



## Dieselgate

Quali tutele per i consumatori?

Pag. 5



## Salva banche

Saranno salvati i risparmiatori?

Pag. 6



## Latte

Trovato un accordo sul prezzo

Pag. 7



## Rubriche

Notizie, campagne, informazioni utili

Pag. 8/11

# Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



dicembre 2015

Anno 07 N. 06

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

## DOSSIER

# PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, IL VIZIETTO DELLE COMPAGNIE TELEFONICHE

Dopo la liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni, avviata a metà degli anni Novanta, per circa un decennio si è assistito a una lotta senza quartiere fra i diversi gestori affacciatisi nel settore, fra cui ovviamente l'ex monopolista, proprietario della rete. Lo scontro di tutti contro tutti aveva come obiettivo l'acquisizione di clientela per la conquista di fette di mercato e il posizionamento strategico in un settore che, accanto al tradizionale servizio voce, cominciava a vedere l'affermazione di servizi di comunicazione differenziati, come la messaggistica e l'accesso ad Internet, oltre che all'introduzione di una miriade di servizi accessori.



dossier  
segue a **pagina 2**

## una buona notizia...

### Natale 2015. Consumi in crescita dopo sette anni

Secondo una ricerca di Confcommercio, Natale 2015 è il primo con consumi in crescita dopo sette anni di crisi. La spesa media per i regali è aumentata del 5% rispetto al 2014 fino a 166 euro a testa, ma resta inferiore del 30% rispetto ai livelli del 2009. Le tredicesime aumentano dell'1,2% e valgono 39,4 miliardi. Di questi 7,9 miliardi sono destinati al fisco tra Ici, Imu, Tasi, tasse auto e canone Rai; 10 miliardi ai doni di Natale.

## ...e una cattiva

### Antitrust. Sanzioni alle imprese di luce e gas

Oltre 6 milioni di multa a sette imprese del settore luce e gas per l'attivazione di forniture non richieste. A dare le sanzioni è stata l'Antitrust e i multati sono Enel Energia, Eni, Acea Energia, Hera Comm, GdF Suez Energie, Green Network e Beetwin. A giudizio dell'authority "hanno alterato considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori, adottando procedure di contrattualizzazione in violazione del Codice del consumo".

## editoriale di Ovidio Marzaioli

### Energia e gas. Mercato tutelato o tutela del consumatore?

Il recente ddl Concorrenza ha acceso il dibattito sia politico sia tra le forze sociali sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas, sui tempi e le modalità della sua attuazione. I segnali provenienti dall'attuale situazione del mercato non sono incoraggianti e la tutela del consumatore è, in questa fase, vista più in una prospettiva formale che sostanziale, ma quali sono le vere ragioni della mancata libera concorrenza? La presenza nella bolletta energetica di voci improprie che la appesantiscono di oneri di sistema fino al 50% e più, e che poco hanno a che fare con il costo dell'energia, fa propendere per un sistema "spurio" che poco aiuta la trasparenza nei confronti del consumatore e della microimpresa; l'inserimento nella bolletta elettrica del canone Rai che va esattamente in questa scia e rende ancora più nebbioso il panorama, dovrebbe meglio far riflettere Governo e Parlamento sulle scelte strategiche che influenzeranno il quadro energetico nel prossimo futuro. Allo stesso modo, influisce la questione della tempestiva misurazione dei consumi reali che, nonostante la tecnologia rimane la principale causa del contenzioso in materia e che certamente non è imputabile a un cattivo operato delle aziende venditrici. Di qui la previsione dell'art.30 del ddl Concorrenza che conferisce all'Aeegsi la facoltà di uno slittamento dei termini di apertura totale del mercato nel caso di mancanza di certezza dei cosiddetti prerequisiti (operatività del SII e suo portale informativo, tempistiche di switching-fatturazione e conguagli, implementazione brand unbundling).

## L'intervista: Mario Staderini direttore Direzione tutela dei consumatori Agcom



La conclusione di contratti a distanza con operatori telefonici è sempre stata fonte di equivoci e controversie in relazione ad attivazioni, migrazioni e servizi non richiesti. L'Agcom, con delibere di Consiglio n. 519 e 520 del 25 settembre 2015, ha stabilito nuove regole che entrano in vigore in questi giorni. Di cosa si tratta esattamente? Quali sono i vantaggi pratici per i consumatori?

Proprio per ridurre i disservizi e le controversie in materia, siamo intervenuti sui due fattori più critici: la correttezza delle informazioni rese preventivamente al consumatore e la certezza della sua espressione di volontà.

Sotto il primo profilo, con

l'articolo 4 del Regolamento a tutela degli utenti in materia di contratti (delibera n.519/15/CONS) abbiamo posto in capo agli operatori l'obbligo di pubblicare le informazioni relative alle modalità di conclusione dei contratti a distanza, con specifico riferimento a quelli conclusi per telefono.

In caso di trasferimento ad altro operatore, i consumatori devono anche essere informati della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere non comporta il ripristino automatico del precedente rapporto contrattuale.

segue a **pagina 4**

segue a **pagina 4**

## DOSSIER

# Tlc: pratiche commerciali scorrette sintomo dell'involuzione del mercato

segue dalla **prima**dossier a cura di **Roberto Barbieri\***

In quella fase, accanto a effetti positivi della concorrenza, quali l'abbassamento costante dei prezzi e l'offerta crescente di nuovi servizi e tecnologie, si assiste ad una lotta senza esclusione di colpi anche sul piano di pratiche commerciali scorrette. Ricordiamo in quegli anni un'ondata impressionante di attivazioni e cambi di gestore non richiesti, il fenomeno delle numerazioni a sovrapprezzo, quello, ancora più insidioso, dei dialer utilizzati ad insaputa dell'utente per deviare la connessione su provider con numerazioni internazionali.

Negli anni successivi, pur non essendo del tutto scomparse, le pratiche commerciali scorrette da parte dei gestori di telefonia sono tuttavia rientrate in volumi decisamente meno patologici, tanto che i maggiori picchi di richieste di assistenza alle associazioni di consumatori si sono spostati ad altri mercati, in primo luogo quello dell'energia, a sua volta alle prese con i primi effetti della liberalizzazione. Per alcuni anni, il settore della telefonia, pur mantenendo la presenza di problematiche anche importanti, è

sembrato tuttavia avviarsi verso la condizione di mercato maturo, capace di assorbire i conflitti a un livello progressivamente più accettabile.

Fra gli indicatori di questa tendenza poteva ritrovarsi un numero decrescente di reclami e di controversie sfociate in conciliazioni.

Da qualche tempo però, giungono dal settore telecomunicazioni segnali preoccupanti di involuzione del mercato.

Asstel, l'associazione di categoria degli operatori e fornitori di servizi di telefonia, aderente a Confindustria, sottolinea in ogni occasione la tendenza, costante dal 2006, all'assottigliamento dei ricavi delle aziende del settore. Quest'anno, per la prima volta dalla liberalizzazione del mercato, si è assistito ad un aumento del prezzo dei servizi all'utente. Un aumento occulto è stato realizzato in contemporanea dai due principali gestori (Tim e Vodafone) con la periodizzazione a quattro settimane anziché a mesi di calendario, con la conseguenza di avere 13,5 periodi all'anno, anziché 12 mesi.

Contemporaneamente si registrano ondate di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità Antitrust (Agcm) proprio sotto il profilo dell'esercizio di pratiche commerciali scorrette, che si manifestano principalmente con l'attivazione di servizi non richiesti, informazioni incomplete o assenti, collegamenti non richiesti a fornitori terzi di servizi in abbonamento.

Non ci sono dubbi che in questi anni le condizioni oggettive del mercato si siano modificate. Ad esempio, da un lato una voce di entrata per i gestori, come quella degli sms, che nel 2008 in Italia fatturava da sola più dell'intera industria della pasta, si è praticamente azzerata con l'introduzione di altri strumenti di messaggistica; dall'altra la rapidissima evoluzione tecnologica ha messo a disposizione degli utenti terminali, come gli smartphone e i tablet, che consentono la fornitura di nuovi servizi a pagamento, accompagnati dal rischio di nuovi schemi e modalità di forniture non richieste.

Le autorità di regolazione e di garanzia operanti nel settore (Agcom e Agcm), stanno intervenendo per arginare il fenomeno.

La loro azione, al pari di quella delle associazioni consumeriste, sarà tanto più efficace quanto più si svolgerà nella consapevolezza che il mercato, e i suoi fenomeni distortivi, sono sottoposti, e lo saranno ancora di più nei prossimi anni, ad una duplice pressione: quella dello sviluppo tecnologico e quella della realizzazione dell'agenda digitale, a sua volta legata a scelte e investimenti in relazione allo sviluppo della rete di nuova generazione e ai suoi assetti proprietari e gestionali.

Le incertezze in merito, e la conseguente incertezza sui futuri assetti ed equilibri del mercato, dovuta ad una sostanziale assenza di un'adeguata politica industriale, apre purtroppo spazi alla possibilità di scaricare le inefficienze del sistema sulla parte debole della filiera, con l'innescarsi, in luogo di una concorrenza virtuosa, di pratiche commerciali scorrette e aggressive.

\*segreteria nazionale MC

## ESEMPI DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

**Vodafone e Tim: servizi accessori di reperibilità.** A marzo 2015, l'Agcm, con separate delibere, provvedeva a sanzionare Tim e Vodafone applicando sanzioni amministrative rispettivamente per 400 mila e 650 mila euro. Le condotte sanzionate, curiosamente identiche e realizzate simultaneamente, avevano come oggetto servizi accessori di reperibilità ("Losai" e "Chiamaora" per Tim; "Chiamami" e "Recall" per Vodafone). Tali servizi, in origine gratuiti, sono diventati a pagamento a partire dal 21 luglio 2014 per entrambi i gestori. L'autorità ha rilevato che tale trasformazione non era stata accompagnata da adeguata informazione; che non era contemplata la raccolta di preventivo consenso da parte del cliente, il quale doveva al contrario attivarsi per ottenerne la disattivazione; che i suddetti servizi di reperibilità venivano mantenuti attivi sulle sim già in esercizio e venivano preattivati senza richiesta di consenso sulle sim dei nuovi clienti.

**Wind: Service Card.** Fra marzo e aprile 2014, Wind ha introdotto un servizio denominato "Service Card", al costo di € 2,90 al semestre, con cui si acquisiva il diritto di sostituire gratuitamente la sim e di scegliere ogni 6 mesi un'opzione aggiuntiva a metà prezzo. Tale servizio a pagamento era stato attivato unilateralmente

a tutti i clienti senza il loro consenso e con onere di attivarsi (tramite sms) per la disattivazione. L'Agcm ha ritenuto scorretta ed aggressiva tale condotta, sanzionandola per 250 mila euro con delibera del 3 marzo 2015.

**H3G: Teleselling.** Con delibera del 30 settembre 2015, l'Agcm ha sanzionato per 100 mila euro il comportamento di H3g, consistente nel concludere a distanza, mediante telefono, contratti aventi ad oggetto la prestazione del servizio di telefonia mobile e/o la vendita dell'apparecchio telefonico. Il consumatore, sia nuovo sia cliente cui veniva proposto un nuovo contratto, veniva vincolato a seguito della sola telefonata registrata, senza che fosse né confermata la proposta per iscritto, né richiesta la sottoscrizione o accettazione scritta da parte del consumatore. Al consumatore non veniva neppure fornita la conferma su un supporto durevole del contratto concluso: la registrazione della telefonata veniva consegnata al cliente solo su sua espressa richiesta. Tutto ciò in aperta violazione dell'art. 51, commi 6 e 7 del Codice del Consumo, che disciplinano espressamente le tutele che devono accompagnare la conclusione dei contratti con la modalità di teleselling.

## DOSSIER

# La scure dell'Antitrust sui servizi "premium"



Sarà capitato a volte di scoprire quasi per caso che il nostro credito telefonico prepagato si è incomprensibilmente ridotto o che la fattura dell'abbonamento presenta importi insolitamente più alti.

In qualche caso avremo dato la colpa alla nostra cattiva memoria, altre volte avremo trascurato di analizzare tutte le numerose e noiose pagine della fattura. E così non abbiamo scoperto cosa si celava, in realtà, dietro quegli addebiti apparentemente inspiegabili.

Succedeva, senza che ne venissimo minimamente informati, né all'atto dell'acquisto né dopo, che la sim acquistata era preabilitata alla ricezione di servizi a sovrapprezzo, simpaticamente denominati "premium". Che tale abilitazione di default riguarda tanto i servizi a numerazione speciale (decade 4), quanto la navigazione in mobilità. Che i servizi a pagamento vengono forniti da soggetti terzi, detti Content Service Provider (CSP), con addebito sul conto prepagato o tramite fattura da parte del gestore telefonico, il quale trattiene per sé parte delle somme, in base ad un rapporto contrattuale con i CSP. L'inadeguatezza/assenza delle informazioni, poi, riguarda non solo la preabilitazione della sim, le caratteristiche essenziali del contratto, le modalità di fornitura e di pagamento dei servizi a sovrapprezzo, ma anche la possibilità, sempre taciuta o dissimulata, di attivare su richiesta il blocco selettivo di quei servizi. In altre parole: non solo la sim acquistata veniva abilitata a nostra insaputa alla ricezione di servizi a pagamento; non solo veniva posto in capo all'utente l'onere di richiedere il blocco selettivo, ma addirittura veniva nascosta anche questa possibilità.

Infine, come se non bastasse, non venivamo informati che il gestore, senza nostra autorizzazione, utilizzando un sistema automatico di trasferimento, forniva il nostro numero di utenza ai CSP con cui aveva rapporti contrattuali, rendendo così possibile l'identificazione dell'utente, e quindi sia la concreta attivazione dei servizi a sovrapprezzo, sia l'addebito dei costi. Ciò essenzialmente attraverso due modalità: una più tradizionale, basata sulle numerazioni speciali, l'altra

più evoluta, che interviene sulla navigazione in mobilità, sfruttando la tecnologia "touch screen" propria degli smartphone e dei tablet.

Nel primo caso, senza che noi componiamo alcun numero, i CSP hanno la possibilità di attivare in modo del tutto occulto, l'abbonamento al loro servizio sulla nostra utenza, il cui numero hanno ricevuto in automatico dal nostro gestore.

Nel secondo caso, navigando capiterà di vedere aprirsi un pop-up, o di venire dirottati su una "landing page" a noi sconosciuta, che basterà inavvertitamente sfiorare per attivare inavvertitamente l'abbonamento a qualcuno dei tanti "servizi premium".

Le meraviglie della tecnologia, ma soprattutto il loro abuso da parte dei colossi delle telecomunicazioni, ci hanno così permesso di ricevere, senza averle mai richieste, informazioni meteo, oroscopi, suonerie, screensaver, abbonamenti a siti di incontri, gossip, aggiornamenti sulla squadra del cuore, e molte altri "servizi". Tutti rigorosamente "premium", cioè a pagamento.

Tutto ciò è emerso da indagini dell'Antitrust, che fra gennaio e ottobre 2015 ha ripetutamente sanzionato tutti i quattro principali operatori di telefonia (Tim, Vodafone, Wind, H3G) per avere posto in essere, con sfumature lievemente diverse fra loro, ma equiparabili nella sostanza, pratiche commerciali scorrette ed aggressive, consistenti nelle condotte sopra descritte, e per averle reiterate dopo un primo provvedimento, con inottemperanza dei divieti contenuti nei provvedimenti sanzionatori e/o degli impegni assunti nei confronti della stessa autorità. Agli operatori è stata contestata inoltre l'omissione di ogni controllo sulle modalità di promozione di abbonamenti da parte dei CSP, senza le tutele prescritte dal Codice del consumo e dall'Autorità di regolazione (Agcom). Quest'ultimo aspetto appare particolarmente rilevante perché applica un principio di responsabilità del gestore per le condotte che ricadono sui clienti, anche se poste in essere da terzi, ove da quelle condotte il gestore ricavi un profitto.

## \* Le sanzioni Agcm 2015

### Un anno di multe agli operatori telefonici

Nel corso del 2015, a conclusione di indagini riguardanti pratiche commerciali scorrette e aggressive, come definite dal Codice del Consumo, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha inflitto sanzioni per 8.803.000 euro complessivi ai principali operatori di Tlc e ad alcuni fornitori di servizi a pagamento, così distribuite:

#### pratiche commerciali scorrette connesse ai servizi "premium":

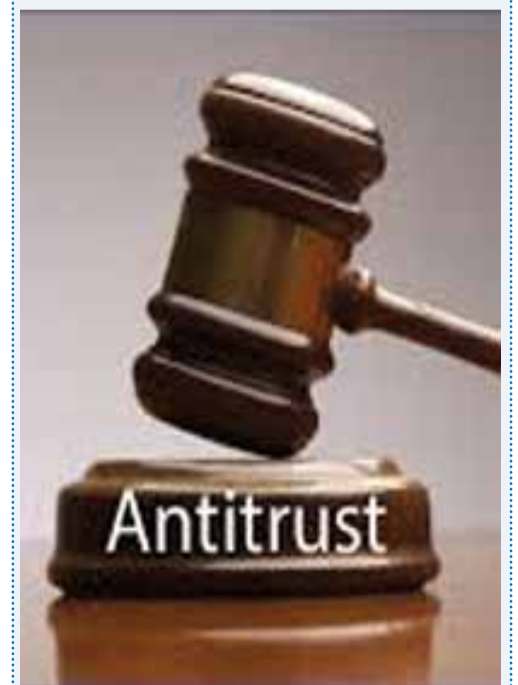
H3G 1.750.000 + 275.000 a due società CSP (13 gennaio)  
Tim 1.750.000 + 100.000 a società CSP (13 gennaio)  
Wind 800.000 (13 gennaio)  
Vodafone 800.000 (13 gennaio)  
Tim 583.000 (14 ottobre) – inottemperanza  
H3G 400.000 (14 ottobre) - inottemperanza  
Vodafone 400.000 (14 ottobre) – inottemperanza  
Wind 350.000 (14 ottobre) – inottemperanza.

#### Altre pratiche commerciali scorrette:

Vodafone 650.000 (3 marzo) – servizi accessori  
Tim 400.000 (3 marzo) – servizi accessori  
Wind 250.000 (3 marzo) – service card  
Wind 195.000 (3 marzo) – elenchi telefonici  
H3G 100.000 (30 settembre) – teleselling

#### Per saperne di più:

Il testo integrale dei provvedimenti sanzionatori dell'autorità Antitrust sono reperibili al seguente link: <http://www.agcm.it/consumatore--delibere/consumatore-sanzioni>.



## DOSSIER - INTERVISTA A MARIO STADERINI, DIRETTORE DIREZIONE TUTELA CONSUMATORI AGCOM

segue dalla prima



Con la delibera 520/15/CONS, invece, abbiamo indicato al mercato l'orientamento dell'Autorità rispetto alle modalità di conclusione dei contratti per telefono.

In particolare, per dare certezza circa l'avvenuta conoscenza delle condizioni proposte nonché dell'effettiva volontà dell'utente, occorrerebbe inviare al consumatore la conferma in forma scritta (anche via email) della proposta avanzata al telefono, per poi ricevere l'accettazione, anche telematica, dell'offerta. In questo caso, si tratta di orientamenti al mercato, perché l'attività di vigilanza sull'articolo 51 del Codice del consumo e le relative sanzioni sono di competenza dell'Autorità garante per la concorrenza e il mercato.

**Il disegno di legge annuale sulla concorrenza, approvato dalla Camera e ora all'esame del Senato, interviene in materia di costi di recesso, introducendo, accanto alle spese giustificate da costi sostenuti dall'operatore, un riferimento a costi "commisurati al valore del contratto".**

**La formulazione, nella sua ambiguità, non rischia di aprire la strada a vere e proprie "penali", a suo tempo abolite dal "decreto Bersani"? Qual è in proposito la posizione dell'Autorità?**

Negli anni scorsi, le istruttorie dell'Agcom per verificare che i costi di recesso fossero esclusivamente quelli giustificati hanno portato ad una loro consistente riduzione. Il ddl concorrenza rafforza le misure di trasparenza, rendendo più facili queste verifiche e accogliendo la nostra richiesta di anticipare gli obblighi informativi sulle modalità di recesso e i relativi costi sin dalla fase della pubblicizzazione dell'offerta e durante la fase della sottoscrizione del contratto.

Proprio al fine di escludere che le nuove disposizioni consentano all'operatore di far pagare all'utente costi aggiuntivi rispetto al recesso, il presidente dell'Agcom Cardani

in audizione al Senato ha chiesto di eliminare dall'articolo 18, comma 1, lett. a) del disegno di legge il riferimento ad "ogni altro onere comunque denominato" e di specificare che la commisurazione dei costi è rapportata a quelli realmente sopportati dall'azienda, cioè ai soli costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio.

**La norma del 2014 che ridefinisce le rispettive competenze di Agcom e Agcm (art. 27, co. 1 bis, Codice del consumo) attribuisce alle due autorità la facoltà di "disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione". In quali termini si svolge attualmente questa fondamentale collaborazione?**

Purtroppo la ridefinizione normativa ha lasciato dei cononi d'ombra che rischiano di ridurre le tutele a favore dei consumatori. Infatti, ferma restando la competenza esclusiva dell'Agcm a sanzionare le pratiche commerciali scorrette, un'interpretazione letterale della norma paralizzerebbe l'attività di vigilanza dell'Agcom rispetto alle specifiche tutele previste dalla normativa del settore delle comunicazioni elettroniche. La questione, che è ancora all'attenzione della Commissione europea, è stata discussa lo scorso 9 dicembre dal Consiglio di Stato in adunanza plenaria.

A seguito di questo chiarimento sarà possibile definire il protocollo tra le due Autorità, oggi fermo in mancanza di un criterio di ripartizione delle competenze conforme al diritto dell'Unione europea.

In ogni caso, una collaborazione sostanziale è attualmente assicurata dal periodico confronto tra gli uffici delle due istituzioni al fine di massimizzare il comune obiettivo: la tutela dei consumatori.

### editoriale di Ovidio Marzaioli, vicesegretario generale Movimento Consumatori

segue dalla prima

Il paradosso di tale previsione sta però nel fatto che la mancata piena attuazione ad oggi di detti prerequisiti è frutto di disfunzioni e mancati interventi della stessa autorità che dovrebbe essere "regolatore del sistema" e ciò in base ad una normativa europea recepita in Italia con il decreto legislativo n.93/2011. Tale discorso porta alla critica di un sistema regolatorio forte con i deboli e debole con i forti nel senso di un mancato intervento, ad esempio, nel mercato della distribuzione elettrica che è uno dei grandi problemi della concorrenza. La posizione di MC si indirizza verso una maggiore attenzione per il sistema delle tutele e delle garanzie in un mercato libero anziché ostacolare l'apertura dello stesso. Una posizione favorevole a meccanismi competitivi e concorrenziali di apertura totale del mercato, ma con le dovute cautele regolamentari riferite, soprattutto, alle tutele del consumatore in ogni fase del suo rapporto con il venditore, da un lato, e dall'altro il potenziamento del bonus sociale con la riduzione degli oneri di sistema (no extra-profitti per i gestori regolati) e un intervento che renda migliore la scelta e la selezione delle fasce di accesso ai bonus sociali per non arrivare all'assurdo di 4 milioni di famiglie teoricamente interessate al

bonus e solo un quarto che ne usufruisce. Il consumatore per essere libero di scegliere (o di non scegliere) deve essere dotato di strumenti di tutela ex ante, nella vigenza del contratto, ed ex post, quindi informazioni per i consumatori anche sul consumo dell'energia con una migliore e più efficace lettura dei contatori, con maggiore chiarezza delle bollette e la valutazione "oggettiva" delle migliori offerte. A tal fine dovranno essere affinati e resi obbligatori gli strumenti di confrontabilità e soprattutto arrivare a una strategia per non confondere più il venditore e il distributore, in altri termini "brand unbundling". Da queste considerazioni vengono messi in rilievo due fondamentali elementi: la centralità del consumatore nella fase di scelta dei sistemi di apertura del mercato e l'informazione sulle reali opportunità del mercato energetico. Elementi che passano necessariamente dal ruolo di protagonista delle associazioni dei consumatori e che insieme al corretto intervento dell'autorità possono rendere il mercato energetico "concorrenziale". Strumenti quali il SII o il controllo dei consumi reali non devono essere più chimere o arabe fenici dell'effettiva apertura del mercato, perché su di esse si basa la partita della concorrenza nel mercato energetico.

## DIESEL GATE

# Il caso Vw: quali tutele per i consumatori?



di Corrado Pinna\*

Il 18 settembre 2015, l'Agenzia statunitense per la protezione dell'ambiente (EPA), ha accusato la Volkswagen di aver installato software illegali sulle auto per alterare i test sulle emissioni di gas nocivi per la salute umana, consentendo così di ottenere l'omologazione di vetture equipaggiate con motori diesel della famiglia EA189 (1.3, 1.6 e 2.0. TDi.), che producono una quantità di ossido di azoto (NOx) 40 volte superiore ai limiti consentiti. La conseguenza immediata è stata il ritiro di circa 482 mila auto Volkswagen e Audi vendute negli Stati Uniti dal 2008 e l'ammissione pubblica da parte del dimissionario CEO di Volkswagen che lo stesso dispositivo ingannatore risultava installato su 11 milioni di vetture commercializzate nel mondo, dotate dello stesso propulsore. Il 24 settembre 2015, il Ministro tedesco dei trasporti ha annunciato che il software incriminato era stato utilizzato anche sulle auto VW vendute nel suo Paese. I veicoli coinvolti sembrerebbero essere 2,8 milioni. Il 3 novembre, un altro 'strale' scoccato dall'EPA colpisce il gigante ferito: Volkswagen - che, però, questa volta respinge con forza le accuse - secondo i tecnici dell'agenzia USA avrebbe installato altri dispositivi che avrebbero la medesima funzione del software scoperto due mesi prima. Sotto accusa è sempre un motore diesel, questa volta un po' più pesante: il V6 3.0 di cilindrata. Il 14 novembre, quasi come un vecchio samurai ormai provato da troppe ferite in battaglia, Volkswagen si infligge un harakiri mediatico senza precedenti, comunicando che, nella foga di dare la caccia a tutti i veicoli non in regola con le emissioni di Nox, i solerti ingegneri teutonici avrebbero catturato una preda inattesa: per 800 mila veicoli - numero, poi, quasi dimezzato dopo qualche giorno - prodotti e immatricolati per l'UE dall'Autorità di omologazione tedesca (Kraftfahrt-Bundesamt - KBA), i dati relativi ai consumi e alle emissioni di biossido di carbonio (CO2), non sarebbero conformi a quelli indicati nei cataloghi e nelle pubblicità. Salvo fare un'altrettanto clamorosa marcia indietro, meno di un mese dopo: dei modelli 2016 inizialmente coinvolti solo 9 marchiati con la W (per quelli Audi, Seat e Skoda, le indagini interne sono ancora in corso) presentano uno scostamento peraltro lievissimo rispetto ai dati in un primo tempo comunicati al mercato e, comunque, le emissioni di CO2 sono nella norma. Il 25 novembre, Volkswagen ha finalmente presentato alla KBA le soluzioni tecniche (riguardanti però solo i motori diesel EA189 1.6 e 2.0 TDi) che dovrebbero ovviare alla problematica delle emissioni di NOx fuori norma: l'installazione di un trasformatore di flusso e aggiornamento del software che gestisce la combustione. Grazie a questi interventi le automobili in questione non dovrebbero essere più inquinanti, ma non per questo conformi alle caratteristiche promesse

all'atto della loro vendita. Volkswagen infatti pur indicando, come obiettivo di queste soluzioni tecniche, anche 'l'impatto zero' su potenza, consumi e performance delle autovetture revisionate, tuttavia non solo non ne garantisce il raggiungimento - poiché tutte le varianti dei modelli dovranno prima essere misurate, per affermare, in maniera definitiva, la conformità del mezzo - ma anzi concede l'onore delle armi ai consumatori in caso di eventuali non conformità successivamente accertate, rinunciando a avvalersi (per lo meno fino al 31 dicembre 2016) dei termini di scadenza della garanzia.

Il caso Volkswagen, che ha minato alle fondamenta la credibilità, oltre che polverizzare in borsa milioni di euro di capitalizzazione di una delle più grandi e famose industrie a livello mondiale, non solo nel settore auto motive, un merito - se così si può dire - però l'ha avuto: accendere i riflettori su alcune differenze sostanziali tra le normative vigenti nell'Ue e negli Stati Uniti, riguardanti i valori limite delle emissioni di gas nocivi e di CO2 (che a basse concentrazioni non provocano danni per la salute umana; tuttavia, influiscono sui mutamenti climatici), sia sul sistema dei controlli. Per quanto riguarda limiti di emissione e obiettivi di riduzione, gli standard USA (Tier 2 Bin 5/ULEV II), per i NOx impongono il limite di 0,031 g/Km, contro lo 0,08 g/km dell'UE; per i CO2, l'obiettivo fissato dagli Usa per il 2021 è di 121 g/km, mentre l'Unione europea ha stabilito un obiettivo più ambizioso di 95 g/km. Per quanto concerne, invece, il sistema dei controlli delle emissioni nocive e inquinanti, negli Stati Uniti, vige un regime di autocertificazione in base al quale annualmente le case produttrici sottopongono i dati relativi alle prove di legge, effettuate nei propri laboratori, alla United States Environmental Protection Agency - EPA - (e, per lo Stato della California, al California Air Resources Board - C.A.R.B. -), che sottopone successivamente a prova il 15% dei modelli da immatricolare, selezionandoli secondo criteri casuali. Il regime di omologazione definito dalla normativa Ue si fonda sui principi dell'omologazione da parte di terzi e del riconoscimento reciproco. Prima dell'immissione sul mercato comunitario, il costruttore può richiedere l'omologazione del modello di un suo veicolo in qualsiasi Paese dell'UE. Il modello viene testato da un servizio tecnico nazionale e, sulla base di tali test, l'autorità di omologazione del Paese membro rilascia l'omologazione (scheda di omologazione UE), che, una volta ottenuta, consente al produttore di immatricolare tutti i veicoli di quel tipo sulla base del certificato di conformità ovvero della dichiarazione, da lui stesso rilasciata, che il veicolo è conforme ai requisiti di omologazione dell'Ue. In entrambi i sistemi attualmente le emissioni di gas inquinanti sono misurate durante un ciclo di prova effettuato in laboratorio. Uno dei maggiori limiti di questo ciclo di prova è quello di non riflettere le emissioni reali dei veicoli in normali condizioni d'uso. Come dimostrato da svariati studi effettuati e commissionati dall'I.C.C.T. - International Council on Clean Transportation - 'think tank' ambientale, non-profit e indipendente, che per primo ha rilevato le problematiche dei NOx sui modelli Volkswagen - infatti, per molti modelli, specialmente diesel, sono rilevabili discrepanze tra le prove svolte in laboratorio e quelle svolte su strada. Nel 2013, per esempio, era emerso un divario tra le emissioni 'reali' registrate durante i test di funzionamento 'di tutti i giorni' e quelle ufficiali ottenute, per gli stessi veicoli, dai laboratori di omologazione, tale per cui le emissioni di CO2 (e il consumo di carburante) di molte autovetture europee: erano in media più di un

terzo superiori ai valori di certificazione dichiarati. La stessa discrepanza registrata per i valori dei NOx sui veicoli diesel leggeri, ha portato all'avvio di quelle indagini da parte dell'EPA che hanno determinato il prologo dello scandalo Volkswagen, divari di valori che però erano sfuggiti ai test di laboratorio. Se comune è dunque il tallone d'Achille dei controlli, diversa è la volontà di superare questa fragilità dimostrata nei due sistemi. Infatti, mentre l'Unione europea si appresta a pensionare il vecchio ciclo di prova (New European Driving Cycle - NEDC), sostituendolo, a partire dal 2016, con una nuova procedura, basata sulla guida reale (Real Driving Emission - RDE), in applicazione della quale i veicoli saranno testati anche su strada, seguendo schemi di accelerazione e decelerazione casuali e rilevando le emissioni di gas inquinanti con "sistemi di misurazione mobile delle emissioni" (portable emissions measurement systems - PEMS), installati direttamente sulle vetture; gli Stati Uniti al momento non prevedono di adottare tale sistema.

Peraltro, recentemente è stata adottata una nuova procedura di prova armonizzata a livello mondiale per i veicoli leggeri (Worldwide harmonized light vehicles Test Procedures - WLTP) sviluppata sotto l'egida della Commissione economica delle Nazioni Unite (UNECE). Questa procedura, che riguarderà i principali mercati mondiali (Europa, Stati Uniti, Giappone, Cina, Russia e India) sarà utilizzata per misurare le emissioni di CO2 e di altri gas inquinanti dei veicoli passeggeri e dei veicoli commerciali leggeri. Essa prevede sia una prova in laboratorio che una su strada, mediante l'RDE. La Commissione europea intende aderire alla procedura WLTP nel settembre 2017 per giungere alla piena attuazione nel settembre 2018. Se dunque dal 1° gennaio 2016, i consumatori dell'Ue hanno se non la certezza, quanto una più che concreta speranza che casi analoghi a quello Volkswagen difficilmente possano ripetersi per veicoli omologati in un qualunque Paese membro, quali sono invece le possibilità di tutela di color che, malgrado loro, possiedono una vettura attualmente non omologabile e quindi priva di valore sul mercato? Gli scenari di tutela, prima ancora che alle future class action o costituzioni di parte civile, devono necessariamente contemplare una soluzione più immediata per quanti hanno già ricevuto o si apprestano a ricevere la lettera di richiamo, per gli interventi che Volkswagen ha individuato, con il beneplacito della KBA, per riportare le vetture a norma rispetto agli standard Euro 5 e 6. Conviene assecondare l'invito delle concessionarie o è meglio rifiutarsi di consegnare loro il veicolo? Ed accettando eventualmente di sottoporre il mezzo all'intervento tecnico previsto, si perde ogni possibilità di richiedere il risarcimento dei danni subiti? Questi sono gli interrogativi più pressanti cui è necessario dare risposta. In attesa che i controlli degli uffici tecnici del Ministero dei Trasporti possano confermare la bontà delle soluzioni tecniche proposte dal produttore tedesco ed escludere ripercussioni su altre qualità essenziali, come consumi e performance, non resta che accettare di ricoverare la propria auto nelle officine autorizzate del Gruppo Volkswagen, anche al fine di non passare dalla parte del torto, rifiutando quel rimedio che il Codice del Consumo e la garanzia convenzionale del produttore/venditore prevedono come obbligatoria. Tuttavia, poiché la prudenza non è mai troppa, occorrerà stare attenti a ciò che si firma, richiedendo copia di ogni documento, facendolo visionare ad un legale prima di sottoscriverlo e pretendendo, se non previsto, di avere report che descriva, per filo e per segno, quale tipo di intervento verrà fatto.

\*ufficio legale Movimento Consumatori

## CREDITO &amp; RISPARMIO

## Salva banche, saranno salvati i risparmiatori?



Il 22 novembre scorso, il Consiglio dei Ministri ha approvato il decreto Salva Banche, con cui veniva stanziato un fondo di 2,3 miliardi di euro per salvare Banca Marche, Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio, Cassa di Risparmio di Ferrara, e Carichieti. Il decreto che ha riguardato 12.500 persone che hanno perso i soldi investiti in obbligazioni subordinate, ha avuto una grande eco mediatica principalmente in seguito alla notizia del suicidio di un pensionato di Civitavecchia avvenuto il 28 novembre e attribuito alla perdita dei risparmi investiti in Banca Etruria. La vicenda ha suscitato molto scalpore anche per il ruolo del padre del ministro Maria Elena Boschi, per otto mesi vicepresidente di Banca Etruria. Salvini in testa, alcune forze politiche dell'opposizione hanno chiesto le dimissioni della Boschi per conflitto d'interessi, il centrodestra ha presentato una mozione di sfiducia contro il governo che è stata respinta, tre possibili filoni di inchiesta sono allo studio della procura di Arezzo e ruotano intorno alla vicenda del commissariamento di Banca Etruria, Matteo Renzi ha annunciato che chi avrà il compito di gestire gli arbitrati per gli obbligazionisti secondari colpiti dal crac delle quattro banche sarà il presidente dell'Autorità anticorruzione, Raffaele Cantone. Questa la bagarre che quando scriviamo è in corso.

Dalle analisi di Movimento Consumatori sono emerse gravissime e ricorrenti irregolarità nel collocamento delle azioni e delle obbligazioni: le banche hanno agito in un evidente conflitto di interessi in quanto hanno negoziato azioni e obbligazioni non quotate per rafforzare il proprio patrimonio di vigilanza, distribuendo alla propria clientela obbligazioni subordinate con rendimenti del tutto sproporzionati, rispetto ai rischi assunti e senza spiegarne le caratteristiche, il livello di rischio e la loro adeguatezza al profilo del cliente.

Per queste ragioni Movimento Consumatori ha chiesto alle quattro banche ponte l'apertura immediata di procedure di conciliazione per risarcire tutti i piccoli risparmiatori che hanno investito inconsapevolmente in situazioni di conflitto di interessi nelle obbligazioni. Movimento Consumatori invita tutti gli azionisti e gli obbligazionisti titolari dei prestiti subordinati a rivolgersi alle sedi territoriali dell'associazione o a scrivere a [salvabanche@movimentoconsumatori.it](mailto:salvabanche@movimentoconsumatori.it) per richiedere il risarcimento dei danni subiti.

### Il programma di salvataggio

Il decreto Salva banche ha aperto una ferita profonda che ha colpito azionisti ed obbligazionisti delle note quattro banche da tempo in amministrazione straordinaria per le irregolarità nella gestione e per le perdite accumulate nel tempo.

L'attuazione del programma di salvataggio prevede la costituzione, per ogni istituto bancario, di una "banca buona" alla quale sono state trasferite le autorizzazioni all'esercizio dell'attività bancaria e tutti i diritti, le attività e le passività delle banche, tra le quali i conti correnti i contratti per la prestazione dei servizi di investimento le obbligazioni non subordinate. I rapporti tra le vecchie banche e la clientela continueranno quindi generalmente con le nuove banche che nel frattempo sono state liberate delle sofferenze e adeguatamente ricapitalizzate.

Gli amministratori delle quattro nuove banche hanno il compito di vendere le relative aziende bancarie in tempi brevi al miglior offerente, con procedure trasparenti e di mercato, e retrocedere al Fondo di Risoluzione i ricavi della vendita.

Per tutte e quattro le banche originarie è stata costituita una "banca cattiva" (bad bank), priva di licenza bancaria alla quale sono stati trasferiti i prestiti in sofferenza ovvero con difficoltà di rimborso. I prestiti in sofferenza, svalutati a 1,5 miliardi dall'originario valore di 8,5 miliardi, saranno venduti a specialisti nel recupero crediti o gestiti direttamente per il recupero. La soluzione individuata dal Governo e da Banca d'Italia ha consentito di salvare la parte sana delle quattro banche, tutelando i posti di lavoro, i depositi e le obbligazioni ordinarie, azzerando però i risparmi di decine di migliaia di piccoli azionisti ed obbligazionisti subordinati rimasti in pancia alle vecchie banche insolventi. Era proprio inevitabile?

Le cronache di questi giorni ci raccontano che la soluzione scelta è stata imposta al Ministero dell'Economia e a Banca d'Italia dalla Commissione europea la quale ha rifiutato un intervento del Fondo di Garanzia a tutela dei depositanti in quanto ritenuto un illegittimo aiuto di Stato.

La posizione tenuta dalla Commissione europea è ingiustificata e gravemente discriminatoria nei confronti dell'Italia che si è purtroppo comportata come un piccolo suddito accomodatosi in rispettoso silenzio in seconda classe.

Dal 2008 ad oggi in tutta Europa si è assistito ad un ingente utilizzo di risorse pubbliche per salvare le banche. Tra il 2008 e il 2012, la Gran Bretagna ha messo a disposizione del proprio sistema bancario 873 miliardi di euro, utilizzandone effettivamente 300; la Germania ha stanziato 646 miliardi usandone 259. Al 31 dicembre 2014, la Spagna aveva speso 52 miliardi, la Grecia 40, l'Olanda 36.

L'Italia ha invece stanziato 130 miliardi di euro per le proprie banche usandone solo 15, in buona parte si è trattato dei Tremonti bonds impiegati per il salvataggio di Mps e integralmente rimborsati con significativi interessi.

La Germania, paladina del rigore ed acerrima nemica degli aiuti di Stato, ha messo a disposizione delle proprie banche in difficoltà circa il 25% del proprio Pil e ne ha usato il 10%; mentre l'Italia ha stanziato l'8% del Pil usando soltanto l'1%.

Il 19 ottobre scorso, la Commissione europea ha approvato il piano di salvataggio della HSH Nordbank, che è seguito ad altri importanti interventi che avevano già consentito di salvare alcuni colossi come Dresdner e Commerzbank.

Proprio per limitare l'utilizzo di risorse pubbliche nei

salvataggi delle banche dal 1° gennaio 2016 entrerà in vigore la nuova disciplina (bail-in, *si veda la scheda a pagina 8 di questo numero*) che nei casi più gravi potrà comportare l'azzeramento del valore non solo delle azioni e delle obbligazioni subordinate, ma anche delle ordinarie obbligazioni bancarie non garantite e dei depositi superiori ad € 100.000 per depositante. MC ritiene che i soldi pubblici dei cittadini non debbano essere destinati a coprire i buchi lasciati dalle grandi imprese, anche se bancarie.

Gli interessi generali coinvolti da ogni grande organizzazione imprenditoriale non possono essere governati dalla filosofia della socializzazione delle perdite e della privatizzazione dei profitti. La vicenda delle quattro banche doveva però essere affrontata diversamente, vuoi perché il fondo di tutela dei depositanti che sarebbe potuto intervenire non avrebbe utilizzato soldi pubblici, vuoi perché l'Italia negli ultimi anni ha utilizzato in maniera molto limitata denaro dei contribuenti per far fronte alle crisi bancarie.

Viene il sospetto che l'operazione così congeniata potrà ritornare utile solo ad alcuni grandi investitori che avvanzeranno proposte di acquisto delle quattro banche ripulite e alleggerite delle obbligazioni subordinate e dei vecchi azionisti.

Ottimi profitti si preannunciano anche per gli intermediari che acquireranno i crediti in sofferenza svalutati a meno del 19% del loro valore nominale, a fronte di una capacità di recupero che si attesta mediamente intorno al 40%. Una più attenta valutazione del valore di cessione dei crediti avrebbe almeno consentito il salvataggio degli obbligazionisti subordinati.

### Il Fondo di solidarietà

Il Governo a seguito del varo del decreto Salva banche ha inserito un emendamento alla legge di Stabilità con il quale ha istituito un Fondo di solidarietà per rimborsare i risparmiatori che hanno sottoscritto le obbligazioni subordinate delle banche fallite.

Movimento Consumatori ritiene questo fondo del tutto inadeguato a risolvere i problemi degli investitori danneggiati.

I crediti in sofferenza ceduti alla bad bank sono stati svalutati al 18% del loro valore nominale quando di regola consentono recuperi all'incirca del 40%. Una contenuta rivalutazione, anche solo di circa il 5% dei crediti in sofferenza ceduti alla bad bank, potrebbe consentire di reperire tutte le risorse necessarie (oltre 400 milioni di euro) per rimborsare adeguatamente tutti gli investitori privati che abbiano acquisito le obbligazioni subordinate. L'attuale sottovalutazione consentirà, invece, ampi margini agli intermediari specializzati nel recupero del credito o nell'acquisto dei crediti deteriorati a danno di tutti gli investitori, della fiducia nel sistema bancario e delle casse pubbliche.

In attesa che il Governo metta realmente giù le carte e dagli annunci nei media passi alla condivisione di un documento legislativo che permetta a tutti gli interessati di sapere davvero in cosa consiste questa proposta, MC ritiene comunque indispensabile che sia espressamente prevista la possibilità di ottenere un rimborso integrale in tutte le situazioni nelle quali la banca ha operato in conflitto di interessi, vendendo propri prodotti; che sia in ogni caso garantito il diritto di ogni investitore ad agire in giudizio per ottenere l'integrale risarcimento del danno nei confronti delle nuove banche e che le associazioni dei consumatori siano coinvolte nell'individuazione dei criteri specifici di accesso al fondo e nell'assistenza degli investitori.

TUTELA DEL MADE IN ITALY

# La battaglia del latte ha portato un accordo



“ Un primo risultato concreto della nostra mobilitazione che ha coinvolto decine di migliaia di allevatori con presidi nelle industrie e nei supermercati dove abbiamo trovato il sostegno convinto dei cittadini nella difesa del latte, delle stalle e delle nostre campagne”.

E' quanto ha affermato il presidente della Coldiretti Roberto Moncalvo nel commentare l'intesa raggiunta a fine novembre con la multinazionale Lactalis sul prezzo del latte alla stalla che prevede in tutto il Nord, per il prossimo trimestre, un aumento di 2,1 centesimi al quale vanno aggiunti il centesimo garantito dal Ministero delle Politiche agricole con aiuti straordinari dell'Unione europea, ma anche le risorse che le regioni lattiere direttamente interessate possono mettere a disposizione se vorranno sostenere gli allevatori delle loro realtà territoriali. Secondo l'ufficio studi della Coldiretti tra effetti diretti e indiretti sul mercato nazionale del latte, l'accordo porterà almeno 340 milioni di euro su base annua in più nelle stalle italiane, se ci sarà responsabilmente un allineamento di tutti i soggetti industriali presenti sul territorio nazionale. E' una boccata di ossigeno alle imprese che si trovano in un grave momento di difficoltà, ma la battaglia della Coldiretti continua nelle sedi istituzionali per arrivare al più presto alla corretta identificazione dei prodotti che usano latte italiano con l'indicazione in etichetta, che impedisca di spacciare come made in Italy il prodotto importato.

Anche Movimento Consumatori si era schierato a fianco degli allevatori e della Coldiretti nella lotta per preservare la produzione italiana di latte.

"Non ci sono mai piaciuti gli oligopoli - ha spiegato Alessandro Mostaccio, segretario generale del Movimento Consumatori- a maggior ragione quando si traducono in posizioni dominanti, determinando il condizionamento di un intero settore come quello lattiero caseario italiano (ci riferiamo alla multinazionale del latte francese Lactalis che ha comperato i grandi marchi nazionali Parmalat, Galbani, Invernizzi e Locatelli).

Dopo aver acquisito una posizione dominante sul mercato Italiano, Lactalis voleva decidere il prezzo del latte da corrispondere agli allevatori. Peccato che si trattasse di un prezzo che non permetteva agli allevatori di coprire neanche i costi di produzione. Strategia casuale o il passo è necessario per mettere in ginocchio il latte italiano a favore delle meno costose produzioni del Nord Europa? Coldiretti ha denunciato che dall'acquisizione del gruppo Parmalat da parte della multinazionale francese nel 2011, in Italia hanno chiuso 4000 stalle, oltre il 10% del totale.

Una situazione che si è aggravata nell'ultimo anno con la decisione unilaterale di ridurre del 20% i compensi riconosciuti agli allevatori che sono scesi a 34 centesimi al litro, al di sotto dei costi di produzione, stimati in un valore medio compreso tra

i 38 e i 41 centesimi al litro in Lombardia.

Questo, nonostante le normative europea e nazionale impongano alle imprese il riconoscimento di un prezzo che tenga conto dei costi di produzione sostenuti.

E allora come è possibile che vengano utilizzati contratti indicizzati sul costo del latte tedesco, dimenticando che i consumatori italiani pagano – per l'acquisto di latte e mozzarelle – un prezzo considerevolmente più alto dei tedeschi? Non è possibile fare impresa con contratti rinnovati unilateralmente ogni 'tre mesi' o addirittura di mese in mese! Questo significa ricattare gli allevatori e distruggere un'intera filiera.

E' inutile che il nostro Governo impieghi risorse, energie e intelligenze per supportare il made in Italy, quando una sola multinazionale può, attraverso una politica dei prezzi spregiudicata decidere il futuro di migliaia di allevatori.

Questo non accadrebbe se fosse obbligatorio indicare nell'etichetta dei formaggi l'origine del latte.

Introducendola, avremmo creato un forte scudo per prevenire situazioni come queste. Oggi la mancanza d'informazioni sull'origine del prodotto, fatta eccezione per il latte fresco e i formaggi DOP, consente d'importare latte e prodotti caseari dall'estero e trasformarli in prodotti 'italiani', rendendo indistinto il 40% della produzione nazionale (solo 1 busta di latte UHT su 4, vendute in Italia, contiene latte italiano così come una mozzarella su 2 è prodotta con cagliate straniere).

La battaglia della Coldiretti non è per la difesa di una categoria, è una battaglia per difendere un settore, quello lattiero caseario, che dà lustro al nostro Paese.

Una battaglia culturale che se perdiamo oggi probabilmente significherà aver perso una guerra a favore dell'omologazione, dell'opacità di filiera e contro un'economia agricola, come quella italiana che volevamo basata sulla qualità.

Per questo ci associamo alla richiesta di rendere pubblici i dati relativi alle importazioni di latte e di prodotti con derivati del latte, tracciando le sostanze utilizzate e auspichiamo che, in tempi rapidi, anche l'Antitrust italiano ci dica se tutto questo è lecito, perché sull'ingiustizia non abbiamo già dubbi".

# Consumers' approfondimenti

## PARLIAMONE



### Privatizzare le ferrovie oggi servirà a qualcosa?

di Gustavo Ghidini\*

Privatizzare è sempre stata la soluzione italiana per risolvere i problemi. In questo modo quasi mai però i problemi sono stati risolti, anzi spesso si sono aggravati. In questi giorni si discute della privatizzazione delle ferrovie. Per capire se sia un bene o un male bisogna fare un po' di ordine nelle confuse notizie che arrivano dal Governo. Oggi il gruppo FS controlla sia la rete sia i servizi di trasporto. Trenitalia e RFI sono le due società del gruppo che si occupano proprio dei due prevalenti business del gruppo, la rete e il trasporto viaggiatori. Le due società sono state create anni fa proprio per iniziare un percorso di liberalizzazione che di fatto non si è mai concluso. L'idea iniziale era quella di separare la rete (RFI) dal gestore (Trenitalia) per fare in modo che altri soggetti potessero entrare nel mercato con pari possibilità rispetto all'ex monopolista. Ovviamente così non è andata, essendo di fatto Trenitalia e RFI strettamente collegate e parte del grande gruppo FS. I possibili competitor sono quindi spariti, come Arena, o sono in pessime condizioni, come Italo.

Su questo impianto, oggi, si discute di privatizzare il gruppo, senza tenere conto delle due anime che abbiamo analizzato sopra. Privatizzare il gruppo FS significherebbe infatti privatizzare sia il

servizio sia la rete. Così impostata la privatizzazione rischierebbe di vanificare quel poco fatto fino a oggi (separazione, seppur "di facciata" delle società).

Più utile sembrerebbe la riflessione di scorporare RFI, il proprietario della rete, dal gruppo FS prima di procedere alla privatizzazione. A quel punto la rete rimarrebbe pubblica e la privatizzazione potrebbe forse davvero rendere il mercato del trasporto su rotaia più competitivo.

Meglio ancora sarebbe se l'Italia avesse una politica economica seria e di lungo periodo sul trasporto pubblico e in base a quella si prendessero decisioni strategiche che coinvolgeranno il modello Paese nei prossimi decenni. Ci sono beni e patrimoni, come la rete ferroviaria (ma lo stesso si può dire della rete di telecomunicazioni, ecc.) che devono servire a tutti e essere a disposizione della collettività e non possono essere utilizzati per fare cassa o peggio per fare propaganda.

\*presidente onorario Movimento Consumatori

## \* Domande e risposte

Nel 2007 ho stipulato un contratto di cessione del quinto dello stipendio per la durata di dieci anni. Ora, avendo già pagato la maggior parte delle rate dovute e pagando degli interessi molto alti, ho proposto alla finanziaria di estinguere prima della sua scadenza il prestito chiedendo il conteggio di estinzione. La finanziaria mi ha consegnato il conteggio di estinzione ma secondo questo, nonostante io abbia già corrisposto quasi il 90% delle rate, mi chiedono ancora una somma molto alta e in particolare non mi restituiscono quanto ho pagato per l'assicurazione dicendo che devo chiederlo all'assicurazione e non a loro. E' corretto? È possibile che dopo tante rate io debba ancora pagare così tanto? Può essere un caso di usura?

Franco Meli Rovigo



Risposta a cura di  
**Fabio Scarmozzino**  
Settore Banche  
Sportello del  
Consumatore on line

I consumatori che estinguono anticipatamente, quindi prima della sua naturale scadenza, il contratto di prestito con cessione del quinto dello stipendio o della pensione, hanno diritto ad un'equa riduzione del costo totale del credito. In particolare, la finanziaria ha l'obbligo di eliminare dalla somma complessiva dovuta gli interessi non maturati, il premio assicurativo non goduto e le commissioni finanziarie e di intermediazione soggette a maturazione nel tempo. A stabilirlo è l'art. 125 sexies del Testo Unico Bancario e tale principio è stato confermato dall'Arbitro Bancario e dalla Banca d'Italia che più volte ha richiamato gli intermediari a effettuare conteggi che rispettino le norme. Rispondendo alle sue domande perciò le consigliamo di far esaminare sia il contratto, per verificare che gli interessi richiesti non siano usurari, sia il conteggio di estinzione perché la finanziaria deve restituirle quanto dovuto per commissioni, premio assicurativo e interessi non maturati.

**Hai un problema e vuoi risolverlo on line?**  
Rivolgiti ai nostri esperti: [www.sportello.movimentoconsumatori.it](http://www.sportello.movimentoconsumatori.it).

## \* Dall'Europa

La Corte Europea di Giustizia ha bocciato il Safe Harbour stabilendo che l'accordo internazionale non tutela a sufficienza i dati dei cittadini dell'Unione Europea. La decisione è stata ratificata in Italia dal Garante per la privacy che, il 6 novembre scorso, ha dichiarato decaduta l'autorizzazione emanata a suo tempo. Questa decisione storica ha già iniziato a delineare un effetto a catena nel mondo della gestione e del trasferimento dei dati. Il garante ha commentato la sentenza della Corte di Giustizia Europea, sottolineando che non è ammissibile che il diritto fondamentale alla protezione dei dati, oggi sancito dalla Carta e dai Trattati UE, sia «compromesso dall'esistenza di forme di sorveglianza e accesso del tutto indiscriminate da parte di autorità di Paesi terzi, che peraltro non rispettano l'ordinamento europeo sulla protezione dei dati». Per questo, aggiunge Soro, «occorre una risposta coordinata a livello europeo anche da parte dei Garanti nazionali, e in queste ore si stanno valutando le modalità più efficaci per individuare linee-guida comuni». Per circa 15 anni – dal 2000 fino al mese scorso – il Safe Harbour ha rappresentato la soluzione di compromesso, un accordo estremamente utile che ha permesso alle aziende statunitensi di trasferire i dati dei cittadini europei nei Data Center in tutti gli Stati Uniti, dove le leggi sulla privacy sono più permissive, rispettando soltanto degli "standard sulla privacy" indicati dall'Unione europea. Le aziende che desideravano spostare una quantità maggiore di dati dovevano semplicemente dichiarare di sottoscrivere sette principi guida su come i dati venivano trattati, ma la sentenza della Corte di Giustizia Europea ha inviato un messaggio forte in base al quale i diritti di privacy degli utenti devono essere sanciti dalla legge e non abbandonati a una sorta di "autocertificazione".

## \* Banche. Cosa è il "bail-in"?

Nuove regole europee in vigore dal 1° gennaio 2016 per la gestione di crisi bancarie. Il "bail-in" si basa sul principio che, in caso di dissesto di una banca, il costo della crisi dell'impresa bancaria debba essere sostenuto principalmente all'interno della banca stessa, evitando sia di scaricarne il costo sulla collettività con un salvataggio da parte dello Stato, sia le conseguenze negative che produrrebbe all'esterno una procedura fallimentare classica.

**Procedura di risoluzione:** pacchetto di misure che la BCE e la Banca d'Italia potranno richiedere alla banca in crisi per il suo risanamento. Fra gli strumenti a disposizione c'è anche il "bail-in".

**Bail-in.** Per ricostituire il capitale della banca in crisi, alcune tipologie di titoli emessi dalla banca subiscono una riduzione del loro valore nominale (ad esempio, azioni e obbligazioni subordinate) oppure possono essere convertite in azioni (ad esempio, le obbligazioni non garantite).

**Strumenti finanziari interessati dal Bail-in.** Nell'ordine:

- Azioni e altri strumenti finanziari assimilati al capitale (azioni di risparmio e obbligazioni convertibili);
- Titoli subordinati senza garanzia (titoli strutturati)
- Crediti non garantiti (es.: obbligazioni non garantite)
- Depositi superiori a € 100.000 delle persone fisiche e pmi, limitatamente alla parte eccedente i 100.000 euro. (coinvolgimento non automatico: vengono coinvolti solo in caso di insufficienza delle misure precedenti).

**Conti correnti e depositi fino a 100 mila euro.** Sono salvaguardati dal Fondo Interbancario di Garanzia e non possono essere coinvolti da manovre di "bail-in".

**Conti cointestati.** La garanzia del Fondo Interbancario non è riferita al conto, ma al singolo intestatario. Perciò se un conto è cointestato a due persone, la garanzia si estende a 200.000 euro. Viceversa, se un singolo cliente è titolare di più conti, la garanzia è limitata a 100.000 euro complessivi.

**Altri strumenti esclusi dal Bail-in.** Oltre ai depositi fino a 100 mila euro, sono esclusi dalle procedura di "bail-in":

- le obbligazioni bancarie garantite;
- i titoli depositati in conto titoli ma emessi da soggetti diversi dalla banca in crisi;
- i beni in custodia presso la banca (es.: il contenuto delle cassette di sicurezza)
- i debiti verso i dipendenti, i fornitori, il fisco e gli enti previdenziali.

**Strumenti finanziari sottoscritti prima del 1° gennaio 2016.** In caso di crisi di una banca, la procedura di bail-in si può applicare anche agli strumenti finanziari già in possesso dei clienti prima della data di entrata in vigore della nuova normativa.



# Consumers' notizie

## TRASPORTO FERROVIARIO

**L'Autorità dei trasporti ha avviato quattro procedimenti nei confronti di Trenitalia per violazioni delle norme a tutela dei diritti dei passeggeri**



Il Consiglio dell'Autorità di regolazione dei trasporti ha deliberato l'avvio di quattro procedimenti nei confronti di Trenitalia S.p.A., ai sensi del decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante "Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario". I procedimenti, all'esito dei quali potrebbero essere irrogate sanzioni amministrative pecuniarie a carico dell'impresa ferroviaria, si riferiscono a ipotesi di violazione dei diritti dei passeggeri tutelati dal citato Regolamento comunitario e più specificamente:

- il diritto a ricevere, entro un mese dalla presentazione del

reclamo, una risposta motivata o, in casi giustificati, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dal reclamo, ad essere informato della data entro la quale può aspettarsi una risposta;

- il diritto ad ottenere, entro un mese dalla presentazione della domanda, il risarcimento del prezzo del biglietto in caso di ritardo o di soppressione del treno;

- il diritto ad essere informati della possibilità di acquistare il biglietto a bordo del treno, in caso di mancanza di biglietteria o di distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza.

### \* In evidenza

#### Processo Mps: ammesse le costituzioni di parte civile di MC e dei 250 azionisti patrocinati dall'associazione

Il 27 novembre scorso, nell'udienza per il caso Mps, il Gup del tribunale di Milano ha ammesso la costituzione di parte civile di Movimento Consumatori e dei 250 azionisti che si sono rivolti all'associazione.

La prossima udienza è stata fissata il 18 gennaio 2016. Questo processo era stato inizialmente avviato dal tribunale di Siena nella primavera del 2014 e poi trasmesso per competenza a Milano.

I sostituti procuratori di Milano, dopo ulteriori indagini, hanno modificato in parte la contestazione originaria, provvedendo alla notifica di un nuovo avviso di conclusione delle indagini preliminari, cui è seguita una nuova richiesta di rinvio a giudizio degli ex vertici Mps (Giuseppe Mussari, Antonio Vigni e Gianluca Baldassarri) e di NOMURA International PLC (Sayeed Sadeq e Raffaele Ricci) per i reati di false comunicazioni sociali e di manipolazione del mercato, con l'aggravante del documento del pubblico risparmio per la rappresentazione infedele della situazione patrimoniale di Mps, conseguente ad una serie di complesse operazioni di finanza strutturata.

L'udienza preliminare fissata il 12 ottobre era stata poi rinviata al 27 novembre scorso.

I reati contestati sono estremamente gravi e hanno profondamente compromesso l'immagine e la fama internazionale della più antica banca del mondo e soprattutto depauperato il portafoglio azionario di decine di migliaia di azionisti, che hanno creduto nell'operato di top manager risultati inaffidabili.

Per questa ragione, Movimento Consumatori ha lanciato una campagna nazionale che ha già portato circa 250 azionisti a costituirsi parte civile insieme all'associazione e che è tuttora in corso, per consentire di costituirsi parte civile prima dell'apertura del dibattimento, che verrà celebrato nei confronti degli imputati che saranno, eventualmente, rinviati a giudizio.

Per informazioni: [mps@movimentoconsumatori.it](mailto:mps@movimentoconsumatori.it).

### \* Dalle sezioni

#### Roma Capitale

#### Ticket pazzi della Regione Lazio

La Regione Lazio ha spedito circa 235 mila avvisi bonari ai contribuenti che hanno usufruito di una prestazione sanitaria pubblica tra il 2009 e il 2010 e non l'hanno pagata dichiarando di avere un reddito Irpef tale da poter beneficiare dell'esenzione. Il problema è che la Regione non ammette ricorso contro queste richieste, se non dopo che la pratica è passata ad Equitalia, che è possibile presentare solo un'istanza in autotutela senza avere però nessun contraddittorio con la Regione e in caso di rigetto dell'istanza di autotutela comunque non si può fare ulteriore ricorso, se non dopo la cartella di Equitalia, in alcuni casi sono richieste anche di 1000 euro e oltre, per le quali la Regione non ammette neanche la rateizzazione. La Regione richiede questi pagamenti dopo ben sei anni, di cui i primi due sono anche passivi di prescrizione. MC Roma Capitale ha predisposto un modello di autotutela per i consumatori.

[romacapitale@movimentoconsumatori.it](mailto:romacapitale@movimentoconsumatori.it)

#### Puglia

#### Dexcar. Mc invia esposto all'Agcm

MC Puglia ha inviato un esposto all'Agcm per tutelare i cittadini dall'ultima trovata di una azienda che promette una vettura gratis. È il caso della Dexcar una società svizzero-tedesca che, con un sistema commerciale denominato "Community car rental free", promette di concedere una macchina a noleggio per 24 mesi con il solo versamento iniziale di 390 euro. Dallo studio effettuato da MC risulta che il sistema opera in aperta violazione dell'art. 5 della legge 17 agosto 2005, n. 173, che vieta la promozione e la realizzazione di forme di vendita piramidali. Difatti, per avere il veicolo a noleggio è necessario che altri clienti aderiscano al sistema versando la quota che servirà a pagare la macchina, a tutto vantaggio della società Dexcar. MC chiede ai cittadini che hanno già aderito al programma di segnalare il proprio nominativo all'indirizzo [puglia@movimentoconsumatori.it](mailto:puglia@movimentoconsumatori.it) e di collaborare alla raccolta di informazioni.

[puglia@movimentoconsumatori.it](mailto:puglia@movimentoconsumatori.it)

#### Milano

#### Casa del riuso

In occasione delle festività natalizie, il quartiere Isola ha ospitato il temporary shop de "La Casa del Riuso", dal 18 al 20 dicembre. All'interno dello store è stato possibile acquistare oggetti restaurati e unici e incontrare i soci de La Casa del Riuso, coloro che ne conoscono la storia e il valore.

L'apertura del temporary è avvenuta in collaborazione con Movimento Consumatori Milano, impegnata nell'attivazione di forme di sperimentazione e di sostegno all'economia circolare, nuova frontiera della sostenibilità, all'interno della quale i singoli e le associazioni rappresentano il soggetto in grado di limitare lo spreco e la dispersione di risorse.

"La Casa del Riuso" infatti è un'associazione costituita da appassionati restauratori che hanno deciso di adottare un modello sostenibile per reintrodurre sul mercato oggetti e mobili in disuso.

[milano@movimentoconsumatori.it](mailto:milano@movimentoconsumatori.it)

# Consumers' iniziative

VENETO BANCA

## Dalla documentazione dei singoli clienti emergono esplicite violazioni della MIFID. MC presenta esposto alla Consob



**M**ovimento Consumatori assiste centinaia di azionisti intrappolati da nord a sud Italia in acquisti di obbligazioni convertite in azioni che oggi sono prive di mercato e di valore, e ha ravvisato diffuse violazioni della normativa a tutela dei risparmiatori (MIFID).

Le operazioni più critiche sono avvenute non soltanto presso le filiali del Veneto, ma anche presso la rete delle banche un tempo "del territorio" e ora gruppo, tra cui la piemontese Banca Popolare di Intra, nata a Verbania e confluita in Veneto Banca nell'aprile 2007, in Puglia, presso la Banca Apulia di San Severo, incorporata nel 2009, fino alla marchigiana Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana.

Dopo le risposte sempre negative, anche nei casi più eclatanti, ai reclami inviati a Veneto Banca, oggi MC è in possesso di documentazione che dimostra sistematiche violazioni della MIFID e che sottopone con un esposto alla Consob, affinché quest'ultima concluda quanto prima il procedimento in corso, accerti le responsabilità e infligga sanzioni a carico dei soggetti responsabili.

"Continuiamo a ricevere segnalazioni di casi di anziani ultrottantenni cui la banca ha piazzato le proprie azioni su cui è stato investito un intero patrimonio - afferma Marco Gagliardi, legale dell'Osservatorio Credito e Risparmio di MC - come

casi di persone che oggi si trovano a pagare mutui per l'acquisto della prima casa subordinati all'acquisto di ingenti quantitativi di azioni o casi di persone del tutto prive di cultura e esperienza finanziaria 'profilate' come esperte.

Senza dubbio la Consob dovrà accertare le responsabilità e intervenire in tempi rapidi".

"Questo caso, come quelli che in queste settimane stanno preoccupando decine di migliaia di famiglie - spiega Alessandro Mostaccio, segretario generale del Movimento Consumatori - dimostra, che la normativa vigente adottata dopo i crac di inizio duemila (Argentina, Cirio, Parmalat) a tutela della clientela sull'effettiva corrispondenza tra il rischio di investimento voluto e ciò che si acquista viene troppo facilmente violata, infatti, a distanza di 15 anni vediamo che quasi nulla è cambiato. Senza sanzioni esemplari, una vigilanza davvero efficiente e normative serie che vietino alle banche di collocare al pubblico titoli su cui sono in conflitto di interessi, i piccoli investitori continueranno ad essere solo carne da macello".

Per una verifica sull'operato della Banca, per avere informazioni o assistenza, è possibile contattare l'associazione all'email [sosbanche@movimentoconsumatori.it](mailto:sosbanche@movimentoconsumatori.it).

\* Dire, fare, riciclare

### Natale, tempo di festa, di doni e... di pacchi

Nel periodo delle festività, in concomitanza con la "corsa ai regali" e ai cenoni in famiglia e con gli amici, aumenta infatti in modo esponenziale il consumo di imballaggi in carta e cartone.

Dal confezionamento dei doni da mettere sotto l'albero, alle diverse occasioni di convivialità, tanti e vari sono i modi di mettere in pratica alcuni accorgimenti per rendere queste feste più sostenibili, per l'ambiente e per le nostre tasche!

Per inventarsi pacchetti sostenibili e creativi a partire da oggetti e imballaggi in carta, cartone e cartoncino che non si usano più basta poco. Infatti, per dare vita a confezioni natalizie "fai da te" si possono utilizzare vecchi cesti, vassoi e cassette della frutta, confezioni in cartoncino e sacchetti in cartone, carte geografiche, vecchi giornali, anche il cartoncino cannettato delle confezioni di biscotti può essere molto utile!

Durante i momenti conviviali che in questo periodo dell'anno sono frequenti diventa ancora più importante seguire le regole di buon senso per ottimizzare la conservazione dei prodotti grazie alle proprietà dei packaging e fare bene la raccolta differenziata.

Anche a Natale raccolta differenziata e riciclo non vanno in vacanza!

Per garantire un'ottimale conservazione degli alimenti è importante ricordare che frutta e verdura non deperiscono più rapidamente nel loro imballaggio originale, bensì il prodotto va conservato così come lo si è comperato.

È importante leggere sempre con molta attenzione le etichette, in particolare la data di scadenza (sia all'acquisto sia una volta riposti in dispensa) e le istruzioni per la conservazione e l'uso e non praticare tagli o buchi sulle confezioni.

Quindi approfittate delle tanto attese feste per godere della compagnia dei vostri cari e gustare piatti speciali, ma non lasciate che vada in vacanza anche il vostro senso di responsabilità verso l'ambiente.

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



FOCUS FAIRTRADE

## Piccoli agricoltori contro i cambiamenti climatici

**N**el dibattito sui cambiamenti climatici si sono fatti sentire anche i produttori Fairtrade, presenti al Cop21 di Parigi per portare le loro testimonianze sugli effetti del mutamento del clima, ai quali sono particolarmente vulnerabili. "La nostra produttività viene duramente colpita", ha detto Victor Biwot della Sireet, cooperativa che produce tè in Kenya. "I contadini non riescono più a prevedere quale sia il momento migliore per preparare i campi alla semina. Anni fa il lavoro era scandito come da un orologio, ma ora non lo sappiamo più". Il lavoro che il sistema internazionale Fairtrade sta facendo è quello di stimolare la riflessione sui cambiamenti

climatici all'interno delle organizzazioni dei produttori, supportandoli attraverso progetti di adattamento e resilienza con la consulenza tecnica di professionisti esperti e attività di formazione sul campo. La cooperativa di Victor è stata una delle 22 organizzazioni che in Africa orientale hanno beneficiato di un training sull'adattamento climatico chiamato "AdapTea". "Piantare altri alberi insieme a quelli del tè aiuta a ridurre gli effetti del cambiamento climatico", spiega Victor. "Fanno ombra e proteggono il tè dalla grandine e dal gelo. Stiamo anche incoraggiando i nostri soci a differenziare il raccolto con piante e ortaggi che soffrono meno la siccità". I produt-

tori sono anche incoraggiati ad attivare progetti di riduzione delle emissioni di CO2 come la sostituzione di stufe a legna tradizionali con modelli più efficienti o perfino con fornelli alimentati a biogas proveniente dallo sterco delle mucche. Progetti come questi consentono ai piccoli agricoltori di produrre dei crediti di carbonio che grazie a una specifica certificazione Fairtrade vengono immessi nel mercato volontario e generano un ulteriore reddito per le comunità. I Crediti di Carbonio Fairtrade, infatti, come tutti gli altri prodotti certificati sono venduti a un prezzo minimo equo e generano il Fairtrade Premium per lo sviluppo di ulteriori progetti.

Consumers' magazine  
il mensile dei consumatori

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**

**Fonsai** **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:** potrai usufruire di un qualificato servizio di consulenza legale in caso di violazione dei tuoi diritti di consumatore recandoti presso una delle nostre sezioni o dialogando direttamente da casa con uno dei consulenti del nostro sportello on line ([www.sportello.movimentoconsumatori.it](http://www.sportello.movimentoconsumatori.it))

**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 tramite lo sportello on line, all'abbonamento a Consumers' magazine e alla newsletter Consumers' news.

**Socio simpatizzante** - quota 15 euro - iscritto a Movimento Consumatori nazionale con diritto all'abbonamento a Consumers' magazine e alla newsletter Consumers' news.

**Socio a convenzione** - iscritto a Movimento Consumatori nazionale nell'ambito di accordi stipulati con altre associazioni, enti e aziende. Se vuoi conoscere le agevolazioni previste dalle convenzioni attive o sei interessato a sviluppare una partnership con MC scrivi a [tesseramento@movimentoconsumatori.it](mailto:tesseramento@movimentoconsumatori.it).

Per maggiori informazioni: <http://www.movimentoconsumatori.it/associarsi.asp>. Telefono **06 4880053** - email: [tesseramento@movimentoconsumatori.it](mailto:tesseramento@movimentoconsumatori.it).

### \* Sezioni e sportelli

#### ABRUZZO

Pescara, tel. 085 297233

#### BASILICATA

Potenza, tel. 327 2299295

#### CALABRIA

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

#### CAMPANIA

Benevento, tel. 0824 975431  
Caserta, tel. 0823 1970205  
Napoli, tel. 081 7414661

#### EMILIA ROMAGNA

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

#### LAZIO

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

#### LIGURIA

Genova, tel. 800 196851  
Sanremo, tel. 0184 597675  
Savona, tel. 019 807494  
Valdimagra, tel. 018 7626660

#### LOMBARDIA

Bergamo, tel. 035 0770803  
Lecco, tel. 0341 365555  
Milano, tel. 02 80583136  
Varese, tel. 0332 810569

#### MARCHE

Macerata, tel. 0733 236788

#### MOLISE

Campobasso, tel. 0874 411086

#### PIEMONTE

Biella-Vercelli, tel. 015 8491179  
Bra, tel. 327 3743855  
Cuneo, tel. 0171 602221  
Torino, tel. 011 5069546

#### PUGLIA

Andria, tel. 0883 591030  
Bari, tel. 080 2026822  
Brindisi, tel. 377 2655870  
Foggia e provincia, tel. 0882 223774  
Lecce, tel. 0832 399128

Molfetta, tel. 340 6085572  
Noci, tel. 334 9043239  
Taranto, tel. 391 3312243  
Trani, tel. 347 8006116

#### SARDEGNA

Assemini, tel. 070 9459025

#### SICILIA

Caltanissetta, tel. 339 2046198  
Mazara del Vallo, tel. 328 3222046  
Palermo, tel. 091 6373538  
Siracusa, tel. 0931 463897  
Trapani, tel. 0923 28250

#### TOSCANA

Arezzo, tel. 055 901643  
Cecina, tel. 0586 754504  
Firenze Nord, tel. 055 4250239  
Grosseto, tel. 333 5637177  
Livorno, tel. 0586 219158  
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  
Rovigo, tel. 0425 727337  
Venezia-Mestre, tel. 041 5318393  
Verona, tel. 045 595210  
Vicenza, tel. 0444 325767

# HAI UN PROBLEMA?



c'è lo Sportello  
del Consumatore  
**ON LINE**

semplice

veloce

comodo



➔ vai su [www.sportello.movimentoconsumatori.it](http://www.sportello.movimentoconsumatori.it)

puoi risolvere  
controversie su:

-  Acquisti e servizi
-  Assicurazioni
-  Banche
-  Energia
-  Telefonia
-  Trasporti e turismo

Lo Sportello del  
Consumatore on line  
è un servizio di

 **MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

