importo in un'unica soluzione.

Cosa succede in caso di modifiche contrattuali proposte dall'operatore?
L'operatore deve comunicarle con almeno 30 giorni di preavviso.
L'utente ha 60 giorni dalla comunicazione per recedere o cambiare operatore senza penali o costi di disattivazione. Se il recesso implica passare a un nuovo operatore, l'utente deve informare il vecchio operatore per evitare costi di recesso.

Un utente può recedere per disservizi relativi alla connessione? Quando?
Sì, se le prestazioni effettive della connessione (velocità minima, latenza, perdita di pacchetti) sono significativamente inferiori a quanto previsto nel contratto, in modo continuativo o ricorrente, l'utente ha diritto di recesso senza alcun costo.

È possibile richiedere indennizzi per il disservizio, come indicato dalla normativa di settore o dal contratto.

Cosa succede in caso di recesso anticipato?
In caso di recesso anticipato dal contratto, l'utente ha il diritto di farlo senza obblighi di durata specifica o ritardi ingiustificati, rispettando un preavviso che non superi i 30 giorni. Le spese addebitate devono essere ragionevoli e proporzionate al valore del contratto e ai costi effettivamente sostenuti dall'operatore per la disattivazione del servizio o il trasferimento della linea, e devono essere chiaramente comunicate al consumatore al momento della firma del contratto e ben pubblicizzate. In particolare, i costi per la dismissione e migrazione della linea non possono superare il canone mensile medio pagato dall'utente, o, se inferiori, i costi effettivi sostenuti dall'operatore.
Gli sconti ricevuti dall'utente devono essere restituiti in modo equo e proporzionato alla durata residua del contratto, senza che l'operatore possa richiedere il rimborso totale. È possibile continuare a pagare le rate residue per beni e servizi anche in caso di recesso, con una durata massima del piano di rateizzazione di 24 mesi.

Cosa sono le carte servizi?
Sono un importante strumento di valutazione a disposizione degli utenti in quanto consente di confrontare i livelli qualitativi degli operatori del settore delle telecomunicazioni e delle relative offerte ed individuare eventuali irregolarità nella fornitura dei servizi.
Con delibera 179/03/CSP, l'AGCOM ha obbligato tutti i fornitori di servizi di comunicazione elettronica a pubblicare, sui propri siti internet:

- la propria carta dei servizi, che indica i livelli qualitativi garantiti agli utenti;
- i resoconti semestrali e annuali sui risultati di qualità del servizio raggiunti;
- le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi contenenti gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e gli effettivi risultati conseguiti nell'anno solare di riferimento.

Tale delibera si applica a tutti i comparti di competenza dell'autorità regolatoria e quindi la telefonia fissa e quella mobile, Pay TV e l'accesso ad internet.

5.2 CAMBIO FORNITORE E DOPPIA FATTURAZIONE

Quali sono i diritti dell'utente durante la migrazione tra operatori?
Gli operatori devono fornire informazioni chiare sulle procedure e garantire l'attivazione tecnica dei servizi nei tempi indicati dal contratto. L'operatore cedente deve continuare a fornire il servizio fino all'attivazione del nuovo operatore.
In sostanza basta rivolgersi all'operatore con il quale si desidera stipulare il nuovo contratto. Sarà questo a comunicare il passaggio al precedente fornitore, che deve avvenire entro i 10 giorni lavorativi. L'utente, pertanto, non deve disdire nulla: tutto verrà sistemato dal nuovo operatore.

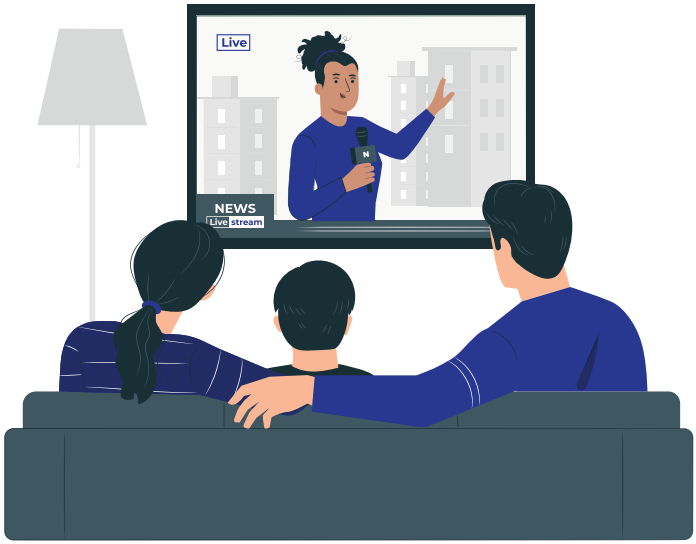
Quando si parla di doppia fatturazione? È legittima?
Nel passaggio da un operatore di telefonia ad un altro (c.d. portabilità) si possono creare situazioni spiacevoli per l'utente: dal semplice ritardo nell'attivazione della linea, alla perdita del numero in precedenza abbinato alla propria utenza, fino alla doppia fatturazione contemporanea sulla nuova e vecchia linea.
Potrebbe accadere che il fornitore non abbia attuato tutte le operazioni per la corretta chiusura della posizione amministrativa inerente l'utenza, oppure che non tutti i servizi connessi al contratto siano stati disattivati, circostanza frequente nei contratti che prevedono sia voce che internet, o che il codice di migrazione trasmesso non sia stato correttamente inserito. In tutte queste circostanze il consumatore potrebbe ricevere la bolletta da entrambi i fornitori, per lo stesso servizio o per il medesimo periodo di riferimento. In tal caso l'utente ha diritto a richiede il corretto ricalcolo di quanto effettivamente dovuto e/o ad un rimborso ì da parte dell'operatore.

ECCO QUALCHE CONSIGLIO UTILE

- Controlla con attenzione le fatture ricevute verificando il dettaglio dei costi addebitati, verifica in particolare se c'è sovrapposizione di periodo legata alla transizione tra i due operatori e se ci siano costi ulteriori non dovuti (ad esempio penali per recesso anticipato).
- Verifica che i tempi di disattivazione siano stati rispettati, in alcuni casi l'operatore potrebbe fatturare anche nel periodo tra la richiesta di migrazione e la completa disattivazione del servizio ma tali addebiti possono riferirsi solo alle ultime spese di consumo.
- Se rilevi quindi che ti sono stati imputati costi non dovuti presenta un reclamo formale, gli operatori sono tenuti a rispondere entro il termine di 30 giorni dall'invio, in caso di mancato riscontro o di riscontro negativo puoi presentare una domanda di conciliazione così da vedere riconosciuti i tuoi diritti.
- Nel caso in cui tu abbia attivato l'addebito automatico delle fatture tramite carta di credito o conto corrente, puoi revocare tale autorizzazione previa presentazione del reclamo per evitare che il mancato pagamento venga considerato come un'inadempienza.

5.3 PAY TV

In Italia, gli abbonamenti a servizi di Pay Tv (televisione a pagamento) sono regolati da una serie di normative che tutelano i diritti dei consumatori partendo dalle informazioni relative al servizio che vanno fornite prima di sottoscrivere un contratto.
Questo include la durata, il costo, le modalità di pagamento, e le eventuali promozioni o sconti applicabili. Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, ma in questo caso potrebbero essere applicati costi di disattivazione o penali, in base alle condizioni contrattuali.



Quando è possibile recedere?
Gli utenti possono recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso massimo di 30 giorni. La cessazione del contratto deve avvenire entro i termini di preavviso.
I costi di chiusura non possono superare il canone mensile medio o, se inferiori, i costi effettivi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire la linea.
Gli sconti devono essere restituiti in modo proporzionato alla durata residua del contratto, senza richiedere il rimborso totale.
Gli utenti possono continuare a pagare le eventuali rate residue per le apparecchiature, anche in caso di recesso, con un piano di rateizzazione che non può superare i 24 mesi.

Il fornitore può anche stabilire termini di recesso più favorevoli al consumatore; verifica sempre le condizioni di contratto pattuite prima di presentare l'eventuale disdetta.

Sono consentite le modifiche unilaterali del contratto?
Gli operatori possono modificare unilateralmente le condizioni economiche del contratto ma non senza un adeguato preavviso e motivando tali aumenti tariffari. Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto senza alcun onere a suo carico.
Quali livelli di qualità devono essere garantiti dal fornitore?
La delibera AGCOM 278/04/CSP ha stabilito i criteri generali relativi alla qualità dei servizi di televisione a pagamento.
In particolare, gli indicatori di qualità che vengono monitorati sono:

- tempo di attivazione del servizio;
- tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
- fatture contestate;
- accuratezza della fatturazione;
- disponibilità del servizio.

Come posso tutelarmi in caso di disservizio dell'operatore?
L'autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nell'ambito del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie, ha stabilito precisi parametri per il riconoscimento di un ristoro per eventuali disservizi subiti dall'utente.
I principali casi di disservizio per cui spettano gli indennizzi automatici sono:

- ritardo nell'attivazione del servizio;
- irregolare sospensione o cessazione del servizio;
- malfunzionamento del servizio;
- ritardi nel cambio operatore o portabilità del numero;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
- mancata o tardiva risposta ai reclami.

Il consumatore è sempre tenuto a presentare reclamo, possibilmente in forma scritta o comunque annotando un preciso codice identificativo della segnalazione telefonica, contestando il disservizio ed in caso di risposta negativa o mancata risposta nei termini, è possibile attivare la procedura conciliativa.

6
TURISMO E TRASPORTI

Non c'è niente di meglio di un viaggio, per potersi prendere una pausa dalla vita quotidiana, dallo stress e dai ritmi serrati del lavoro. Ma a volte, anche una vacanza rischia di diventare stressante, tra ritardi, cancellazioni e alloggi che non corrispondono a quelli che avevamo visto in fase di prenotazione. Ecco qui qualche utile informazione su come agire quando si verifica uno di questi inconvenienti.

6.1 TRASPORTI: COSA FARE IN CASO DI RITARDI E CANCELLAZIONI (VOLI, TRENI E NAVI)

VOLI

Se mio volo è in ritardo o viene cancellato poco prima di partire, posso chiedere un rimborso?

Certo, ecco a cosa hai diritto in caso di prolungato ritardo del volo rispetto alla partenza (2 o più ore per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1.500 km; di 3 o più ore per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1.500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1.500 e 3.500 km; di 4 o più ore per tutte le altre tratte aeree): all'assistenza (pasti e bevande), 2 chiamate telefoniche, sistemazione e trasferimento in albergo (se l'orario è rinviato di almeno un giorno). Se il ritardo è di almeno 5 ore, hai diritto alla scelta tra il rimborso del biglietto e un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile.

Se il tuo volo viene cancellato oltre al rimborso del biglietto o a un volo alternativo e all'assistenza gratuita (pasti e bevande nell'attesa, sistemazione albergo e trasferimenti) potresti avere diritto alla "compensazione pecuniaria", indennizzo pari a:

- 250 euro per voli inferiori a 1.500 km;
- 400 euro per voli in Europa superiori a 1.500 km e fuori dalla UE tra 1.500 e 3.500 km;
- 600 euro per i voli oltre 3.500 km.

L'indennizzo può essere richiesto anche in caso di ritardo del volo.

In quali casi NON può essere richiesta la compensazione?

- La cancellazione o il prolungato ritardo sono dovuti a circostanze eccezionali (es. condizioni meteorologiche o altre cause di forza maggiore).
- Il passeggero, anticipatamente, è stato informato della cancellazione del volo: almeno 2 settimane prima dell'orario di partenza previsto.
- Nel periodo compreso tra 2 settimane e 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e gli è stato offerto di partire con un volo alternativo non più di 2 ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di 4 ore dopo l'orario d'arrivo previsto.
- Meno di 7 giorni prima della partenza previsto e gli sia stato offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di 2 ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

Il volo di andata e di ritorno sono sempre considerati due voli distinti, anche se sono stati prenotati insieme.

Cosa succede se il volo è in overbooking?

Quando un volo è in overbooking, la compagnia aerea fa appello ai volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di benefici da concordare tra il passeggero interessato e il vettore aereo operativo.

I volontari avranno diritto alla scelta tra:

- il rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto per la o le parti di viaggio non effettuate, se il volo è diventato inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché se del caso un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale ad una data successiva di gradimento del passeggero.

Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente per consentire l'imbarco dei restanti passeggeri titolari di prenotazioni, il vettore aereo operativo può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti.

Quali sono i diritti del passeggero in caso di mancato imbarco?

In mancanza di volontari, il passeggero a cui viene negato l'imbarco ha diritto ad una compensazione monetaria equivalente a quella sopra citata per i ritardi o le cancellazioni dei voli. Inoltre, potrà scegliere tra: rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata, imbarco su un volo alternativo quanto prima possibile in relazione all'operativo della compagnia aerea, imbarco su un volo alternativo in una data successiva più conveniente per il passeggero. Avrà anche diritto all'assistenza gratuita.

Cosa succede se la compagnia aerea perde i miei bagagli?

Prima di lasciare l'area riconsegna bagagli è necessario recarsi presso l'Ufficio oggetti smarriti dell'aeroporto di arrivo e compilare gli appositi moduli, comunemente denominati PIR (Property Irregularity Report).

Se entro 21 giorni dalla compilazione del PIR non ci sono notizie sul ritrovamento, il bagaglio si considera ufficialmente perso e il passeggero deve inviare la documentazione necessaria per l'avvio della pratica di risarcimento.

Se il bagaglio viene ritrovato entro 21 giorni dalla data di effettiva avvenuta riconsegna, il passeggero deve inviare la documentazione necessaria per ottenere il rimborso delle eventuali spese sostenute.

Non bisogna dimenticare di sporgere reclamo anche verso la compagnia aerea dopo aver compilato il PIR e, soprattutto, se il volo è operato da una compagnia aerea diversa da quella che ha venduto il biglietto, il passeggero può fare un reclamo o chiedere un risarcimento a entrambe le compagnie. La compagnia "contraente" è quella il cui nome o codice è scritto sul biglietto.

NAVI E TRAGHETTI

A cosa ho diritto se il mio traghetto/nave viene cancellato o è in ritardo?

- Assistenza adeguata: in caso di cancellazione o di un ritardo superiore a 90 minuti è prevista somministrazione gratuita di pasti e bevande in misura adeguata al tempo di attesa, se disponibili o facilmente reperibili dal vettore;
- sistemazione a bordo o a terra: nel caso di cancellazione o ritardo alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto. Il vettore, inoltre, è tenuto ad assicurare gratuitamente il trasporto tra il terminale di imbarco e il luogo della sistemazione, oltre alla somministrazione di pasti e bevande;
- trasporto alternativo verso la destinazione finale: non appena possibile e senza alcun supplemento o il rimborso del prezzo del biglietto e, nei casi in cui sia opportuno, il ritorno al punto di partenza iniziale appena possibile;
- rimborso del prezzo integrale del biglietto: se una parte del viaggio non è stata effettuata, o se una parte del viaggio fatta non è più utile per il motivo

per cui il viaggio era stato pianificato, il rimborso deve essere fatto entro 7 giorni. Il pagamento avviene in contanti, tramite bonifico bancario, versamento o assegno bancario.

Il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, per quanto riguarda il periodo di validità e per la destinazione SOLO CON IL CONSENSO DEL PASSEGGERO

Quali diritti sono riconosciuti al passeggero marittimo in caso di ritardo rispetto all'orario di arrivo previsto?
Se un passeggero marittimo subisce un ritardo rispetto all'orario di arrivo previsto, ha diritto a un rimborso pari al 25% del prezzo del biglietto, in base alla durata del ritardo:

- 1 ora di ritardo su un viaggio che dura fino a 4 ore;
- 2 ore di ritardo su un viaggio che dura più di 4 ore ma meno di 8 ore;
- 3 ore di ritardo su un viaggio che dura più di 8 ore ma meno di 24 ore;
- 6 ore di ritardo su un viaggio che dura più di 24 ore.

Se il ritardo è il doppio di queste ore, il rimborso sale al 50% del prezzo del biglietto. Il rimborso avviene entro un mese dalla richiesta e può essere erogato in denaro o, se il passeggero accetta, tramite buoni o altri servizi (se le condizioni sono flessibili riguardo validità e destinazione).

Quali sono i termini di presentazione del reclamo?
Il passeggero marittimo deve inoltrare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, entro 2 mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

TRENI

Cosa fare se il mio treno è in ritardo o è stato cancellato, quali sono i miei diritti?
Se si verifica un ritardo o una cancellazione le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni devono informarti su tutti i tuoi diritti durante il viaggio.
Se il tuo treno è cancellato o ha un ritardo superiore a 60 minuti, puoi chiedere il rimborso del biglietto o la prosecuzione del viaggio con un trasporto alternativo, senza costi aggiuntivi. Hai inoltre diritto a ricevere assistenza (bevande, pernottamento, ecc.) a seconda della situazione. Se il ritardo supera i 60 minuti, puoi richiedere un indennizzo proporzionato al prezzo del biglietto.

A cosa ho diritto se sono un passeggero con mobilità ridotta?
Se hai mobilità ridotta, puoi richiedere assistenza gratuita per salire e scendere dal treno, nonché per altre necessità.
Devi sempre ricevere informazioni aggiornate sull'accessibilità delle stazioni e dei treni.

6.2 PRENOTAZIONE IN ALBERGO: OBBLIGHI DEL CLIENTE E DELL'ALBERGATORE

Ho prenotato in una struttura che non mi ha fornito tutti i servizi che erano previsti nella prenotazione, posso richiedere un rimborso?
Certo, se nella struttura si verificano uno o più di questi disservizi puoi chiedere un rimborso:

- quando non forniscono l'alloggio e i servizi accessori necessari, quali la pulizia e il riassetto della camera, o altri servizi oggetto della prenotazione;
- quando non permettono l'utilizzo degli spazi comuni e dei servizi offerti dall'albergo (es. piscina e centro benessere);
- quando non consegnano l'alloggio in buono stato di manutenzione o con vizi che diminuiscono in maniera apprezzabile l'idoneità all'uso pattuito (es. climatizzazione non funzionante, camera con un numero di letti inferiore a quello oggetto della prenotazione, mancanza di culla per neonati);
- quando la camera o l'alloggio non rispecchiano le caratteristiche strutturali pubblicizzate;
- quando al cliente è assegnata una stanza di tipologia inferiore a quella oggetto della prenotazione;
- quando al cliente è consentito l'utilizzo dell'alloggio per un numero di notti inferiori a quelle originariamente prenotate;
- In caso di distruzione, perdita o sottrazione delle cose portate dal cliente.

6.3 PACCHETTI TURISTICI

Ho firmato un contratto per un pacchetto turistico e ora voglio recedere, come posso fare?
Se il contratto è stato concluso fuori dai locali commerciali, il viaggiatore ha diritto di recedere dal contratto di pacchetto turistico entro 5 giorni dalla data della conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni preliminari se successiva, senza penali e senza fornire alcuna motivazione.

E dopo i 5 giorni posso recedere?
Certo! È possibile recedere fino ad un giorno prima della partenza, ma in questo caso il consumatore dovrà rimborsare le spese sostenute dall'organizzatore se adeguate, giustificabili e motivate.
Ricorda sempre di visionare il contratto con attenzione.

Cosa succede se nel luogo di destinazione si verificano circostanze che impediscono la partenza?
In questo caso il consumatore ha diritto di recedere dal contratto, prima dell'inizio del pacchetto, senza corrispondere spese di recesso. Ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto.

Cosa succede se il pacchetto è già in corso di esecuzione?
L'articolo 42 del Codice del Turismo prevede, in caso di circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore che rendano impossibile fornire una parte sostanziale per valore o qualità, della combinazione dei servizi turistici pattuiti nel contratto, che l'organizzatore offra soluzioni alternative adeguate di qualità ove possibile equivalente o superiore, rispetto a quelle specificate nel contratto, affinché l'esecuzione del pacchetto possa continuare.
Se le soluzioni alternative proposte comportano un pacchetto di qualità inferiore rispetto a quella specificata nel contratto del pacchetto turistico, l'organizzatore concede al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo.

Se il viaggiatore non gradisce le soluzioni alternative proposte dall'organizzatore?
Ha diritto a respingerle se non sono comparabili a quanto previsto dal pacchetto turistico o se la riduzione del prezzo concessa è inadeguata.

Se non ci sono soluzioni alternative possibili, e se non è possibile garantire il ritorno del viaggiatore, l'organizzatore copre i costi per un alloggio necessario, possibilmente dello stesso livello di quello previsto nel contratto, per un massimo di 3 notti o per il periodo più lungo previsto dalla legge europea sui diritti dei passeggeri.

Cosa succede se è il tour operator ad annullare il pacchetto?
Il consumatore viene rimborsato?
Sì, ma deve offrire al viaggiatore il rimborso integrale dei pagamenti e un'indennità supplementare, a meno che il numero di persone iscritte sia inferiore al minimo previsto dal contratto. Altre circostanze in cui l'organizzatore NON è tenuto a versare un indennizzo supplementare:

- entro 20 giorni dall'inizio di un viaggio di durata superiore a 6 giorni;
- entro 7 giorni dall'inizio di un viaggio di durata tra 2 e 6 giorni;
- entro 48 ore dall'inizio di un viaggio di durata inferiore a 2 giorni, solo per cause inevitabili e straordinarie.

"In viaggio la cosa migliore è perdersi. Quando ci si smarrisce, i progetti lasciano il posto alle sorprese, ed è allora, ma solamente allora, che il viaggio comincia."

Nicolas Bouvier, scrittore

HAI BISOGNO DI ASSISTENZA? RIVOLGITI A MOVIMENTO CONSUMATORI

SPORTELLO ONLINE

CALL CENTER
(+39) 06 948 070 41
Dal lunedì al venerdì
9:00 - 13:00 e 14:00 - 17:30

WHATSAPP
(+39) 351 715 34 49
SOLO MESSAGGI DI TESTO

www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI