



## Le Guide di CM

Un vademecum realizzato all'interno del progetto R.C.A. Responsabili Consapevoli Attenti inserto

## Le rubriche

Notizie, campagne, informazioni utili  
Pag. 12/15

# Consumers' magazine

il mensile dei consumatori

settembre-ottobre 2009 anno 1 numero 5



**MOVIMENTO CONSUMATORI**

www.movimentoconsumatori.it - info@movimentoconsumatori.it  
via Piemonte, 39/a - 00187 Roma tel. 06.4880053 fax 06.4820227

**VITA**  
non profit magazine

www.vita.it

### CITTADINI ALLA GUIDA

# ASSICURAZIONI AUTO SENZA SEGRETI

Tariffe, liberalizzazioni, polizze online: viaggio in un settore dove la trasparenza è un optional. A caccia di occasioni per risparmiare davvero

**A**umenti incontrollati. No, al contrario: prezzi in discesa. Sul fronte delle assicurazioni auto anche solo capire l'andamento delle tariffe può risultare un rebus. Tra associazioni dei consumatori e compagnie il duello sui numeri è un classico intramontabile. Così, un'adempienza obbligatoria che riguarda milioni di cittadini automobilisti, rischia di diventare un rebus, soprattutto se si punta a risparmiare. Questo numero di *Consumers' Magazine* prova a fare chiarezza, con un ampio dossier che tocca tutti i punti caldi del fronte Rc auto. E con una guida staccabile all'interno del numero, con tutti i segreti del mondo dell'assicurazione auto. Vi spiegheremo i termini difficili, le clausole contrattuali. E, soprattutto, vi daremo qualche dritta per cercare di risparmiare. Buon viaggio.



dossier  
da pagina 2 a pagina 11

## IL GRILLO DEL MESE

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



### Bot sottozero

**C**hi investe in BOT perde soldi. Non è una possibilità, ma una certezza. Il rendimento dei BOT trimestrali è MENO 0,08. Chi non perde sui BOT sono sempre i soliti noti: le banche attraverso le commissioni e lo Stato con il prelievo fiscale del 12,5% sugli interessi. Il debito pubblico cresce e

l'obiettivo di 1.800 miliardi di euro è ora alla portata di Tremonti. Per finanziare il debito pubblico deve vendere titoli di Stato. Titoli sul debito con la perdita incorporata per l'acquirente. Un affarone!

Beppe Grillo  
[www.beppegrillo.it](http://www.beppegrillo.it)

### una buona notizia...

Le parafarmacie fanno bene al portafoglio

La liberalizzazione dei farmaci da banco fa bene alle tasche dei consumatori. Nelle parafarmacie si spende l'8,3% in meno per i farmaci da banco rispetto alle farmacie "tradizionali". Lo rivela un'indagine di Federconsumatori, che mette anche in luce che il risparmio maggiore si ha nei corner della grande distribuzione dove si registra una spesa media il 14,2% più bassa di quella delle farmacie comunali.

### ...e una cattiva

Carote a peso d'oro

Prezzi delle carote moltiplicate del 1.100% dal campo alla tavola: è uno dei segnali che confermano il 2009 come l'anno record nei ricarichi al dettaglio per effetto del crollo dei prezzi alla produzione agricola, in media del 16%. A rilevarlo è la Coldiretti secondo cui a questo ha corrisposto «uno scandaloso aumento al consumo per gli alimentari (+0,9%), nove volte superiore al valore medio dell'inflazione».

### L'intervista

**Vittorio Verdone**

Ania  
a pagina 4



## editoriale

C'erano una volta le liberalizzazioni

di Lorenzo Miozzi\*

**C**osa ne è stato delle liberalizzazioni? Nonostante in molti, tra i rappresentanti dei poteri economici, le vogliano già dichiarare defunte, le lenzuolate sono ancora in vita. Certo, sono un po' invecchiate e malandate ma ci sono ancora. Mai come in questi mesi, però, si avverte il concreto pericolo che il futuro non riservi niente di buono per questi provvedimenti. Per prima cosa bisogna constatare che ci troviamo in una fase politica molto distante da quella che aveva concepito le liberalizzazioni. Allora si parlava di scardinare i privilegi e di aprire al mercato interi settori.

\*presidente del Movimento Consumatori

segue a pagina 4



## RC AUTO

# Conveniente e trasparente, l'assicurazione che non c'è

dossier a cura di Piero Pacchioli

**M**olte ombre e poche luci. Tra consumatori e assicurazioni ancora oggi non corre buon sangue. Le cause? Poca concorrenza e mancato rispetto delle normative a tutela dei consumatori. Nonostante i numerosi interventi susseguiti negli ultimi anni, tesi a riequilibrare il rapporto tra le compagnie e i cittadini, la situazione rimane, quindi, largamente squilibrata.

L'Autorità garante della concorrenza e del mercato già nel 2000 aveva individuato uno dei problemi: le compagnie stavano mettendo in atto da diversi anni un "cartello" per mantenere elevati i prezzi delle polizze Rc auto. L'istruttoria che ha portato alla scoperta dell'accordo fraudolento si è conclusa con una multa di 700 miliardi di vecchie lire, confermata dal Tar e dal Consiglio di Stato, alle 39 imprese assicuratrici sotto accusa.

Un intervento importato in favore dei consumatori è arrivato, poi, nel 2006 quando il legislatore ha introdotto l'indennizzo diretto. La componente fondamentale dei costi delle assicurazioni consiste nei risarcimenti. Parte di questi fondi viene impiegata per pagare le parcelle degli avvocati che assistono i danneggiati. Si è pensato, quindi, di introdurre un sistema per cui la liquidazione del risarcimento ai danneggiati, limitatamente a determinate casistiche, veniva demandata alle compagnie, eliminando i costi degli avvocati. Le assicurazioni avrebbero potuto così riversare il risparmio sugli assicurati mediante la riduzione dei premi.

Nel 2007, invece, è stata la volta delle liberalizzazioni. Con l'eliminazione della figura dell'agente monomandatario e l'abolizione della possibilità di stipulare polizze con durata superiore all'anno, si era cercato di stimolare la concorrenza. L'agente che non è legato a una sola compagnia è più libero di consigliare il prodotto migliore ai suoi clienti. Eliminare le polizze

Le liberalizzazioni hanno portato vantaggi in termini di sveltimento delle pratiche, ma pochi per le tasche dei consumatori. Intanto le sanzioni a carico delle compagnie per comportamenti scorretti continuano ad aumentare. Viaggio in un settore che ha bisogno di urgenti interventi. Ma non certo di retromarcie

pluriennali, invece, mette al riparo i consumatori da quei contratti capestro che li legavano anche per dieci anni a polizze di cui non avevano bisogno.

## Auspici e risultati

Ma che impatto hanno avuto tutti questi provvedimenti sul rapporto tra consumatore e compagnie di assicurazioni? «Sul versante dei prezzi ancora non assistiamo ai vantaggi che dovrebbero derivare dall'introduzione dell'indennizzo diretto e dalle liberalizzazioni», commenta **Lorenzo Miozzi**, presidente di Movimento Consumatori.

È vero, infatti, come ha ricordato il presidente dell'Isvap **Giancarlo Giannini**, che «il nuovo sistema di risarcimento diretto continua a produrre effetti positivi: al suo secondo anno di operatività, ha interessato i tre quarti dei sinistri e sta determinando un aumento del numero di quelli liquidati nell'anno di accadimento (saliti dal 65% del 2006 al 70% del 2008) e contemporaneamente una riduzione dei tempi di liquidazio-

ne (scesi da 65 a 52 giorni)» ma le tariffe non scendono. «È ridicolo, poi, lo spettacolo a cui dobbiamo assistere periodicamente circa le cifre», continua Miozzi. «L'Istat misura degli aumenti mentre l'Ania, utilizzando una metodologia di rilevazione diversa, sostiene che le tariffe calano. In questo clima di incertezza, i cittadini, che percepiscono sul proprio conto corrente gli aumenti, rimangono disorientati. Che non si riesca a fare chiarezza nemmeno sull'andamento dei prezzi la dice lunga sull'opacità del settore».

## Fioccano le multe

Sul fronte della correttezza delle compagnie non siamo messi meglio. I dati dei reclami e delle sanzioni elaborati dall'Isvap - che, tra le altre attività, si occupa di gestire i reclami dei consumatori e di sanzionare le compagnie in caso di inottemperanza alle normative - non sono molto incoraggianti. Negli primi sette mesi del 2009 le compagnie sono infatti state multate per un totale di 28,3 milioni di euro. Di queste sanzioni, ben 26 milioni, circa l'80%, sono collegate a violazioni relative all'Rc auto. Le sanzioni sono in crescita del 15% rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso, che già aveva fatto registrare il record storico e sono cresciute di circa 40 volte dal 2002 ad oggi.

Ovviamente non va meglio per i reclami. Giancarlo Giannini ha sottolineato questo trend nella relazione annuale relativa ai dati 2009: «Nel 2008 il mercato ha ricevuto circa 96mila reclami con un incremento (+11%) che segue quello, già considerevole, registrato nel 2007 (+65%). Stabile è il numero di quelli pervenuti all'Isvap (circa 30mila nel 2008 mentre erano stati 22.313 nel 2005, 22.724 nel 2006 e 26.814 nel 2007 ndr). Come di consueto, la Rc auto è il settore maggiormente interessato e il 75% dei reclami presentati in questo segmento riguarda la fase della liquidazione».

segue a pagina 4

### L'ANDAMENTO DEI PREMI SECONDO ISTAT E ANIA (IN %)\*

ISTAT	+1,71	+2,28	+1,48	+2,38
	2005	2006	2007	2008
ANIA	-1,50	-0,8	-2,7	-3,6

\*variazione rispetto all'anno precedente

### L'ANDAMENTO DEI PREMI NEL 2009 SECONDO L'ISTAT\*

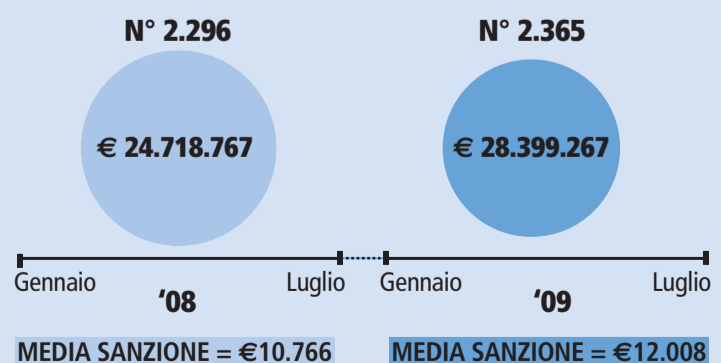
	+1,64	+1,63	+1,18	+1,18	+0,88	+0,51	0,00
	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio

\*raffronto con lo stesso mese dell'anno precedente

### LE COMPAGNIE PIÙ SANZIONATE DALL'ISVAP NEL 2008

	NUMERO	% SUL NUM. SANZIONI R.C. AUTO MERCATO	IMPORTO
UFG Ass.ni	580	26,1%	6.910.905
Milano Ass.ni	247	11,1%	3.990.217
Fondiarria-Sai	199	9,0%	2.499.774
Ina Assitalia	128	5,8%	1.693.365
Società Cattolica di Ass.ne	101	4,6%	1.383.028
Duomo Uni One	99	4,5%	1.058.433
Assicurazioni Generali	80	3,6%	938.070
Toro Ass.ni	93	4,2%	915.304
Sara Ass.ni	60	2,7%	777.184
Fata Ass.ni Danni	40	1,8%	765.302
<b>TOTALE</b>	<b>1.627</b>	<b>73,3%</b>	<b>20.932.583</b>
<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>2.219</b>		<b>26.333.217</b>

### CONFRONTO SANZIONI 1° SEMESTRE 2008 CON 1° SEMESTRE 2009



## + Qui Bruxelles



## I "paletti" dell'Unione europea

Nel quadro della realizzazione del mercato comune, il ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri in materia di assicurazione della responsabilità civile contribuisce a dare concretezza alla libera circolazione delle persone e delle merci. La prima direttiva comunitaria n. 166 del 1972 sull'assicurazione autoveicoli ha fissato i principi fondamentali per garantire la libera circolazione dei mezzi, ossia la soppressione dei controlli dell'assicurazione alle frontiere e l'obbligo dell'assicurazione Rc auto per tutti i veicoli circolanti nell'UE. Quattro ulteriori direttive hanno in seguito completato il sistema: 1984, 1990, 2000 e 2005. L'ambito di applicazione dell'assicurazione autoveicoli si è andato estendendo, in particolare grazie alla cooperazione rafforzata tra gli Stati membri in materia di risarcimento delle vittime di incidenti automobilistici avvenuti in uno Stato membro diverso da quello di residenza.

Il 20 dicembre 2006, alcune compagnie assicurative, affiancate dalla Repubblica della Finlandia, presentano un'istanza alla Commissione europea per chiedere l'abolizione dell'obbligo a contrarre polizze Rc auto vigente in Italia. Bruxelles, infatti, aveva ricevuto molte lamentele da parte di varie società secondo le quali queste disposizioni ostacolavano l'accesso al mercato italiano. La Corte di Giustizia europea, il 28 aprile 2009, ha respinto il ricorso presentato. Inoltre, il legislatore europeo ha fissato importi minimi per i quali l'assicurazione è obbligatoria: per i danni alle persone, fino a 1 milione per vittima o 5 milioni per sinistro; per i danni alle cose, a 1 milione di euro per sinistro.

## I COSTI

# «Aumenti selvaggi» «No, prezzi in discesa» La battaglia delle cifre

Per Istat e associazioni dei consumatori i premi continuano a crescere. Per le assicurazioni no. Chi ha ragione? E soprattutto: come orientarsi nella selva di numeri per cercare di risparmiare?

di Christian Benna

**A**umentano, secondo le associazioni di consumatori, per alcune addirittura con incrementi a due cifre. Diminuiscono, secondo l'Ania che descrive un andamento al ribasso dei prezzi: del 3,6% nel 2008, del 2,7 nel 2007 e dello 0,8 nel 2006. Diverse le cifre fornite dall'Istat: l'incremento, lo scorso anno, c'è stato, ma solo del 2,3%. Manca solo la rilevazione del "salasso percepito", sul modello delle temperature estive, per comporre il quadro della babele delle polizze.

A preoccupare gli italiani al volante, oltre la selva di cifre, ci sono le recenti dichiarazioni di Fabio Cerchiai, presidente dell'Ania, secondo cui i processi di liberalizzazione del settore e l'introduzione dell'indennizzo diretto hanno contribuito a una maggiore concorrenza di mercato ma anche a elevare i costi per le imprese. Sicché è prevedibile, per il futuro prossimo, un aumento delle tariffe. Insomma, la stangata è in arrivo. E molti operatori già annunciano a mezza bocca ritocchi all'insù.

Perché al di là dei panieri statistici presi in considerazione - l'Ania sconfessa gli indici che non considerano i bonus applicati, gli sconti, chi cambia compagnia assicurativa - il comparto Rc auto ha subito davvero una brusca frenata. Vendita di automobili in picchiata, flotte aziendali al palo, anche le assicurazioni tirano la cinghia. La raccolta premi 2008 è stata pari a 17,6 miliardi di euro, il 3,3% in meno rispetto all'anno precedente (-1% nel 2007). Per il secondo anno consecutivo, quindi, si è verificato un calo in valore assoluto

del volume dei premi; non era mai successo negli anni successivi alla liberalizzazione avvenuta nel 1994. La frenata dei prezzi (un -3,6% contestato dai consumatori), non è stata accompagnata da una riduzione dei costi: nel 2008 su 100 euro di premi incassati le imprese ne hanno spesi 101. «L'aumento delle tariffe, tuttavia, non può essere la risposta al fatto che l'Rc auto nel 2008 è andata in rosso», ha detto il presidente dell'Isvap, **Giancarlo Giannini**. Tant'è che per fare chiarezza, e risparmiare qualche quattrino, occorre armarsi di ingegno e di pazienza, scartabellando i vari portali comparatori sul web. Uno di questi è Assicurazione.it, che arriva a preventivare oltre 7 mila richieste ogni mese. Dice **Andrea Polo**, direttore Comunicazione della società: «Hanno ragione tutti e nessuno ha ragione. L'indice delle tariffe è un grosso mito da sfatare. Esistono troppe variabili per ogni polizza che impediscono davvero di identificare un trend. Tanto più che l'offerta è molto variegata. Al limite possiamo affermare che una determinata compagnia su un certo profilo assicurativo è particolarmente cara, mentre non lo è per un altro caso. Allora serve uno sforzo anche da parte del consumatore, e cioè cercare l'offerta più conveniente». Nel Regno Unito il 45% degli assicurati cambia polizza sull'auto. In Italia solo il 10%. «Questi movimenti hanno certamente un effetto calmierante perché incrementano la concorrenza», aggiunge Polo. La polizza low cost, distribuita online dalle compagnie di assicurazione diretta, oggi rappresenta il 7% del mondo assicurativo.

## + Glossario

## Da Ania a Scoperto: l'alfabeto dell'assicurazione perfetta

**Ania**

È l'associazione che rappresenta le imprese di assicurazione operanti in Italia. La sua finalità principale è tutelare gli interessi della categoria. Le imprese associate all'Ania sono 189 e le assistite 4, per un totale di 193 imprese, pari al 91% del mercato assicurativo in termini di premi.

**Attestazione di rischio**

È un documento rilasciato al contraente della polizza, alla scadenza annuale del contratto, dalla compagnia di assicurazione e che deve riportare, tra le altre cose, la scadenza del periodo assicurativo, la classe di merito e il numero dei sinistri eventualmente verificatisi negli ultimi cinque anni.

**Bonus/Malus**

Si tratta di un meccanismo che fa variare i premi a seconda degli incidenti nei quali è stato coinvolto l'assicurato. È il sistema utilizzato dalla maggior parte delle polizze presenti sul mercato.

**Carta verde**

La Carta verde è il certificato internazionale di assicurazione

che consente ad un veicolo di entrare e circolare in un Paese estero essendo in regola con l'obbligo dell'assicurazione Rc auto obbligatoria nel Paese visitato. La Carta verde è rilasciata sotto la responsabilità del Paese d'immatricolazione del veicolo.

**Classe di merito**

La classe di merito è un punteggio compreso tra 1 e 18 assegnato agli assicurati da parte delle compagnie. In base agli incidenti in cui è stata coinvolto l'assicurato la classe di merito può peggiorare o migliorare.

**Disdetta**

Comunicazione scritta da inviare alla compagnia 15 giorni prima dello scadere della polizza se è previsto il tacito rinnovo. Se il tacito rinnovo non è previsto la disdetta non è necessaria.

**Franchigia**

La franchigia è una somma, espressa in cifre, che, in caso di risarcimento di un danno, rimane a carico dell'assicurato. Ci sono due tipi di franchigia: *assoluta*: i danni inferiori alla franchigia sono a carico dell'assicurato; quelli superiori sono ridotti dell'importo della franchigia; *relativa*: i danni inferiori alla franchigia sono a carico dell'assicurato; quelli superiori

sono liquidati totalmente.

**Isvap**

Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse. È stato istituito nel 1982 per l'esercizio di funzioni di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione, degli agenti e dei mediatori di assicurazione.

**Kasko**

Modalità di assicurazione che risarcisce tendenzialmente tutti i danni subiti e provocati dall'assicurato indipendentemente dalla responsabilità. È bene però verificare al momento della firma del contratto le eventuali limitazioni.

**Massimale**

Somma massima liquidabile dall'assicuratore a titolo di risarcimento del danno.

**Premio**

Il costo dell'assicurazione. Per l'Rc auto solitamente viene corrisposto con scadenze annuali o semestrali.

**Scoperto**

Lo scoperto è la percentuale dell'importo del danno a carico dell'assicurato. Franchigie e scoperti eventuali sono precisati e definiti nelle condizioni contrattuali.



## LA PAROLA ALLE ASSICURAZIONI

# «Preparatevi ai rincari. E molta colpa ce l'hanno le frodi»

di Angela Carta

**V**ittorio Verdone è la persona giusta per parlare di assicurazioni auto. Dentro Ania, l'associazione di categoria delle compagnie assicurative, segue infatti proprio il settore auto.

**Consumers' Magazine:** Affrontiamo il problema delle tariffe. I premi risultano sempre elevati. Come spiega l'impossibilità di far fronte concretamente a questo problema?

**Vittorio Verdone:** Innanzitutto occorre ricordare che tariffe e prezzi non sono la stessa cosa. Le cosiddette tariffe sono i prezzi di listino, vale a dire i prezzi di offerta che possono differire da quelli di acquisto, in quanto non tengono conto di varie dinamiche della domanda, tra cui soprattutto la richiesta e l'ottenimento di sconti. Si tratta poi di prezzi assai differenziati da compagnia a compagnia. Se si considerano comunque i prezzi nel suo complesso, cioè i premi effettivi pagati dall'intera collettività per l'acquisto dell'assicurazione obbligatoria, si osserva che negli ultimi cinque anni (dal 2004 al 2008) c'è stata una discesa complessiva dell'8,3%. La riduzione è continuata anche nella prima parte del 2009. Tale tendenza alla riduzione non potrà però continuare. I dati mostrano un netto peggioramento. I prezzi sono scesi, ma i costi dei sinistri risarciti ai danneggiati no: su 100 euro di premi incassati, le imprese in media ne hanno spesi 101 tra risarcimenti e

costi gestionali. I costi dei risarcimenti sono gravati da frodi diffusissime che le imprese non riescono ad arginare per esigenze di tutela (eccessiva) della privacy di assicurati e danneggiati.

**CM:** Sul fronte delle decisioni politiche sono stati commessi degli errori? E se sì, quali?

**Verdone:** Le norme in materia assicurativa contenute nelle cosiddette lenzuolate hanno causato due problemi: un aumento dei costi gestionali a seguito del divieto di distribuzione in esclusiva e uno stravolgimento del sistema bonus/malus, con conseguente necessità di spalmare su tutti gli assicurati il recupero risorse mancanti "regalate", attraverso sconti imposti per legge, agli assicurati inesperti (bonus/malus per tutta la famiglia) e a quelli che causano sinistri in concorso di colpa.

**CM:** L'Isvap da gennaio a luglio 2009 ha sanzionato le compagnie per 29,399 milioni di euro, in crescita del 15% rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso. Tra queste sanzioni circa l'80% sono per l'Rc auto. Che ci dice in proposito?

**Verdone:** Il dato è elevato e ci dice due cose. Innanzitutto che l'attività assicurativa, specie nella Rc auto, è sottoposta a severi controlli pubblici a garanzia dei consumatori. Non è quindi un caso che i recenti avvenimenti in campo finanziario non abbiano praticamente toccato alcuna compagnia di assicurazione nazionale. La seconda considerazione riguarda

l'attenzione particolare che va posta alla liquidazione dei sinistri. La normativa prevede termini molto brevi per la formulazione delle offerte risarcitorie o per la comunicazione dei motivi di mancata offerta. Termini così non esistono in nessun altro Paese europeo. I ritardi colpevoli vanno sanzionati e giustamente l'Isvap richiama spesso le imprese laddove i processi liquidativi mostrano carenze strutturali. I ritardi condizionati dalle strategie speculative dei danneggiati e dei loro difensori sono però cosa diversa e andrebbero valutati più attentamente.

**CM:** A proposito di tempi. L'indennizzo diretto presenta aspetti ancora poco chiari e ancora non ha portato alla diminuzione dei premi. Quale il modo migliore perché inizi a funzionare realmente?

**Verdone:** La procedura di risarcimento diretto ha mostrato segnali positivi sul fronte dei tempi di liquidazione, che in media si sono ridotti e sul servizio fornito alla clientela. Non ha però ridotto i costi dei sinistri. Cosa non va? Sicuramente non funziona il meccanismo di compensazione dei rapporti economici tra imprese. I rimborsi forfetari che ricevono le imprese che risarciscono i propri assicurati/danneggiati da parte delle imprese dei responsabili, vanno cambiati perché attualmente non consentono di distinguere i sinistri in funzione delle tipologie di veicoli coinvolti.

## Chi è

**Vittorio Verdone** è direttore auto, consumatori e distribuzione dell'Ania. È in Ania dal 1989. Fino al 1998 all'area Legale, poi al Servizio assicurazioni auto. Cura le problematiche istituzionali, legislative e



tecniche dei rami Rc auto e Auto rischi diversi. Dal 2006 ha assunto la direzione delle aree Distribuzione e Consumatori. Ha rappresentato l'Ania in Confedilizia, con la carica di vicepresidente, nella Commissione nazionale Albo agenti di assicurazione e nella Commissione nazionale Ruolo periti di assicurazione.

segue da pagina 2

Sembra che le compagnie preferiscano pagare le sanzioni rispetto agli investimenti che sarebbero necessari per implementare il settore reclami e liquidazioni.

«Come se tutto questo non bastasse», ricorda Miozzi, «c'è anche chi cerca di eliminare gli effetti delle liberalizzazioni e di tornare all'agente monomandatario e alle polizze pluriennali». Su quest'ultimo punto è già intervenuta una modifica legislativa che, nonostante il parere contrario dell'Antitrust, di fatto vanifica il senso della legge Bersani. Con le nuove disposizioni, infatti, l'assicuratore, in alternativa ad una copertura di durata annuale, può proporre una copertura di durata poliennale a fronte di una riduzione del premio rispetto a quello previsto per la stessa copertura dal contratto annuale. Norma talmente ambigua da lasciare aperta la strada a qualsiasi comportamento degli assicuratori.

«Cancellare le liberalizzazioni sicuramente non è la strada giusta per una seria tutela dei consumatori», conclude Miozzi. «È necessario che la situazione dell'Rc auto, che incide così capillarmente su tutti i cittadini, sia affrontata con più serietà e soprattutto con interventi coordinati. Abbiamo visto nel recente passato che provvedimenti spot non sono di alcuna utilità».

Piero Pacchioli

## editoriale

## C'erano una volta le liberalizzazioni

segue dalla prima

Oggi si discute su modifiche e cancellazioni di quelle norme. Si cerca di tornare indietro sui farmaci, sulle professioni, sulle assicurazioni, sulle banche... praticamente su tutto.

Si sa che, fin dal giorno della loro presentazione, le liberalizzazioni avevano istantaneamente sollevato le ire delle corporazioni. Intere categorie in sciopero e alcuni settori bloccati per protestare. Mobilitazioni, a volte anche dure, messe in atto da chi temeva di perdere il proprio status. Il governo era andato avanti e quei provvedimenti sono diventati legge. I risultati sono sembrati subito incoraggianti. Il rapporto tra consumatori e banche, assicurazioni, farmacie e compagnie telefoniche è migliorato. Piccoli passi che hanno fatto sperare.

Più il tempo passa, però, e più sembra distante lo spirito di quei provvedimenti. La politica oggi non ha voglia né tempo di occuparsi di questi argomenti se non, appunto, per dare ascolto a qualche lobby e tirare una riga su qualche norma un po' fastidiosa. Le corporazioni, quindi, stanno lentamente ricreando quei pri-

vilegi che erano stati eliminati. Alcuni si oppongono di fatto all'applicazione delle normative. Si pensi alle banche e a quanta fatica fa il consumatore per cambiare il proprio mutuo. Altri invece si dedicano alla pressione politica cercando di far passare per modifiche migliorative provvedimenti che altro non sono che abrogazioni.

Credo che i soggetti che oggi stanno operando di fatto contro le liberalizzazioni stiano facendo un pessimo servizio al Paese, ai consumatori e ai loro stessi interessi. L'opinione pubblica era ed è favorevole alle liberalizzazioni, alla concorrenza e all'eliminazione di privilegi ingiusti e ingiustificati. Certo, nel nostro Paese è più facile che in piazza scendano i tassisti o gli avvocati per manifestare "contro" piuttosto che i "cittadini" per manifestare "pro". Questo non significa però che non si debba ascoltare quella parte di italiani, la maggioranza, che vorrebbe un mercato più trasparente e una liberalizzazione vera. Soffocare questa voce è miope sia a livello politico che a livello imprenditoriale.

Lorenzo Miozzi

## FOCUS UNDER 26

# Così giovani, così tartassati

**O**ffrire una polizza ad un prezzo accessibile a fronte di impegni degli assicurati di rispettare determinate regole. Il "Patto per i giovani" siglato dalle più importanti compagnie assicurative e dalle associazioni di consumatori consiste, infatti, in un patto d'onore che premi i comportamenti responsabili alla guida con l'offerta di polizze speciali per gli assicurati tra i 18 e i 26 anni.

Sulla carta il patto esiste dal 30 giugno 2008 ma le compagnie assicurative lo attuano concretamente? Sì, anche se con modalità diverse, e la riduzione del premio Rc auto per un giovane che stipula una polizza in linea con il Patto oscilla in media tra il 5 e il 25%, in base all'età del conducente. È quanto emerge da un monitoraggio effettuato sui siti web istituzionali delle 40 compagnie assicuratrici aderenti al "Patto per i giovani", realizzato da Movimento Consumatori, Movimento Difesa del cittadino e Codici. Oltre l'80% fa riferimento al Patto (33 su 40) sebbene esista una certa disomogeneità nell'applicazione. La maggior parte di questi siti (30) ne parla esplicitamente e in modo chiaro nell'ho-

Sono la categoria più penalizzata, con premi che arrivano anche 3mila euro. Un Patto d'onore tra compagnie e associazioni ha provato a invertire la rotta. Con risultati incoraggianti, ma ancora troppo disomogenei

me page o in pagine interne. Tra i 7 siti web delle compagnie che non parlano del Patto (il 17% del totale), 4 ne contengono, comunque, un riferimento nel sistema di preventivazione online, che è stato possibile verificare solo previo contatto telefonico diretto.

Il monitoraggio, realizzato nell'ambito della campagna «R.C.A. Responsabili Consapevoli Attenti» patrocinata dal Cncu - Consiglio nazionale consumatori e utenti e rivolta in primo luogo ai giovani assicurati, ha verificato una certa disomogeneità per quanto riguarda la fascia di età di applicazione delle polizze speciali previste dal Patto: circa la metà dei siti web delle compagnie assicuratrici (21) indica la fascia stabilita dal patto



di 18-26 anni.

In tre siti di altrettante compagnie, invece, non esiste alcun riferimento alla fascia d'età. Altre compagnie (4) riducono la fascia di età di un anno (18 - 25 anni), altre ancora (3) la riducono facendola dipendere dal sesso: tra i 18 e i 26 per i maschi oppure tra 18 e 25 o addirittura tra 18 e 21 anni per le femmine. Infine, c'è anche chi espande la fascia d'età di due o tre anni (18 - 28 anni oppure 18 - 29 anni).

«Nonostante iniziative positive come il "Patto per i giovani", dichiarano Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Codici, «i neopentati e i giovani che vogliono assicurare la propria auto costituiscono ancora la categoria più penalizzata: arrivano a pagare anche oltre i 3mila euro per un'assicurazione Rc auto. Molte delle segnalazioni che riceviamo ai nostri sportelli arrivano proprio da ragazzi che non possono permettersi di assicurare il proprio veicolo: molti di loro sono così costretti a far sottoscrivere le polizze ai genitori oppure a ricorrere a soluzioni al limite della legalità».

## L'ANALISI

### Agenzie, la copertura territoriale è ok

I risultati di un monitoraggio effettuato su 47 aziende operanti in tre città campione

**U**no dei motivi del livello elevato dei prezzi delle polizze Rc auto potrebbe essere ricondotto alla disomogeneità della diffusione delle agenzie sul territorio. Per questo motivo, all'interno del progetto «R.C.A. Responsabili Consapevoli Attenti», è stata condotta una misurazione della quantità dell'offerta (numero agenzie, aziende presenti) attraverso un'indagine a campione in diversi punti d'Italia e per arrivare a scoprire qual è la copertura territoriale delle compagnie.

L'indagine è stata svolta attraverso i siti internet delle aziende assicuratrici individuando il numero di agenzie per ognuna delle città campione (una per regione) dividendo poi i risultati in tre zone omogenee del Nord, Centro e Sud Italia.

Si sono individuate le tre città campione (una per ogni zona con popolazioni omogenee) più rappresentative sulle quali è stata verificata la presenza di agenzie assicurative per 47 aziende assicuratrici operanti in Italia (Fonte Ania).

Non è stato tenuto conto delle aziende che vendono polizze assicurative solo su internet. In Italia ne operano 10 (Fonte Ania). Queste aziende saranno comun-

que integrate nell'analisi dei risultati ottenuti in quanto si possono sommare a quella che è l'offerta sul territorio. Dall'analisi delle 47 compagnie assicurative operanti nei comuni campione selezionati - ovvero per il Nord, Pavia; per il Centro, Terni; per il Sud, Catanzaro - emergono alcuni dati. Il primo denota come ben 10 non abbiano neanche un'agenzia nelle città campione. Quindi il campione si riduce a 37 aziende più le 10 operanti in internet e quindi raggiungibili da tutto il territorio nazionale. Entrando nello specifico si nota una sostanziale omogeneità nella distribuzione delle agenzie con una predominanza del Nord, con 63 agenzie, seguita dal Sud con 56 e il Centro con 50. Non si sono analizzate città grandi come Napoli, Milano o Roma proprio per andare a vedere la diffusione delle agenzie assicurative sul territorio.

In conclusione si può notare come vi è una sostanziale copertura del territorio con un totale di ben 169 agenzie in sole tre città. La diffusione garantita dai numeri analizzati non fa pensare ad un problema di capillarità dell'offerta. Sono quindi da ricercare altrove i problemi legati ai costi delle polizze auto.

## + Consigli

### Risparmiare si può. Ecco come

**S**ono molte le compagnie assicurative operanti nel settore ma la maggior parte degli italiani si lamenta per il costo eccessivo della propria polizza Rc auto. Come fare per sfruttare a pieno la concorrenza e risparmiare? Il primo strumento di cui dotarsi è quello delle informazioni. Specialmente le normative, che sono modificate e aggiornate con notevole frequenza, spesso introducono miglioramenti che, però, il consumatore non riesce a sfruttare. Un esempio su tutti: le liberalizzazioni. Attraverso le leggi Bersani sono stati introdotti notevoli vantaggi per i consumatori. Chi però non era a conoscenza delle norme e si è imbattuto in assicuratori poco seri, non ha potuto approfittarne. In quanti sanno che la classe di merito può essere estesa dall'assicurato anche ad un altro veicolo che acquista lui o un membro del suo nucleo familiare? Questo può consentire un risparmio immediato e a volte anche consistente.

Sfruttare al massimo la concorrenza tra aziende è poi un altro strumento. Le offerte delle compagnie per allargare la clientela sono a volte ottime se si presta attenzione alle possibili trappole che si possono celare nelle condizioni contrattuali applicate.

#### Internet

È uno strumento utilissimo per effettuare controlli e confronti in maniera facile e veloce. Le compagnie che operano

prevalentemente online spesso sono anche le meno costose. Attenzione però a non incappare in compagnie che non hanno l'autorizzazione per operare in Italia. L'Isvap raccomanda sempre di verificare, prima della sottoscrizione, che i contratti siano emessi da imprese regolarmente autorizzate o abilitate allo svolgimento dell'attività assicurativa in Italia, attraverso la consultazione dell'Albo delle imprese disponibile sul sito [www.isvap.it](http://www.isvap.it)

#### Polizze a tempo

Da qualche anno sono comparse anche sul mercato italiano le polizze a tempo, che permettono di parametrare il costo del premio all'effettivo utilizzo della vettura. Attenzione però alla convenienza che solitamente scatta solo al di sotto di una soglia minima di chilometri percorsi in un anno.

#### Polizze personalizzate

Alcune compagnie offrono sconti particolari in caso di personalizzazione dell'assicurazione. Più dati vengono forniti all'assicuratore e più vincoli vengono assunti dall'assicurato, più basso sarà il premio. Se il consumatore dichiara di essere il solo utilizzatore della vettura, per esempio, la compagnia applicherà un premio ridotto. Non sarà possibile però per nessuno utilizzare quella vettura, pena il mancato risarcimento in caso di sinistro.



## OLTRECONFINE

# Così in Europa la concorrenza fa bene alle tariffe

Secondo Eurostat il costo dell'Rc auto nel Vecchio continente è rimasto costante già a partire dal 2006. Al top dei Paesi più convenienti, Irlanda, Austria e Olanda. Italia in controtendenza...

## di Alessio Pisanò

Il primo dato che colpisce è la diminuzione progressiva del numero delle compagnie assicurative nei 22 Paesi europei con il mercato del settore più ampio: si è passati da 1.634 nel 1996 a 1.250 nel 2006, con una concentrazione del 3%. Nello stesso periodo, il parco veicoli è continuato ad aumentare annualmente di quasi il 3%, fino a raggiungere i 300 milioni di mezzi che fanno dell'Europa il mercato automobilistico più ampio del mondo. Con 127,2 miliardi di euro annui di fatturato, quello delle assicurazioni automobilistiche costituisce il business "non vitalizio" più ricco. Ciononostante, grazie all'aumento della competizione tra gli assicuratori, la percentuale di crescita - quindi non il fatturato in sé - è diminuita in molti Paesi Ue: Germania (-5,6%), Portogallo (-2,7), Olanda (-2) e Francia (-1,7).

## I costi

Per quanto riguarda il costo vero e proprio dell'Rc auto in Europa - secondo stime Eurostat - si assiste ai primi risultati di una reale competizione tra assicuratori sul mercato: dopo molti anni di costante crescita, con un picco del 7,8% e un 7,7 rispettivamente nel 2000 e nel 2001, il costo dell'Rc auto è rimasto costante già a partire dal 2006. Soprattutto i Paesi con un mercato più maturo e, da un certo punto di vista, saturo, hanno registrato una decrescita nel prezzo delle assicurazioni: è il caso dell'Irlanda (-7,7%), dell'Austria (-4,9) e dell'Olanda (-4,8). Sono aumentate, invece, soprattutto nei Paesi dell'Europa dell'Est - Lituania (+23%), Romania (+13) - per una logica di assestamento del mercato, con qualche eccezione nel resto d'Europa, come la Danimarca (+7%)

e l'Italia (+3). Più o meno costante, infine, in Francia, Regno Unito e Germania.

Per quanto riguarda il costo medio del premio assicurativo - sempre secondo stime Eurostat e considerando ogni tipo di veicolo e di cliente assicurato - si assiste ad una cospicua oscillazione nell'Europa a 27. Tra i Paesi più costosi, troviamo il Lussemburgo (390 euro), il Belgio (310) e l'Austria (305); tra quelli più economici, la Lettonia (70), la Polonia (100) e l'Estonia (110). Inoltre bisogna tener presente che l'ammontare del premio assicurativo non varia solo da Paese a Paese, ma anche da regione a regione.

## Gli indennizzi

Per quanto riguarda gli indennizzi in seguito a sinistro, l'Italia detiene il record europeo di risarcimenti per danni alla persona, con un 75% degli indennizzi totali pagati dalle assicurazioni. Segue la Finlandia, la Francia e il Belgio (50%): i meno "feriti" risultano la Slovenia e l'Estonia, per le quali si aspetta un aumento di richieste di indennizzo nei prossimi anni.

## Le tasse

Un altro fattore che incide sul prezzo finale dell'Rc auto sono le tasse imposte dagli Stati nazionali, e anche qui si notano profonde differenze. Se in Danimarca arrivano addirittura al 60%, Paesi come Repubblica Ceca, Estonia, Lettonia e Svezia non impongono nessuna tassa. L'Italia, dopo Francia e Belgio, è il quarto Paese, con un 26% di tasse, più della metà delle quali parafiscali. Infatti queste trattenute possono avere finalità differenti. Nel caso del Portogallo, che presenta una tassazione del

12,75%, il 9% è per l'imposta di bollo, l'1% per un fondo emergenze e lo 0,25% per l'Istituto portoghese di assicurazioni.

## Francia

Il prezzo dell'Rc auto in Francia sta progressivamente diminuendo (-0,4%). Questa caduta è dovuta, in particolare, alla riduzione del rating applicato nel 2006. Il miglioramento nella gestione degli indennizzi e l'accresciuta competizione nel settore hanno condotto ad una diminuzione dei premi assicurativi, specialmente per l'Rc auto. Nel frattempo, cresce il numero delle polizze stipulate: su un totale di 17,8 miliardi di euro, 14,5 sono quelle private, 3,3 per la categoria business.

## Gran Bretagna

Nel 2006 il ricavo netto dei premi assicurativi ammonta a 10,3 miliardi di sterline (11,4 miliardi di euro), con una diminuzione del 1,2% rispetto all'anno precedente. Secondo le stime della British Insurers' European Committee, il settore è in rosso: nel 2006 le spese generali degli assicuratori (indennizzi, commissioni, spese e tasse), pur con una decrescita dell'1% rispetto all'anno precedente, ammontano a 10,5 miliardi di sterline.

## Germania

Sempre nel 2006, il ricavo lordo dei premi delle assicurazioni automobilistiche ammonta approssimativamente a 21,2 miliardi di euro, con una caduta del 3,6% rispetto al 2005. Per quanto riguarda le assicurazioni sul veicolo, si registra una perdita del 3,2% per quelle totali, e del 4,9% per quelle parziali.

## + Domande e risposte

## Danni, indennizzi, classe di merito: i dubbi più frequenti

### Quali rischi copre la polizza Rc auto?

Riguarda i rischi relativi alla sola responsabilità civile e vincola l'agenzia assicuratrice a pagare gli importi dovuti a titolo di rifusione per i danni involontariamente cagionati ad altre persone dalla circolazione dell'autovettura.

### Che cosa si intende per massimale?

È il valore massimo complessivo risarcito dalla compagnia in caso di sinistro. Se il danno è superiore al valore del massimale, la cifra residua resta a carico dell'assicurato che ha causato il danno.

### Posso usufruire della classe di merito maturata da un mio familiare per un'autovettura già di mia proprietà?

No. Se l'auto non è di nuova proprietà, la classe

non può passare da un soggetto ad un altro se non in particolari condizioni, ad esempio tra moglie e marito se in regime di comunione di beni.

### Posso utilizzare la classe di merito che ho già maturato sulla mia auto per l'autovettura che sto acquistando per mio figlio?

Sì, se: l'autovettura da assicurare è di nuova proprietà; se il familiare è stabilmente convivente; se la classe maturata è riferita anch'essa ad un'autovettura; in questo caso potrai beneficiare delle agevolazioni previste dall'applicazione della legge Bersani.

### Posso chiudere un contratto di assicurazione se cambio idea subito dopo averlo firmato?

Sì, se nel contratto è stata prevista la possibilità

di avvalersi del diritto di ripensamento da parte dell'assicurato. Questo diritto permette di cancellare la polizza secondo la formula del «Soddisfatto o rimborsato», purché l'assicurato manifesti questa volontà entro 14 giorni dalla data di ricezione dei documenti assicurativi.

### Che cosa è la disdetta di contratto?

È la comunicazione che il contraente deve inviare all'assicuratore, o viceversa, entro il termine di preavviso fissato dal contratto, per evitare il tacito rinnovo di questo. Generalmente entro 15 giorni prima della scadenza annuale del contratto.

### La mia auto è in demolizione. Posso richiedere il risarcimento per il premio non utilizzato?

Certamente. L'assicurato ha diritto ad essere rimborsato del premio relativo al periodo di co-

pertura non utilizzato.

### Se decido di vendere la mia auto, posso cedere la mia garanzia Rc auto al futuro proprietario dell'auto?

Sì. Basta solo comunicare i suoi dati anagrafici alla compagnia di assicurazione che rilascerà una nuova polizza con diverso intestatario. Così non ci sarà più il vincolo di pagare i premi successivi.

### A quali condizioni l'agenzia assicuratrice è obbligata a fornirmi su richiesta l'attestato di rischio?

In base al dpr 45/81, alle modifiche dlgs 175/95 e alla legge 39/77, la compagnia di assicurazione deve mettere a disposizione del contraente l'attestato di rischio entro tre giorni lavorativi prima della scadenza annuale della polizza.

VADEMECUM

# Rc auto senza segreti Ecco le istruzioni per l'uso

## Queste pagine

La legge italiana prevede che, per poter condurre un'automobile, sia necessario che questa sia assicurata sulla responsabilità civile (Rc) ovvero la responsabilità da danni causati a terzi. Infatti, la legge 990 del 24 dicembre 1969, e successive modifiche, obbliga le compagnie assicurative a risarcire i danni provocati dalla circolazione di un veicolo, a fronte del pagamento di un "premio" da parte dell'assicurato. Oggi il mondo della Rc auto obbligatoria è disciplinato dal Codice delle assicurazioni, sancito nel gennaio 2007 ([www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)). Le società che operano in questo settore devono essere autorizzate dall'Isvap (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) e non possono sottrarsi all'obbligo previsto dalla legge, cioè sono tenute ad assicurare chiunque lo richieda. Il fatto che la stipula di una copertura assicurativa sia obbligatoria non significa però certo che sia un atto da compiere senza essere ben informati di quello che viene offerto dalle società assicurative: questa guida intende quindi essere un valido vademecum per il consumatore che si muove nel mondo assicurativo alla ricerca del prodotto più idoneo alle proprie esigenze.



## LA POLIZZA ASSICURATIVA

È il documento che attesta l'avvenuta stipula del contratto di assicurazione.

Le polizze Rc auto (che sono obbligatorie per chiunque circoli con un veicolo a motore) e Rischi diversi (che sono facoltative) devono contenere:

- \* le generalità dei contraenti;
- \* il tipo e la targa del veicolo;
- \* le coperture e i massimali previsti;
- \* le eventuali franchigie;
- \* l'importo del premio e la durata del contratto.

È importante che le informazioni rilasciate alla compagnia (come i dati sul veicolo, la targa, la residenza, l'indicazione dei possibili guidatori del veicolo, con la loro età e professione) siano fornite con la massima esattezza poiché qualora queste informazioni dovessero risultare errate o incomplete, la compagnia potrebbe non riconoscere in tutto o in parte la copertura.

## IL PREMIO

È il costo della polizza, cioè il prezzo che l'assicurato versa all'assicuratore in cambio delle garanzie prestate: l'assicurazione contrae, così, l'obbligo a risarcire il danno entro i limiti convenuti. Generalmente la variazione del costo dipende - oltre che da fattori come l'età del conducente, la città di residenza, la classe di merito, ecc. - anche dal tipo e dalle caratteristiche dell'auto. Per le polizze furto-incendio e kasko, inoltre, entra in gioco anche il valore della vettura.

È possibile rateizzare il premio o pagarlo in unica soluzione una volta l'anno.

Se il pagamento non viene versato al momento della stipula del contratto, l'assicurazione resta sospesa sino alle ore 24 del giorno del pagamento. Dopo il giorno di scadenza del contratto si hanno ancora 15 giorni a disposizione, chiamati "periodo di mora", per il pagamento del premio, durante i quali la copertura assicurativa resta valida; dopo il quindicesimo giorno, la garanzia resta sospesa fino alle ore 24 del giorno in cui si versa il premio.

**Il premio comprende le imposte (12,5% per la Rc auto e 13,5% per Rischi diversi) e, per la sola Rc, anche i contributi al Servizio sanitario nazionale (10,5%) e al Fondo di garanzia per le vittime della strada.**

L'ammontare del premio, cioè la cifra da pagare alla compagnia in cambio della copertura, non è l'unico parametro economico da prendere in considerazione per decidere quale polizza scegliere, conviene verificare sem-

pre l'importo della franchigia, cioè la parte del danno a carico dell'assicurato o di altri eventuali "scoperti" che, se sono molto bassi, possono fare la differenza e rendere conveniente una polizza che poteva non sembrarlo, sia relativamente la Rc auto sia all'assicurazione furto e incendio.

È consigliabile accertare che il valore assicurato sia sempre uguale o solo leggermente superiore a quello dell'auto. Con il passare degli anni, poi, non ha senso pagare tanto quanto si pagava quando la vettura era nuova. Anche perché, in ogni caso, l'assicurazione non risarcirà mai più del valore di mercato del veicolo.

## LA FRANCHIGIA

Come già detto, indica la parte del danno non coperta dalla polizza, ma a carico dell'assicurato. L'importo della franchigia è lo spartiacque tra i sinistri che conviene denunciare e quelli che conviene risarcire direttamente.

Se il danno cagionato a terzi fosse inferiore, uguale o di poco superiore alla franchigia, ad esempio 258,23 euro, all'automobilista non converrebbe dichiararlo alla compagnia, ma pagarlo direttamente, evitando ulteriori oneri futuri determinati dal peggioramento della classe di merito.

Nei contratti del ramo Rischi diversi, come le polizze kasko o furto-incendio, la franchigia indica la soglia minima dalla quale si calcola l'indennizzo ed è trattenuta dalla liquidazione: in altre parole, se i danni sono inferiori alla franchigia, non è previsto alcun indennizzo, mentre se sono superiori sarà riconosciuto il risarcimento della parte eccedente.

## +consigli

### Personalizzazioni

- \* Se nel premio non sono comprese coperture accessorie, conviene informarsi sul loro costo. Molto spesso, infatti, spendendo poco di più è possibile tutelarsi contro eventi atmosferici, atti vandalici, furti parziali eccetera.
- \* Molte compagnie pubblicizzano una personalizzazione della polizza. Se si prevede, per esempio, che a guidare la vettura non saranno più di due persone preferibilmente sopra i 25 anni d'età, è possibile ottenere un forte sconto sul premio.

## IL MASSIMALE DI RIMBORSO

**È** consigliabile scegliere e sottoscrivere una polizza contenente i massimali più alti possibili.

La **Direttiva 2005/14/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2005** all'articolo n. 10 recita: «Un elemento fondamentale che assicura la protezione delle vittime è costituito dall'obbligo degli Stati membri di garantire la copertura assicurativa almeno per determinati importi minimi». Gli importi minimi previsti dalla direttiva 84/5/CEE dovrebbero non solo essere aggiornati per tener conto dell'inflazione, ma dovrebbero anche essere maggiorati per migliorare la protezione delle vittime. L'importo minimo di copertura per i danni alle persone dovrebbe essere calcolato in modo tale da indennizzare totalmente ed equamente tutte le vittime che hanno riportato danni molto gravi, tenendo conto della bassa frequenza di incidenti che coinvolgono più vittime e dell'esiguo numero di casi in cui più vittime subiscono danni molto gravi nel corso di un unico incidente. Un importo minimo di copertura pari a un milione di euro per vittima o a 5 milioni di euro per sinistro, indipendentemente dal numero delle vittime, costituisce un importo ragionevole ed adeguato. Per facilitare l'introduzione di tali importi minimi, si dovrebbe stabilire un periodo transitorio di cinque anni a decorrere dalla data di attuazione della presente direttiva. Gli Stati membri dovrebbero aumentare gli importi ad almeno la metà dei livelli entro trenta mesi dalla data di attuazione.

**In pratica, dall'11 giugno 2009 e fino all'11 giugno 2012 i massimali saranno innalzati fino a arrivare a 5 milioni di euro.** La piccola maggiorazione del premio che comporta la scelta di un massimale superiore è ampiamente ripagata dalla maggiore tranquillità in caso di sinistro. Infatti spesso il massimale minimo non è sufficiente a far fronte alla liquidazione dei danni per incidenti mortali o con feriti gravi, per i quali la magistratura può fissare risarcimenti molto elevati. In questi casi, verrebbe coinvolto direttamente l'assicurato poiché le polizze non rispondono per i danni superiori al massimale di rimborso stabilito. La cifra eccedente quest'ultimo è sempre a carico del contraente.

Per le polizze Rischi diversi non esistono obblighi di legge e il massimale è di solito stabilito nelle clausole contrattuali, di comune accordo con il contraente. Può essere in valore assoluto o in percentuale rispetto al valore del veicolo assicurato.

## IL TAGLIANDO

**È** rilasciato dalla compagnia per attestare l'esistenza della polizza.

Ha forma rettangolare (80 mm per 76) e deve essere stampato su carta che abbia una consistenza di 70 grammi al metro quadro. **Va esposto obbligatoriamente sulla parte anteriore del veicolo o il parabrezza** (e non sui vetri laterali o sul lunotto come a volte si vede fare), pena una multa secondo l'articolo 181 del Codice della strada. Deve essere accompagnato dal certificato di assicurazione che, insieme alla carta di circolazione, fa parte della documentazione da tenere sempre a bordo sulle vetture.

## IL BONUS/MALUS

**I** Bonus/Malus è una formula contrattuale che disciplina la maggioranza delle polizze Rc auto e prevede, a ogni scadenza della polizza, progressivi rincarari o riduzioni percentuali del premio.

Ad esempio, se l'assicurato ha causato sinistri nel cosiddetto "periodo di osservazione" - che dura un anno e termina due mesi prima della scadenza della polizza -, il premio sarà incrementato di una percentuale stabilita; al contrario, se l'assicurato non ha causato alcun sinistro salirà nella classe di merito con una riduzione



## +consigli per il consumatore

### In caso di dubbi...

Prima di stipulare un contratto con un'impresa presente in Rete, è bene leggere attentamente le informazioni pubblicate sul sito e, in caso di dubbio sulla compagnia o sulla correttezza delle offerte, interpellare l'Isvap telefonando al numero 06421331 o consultando il sito [www.isvap.it](http://www.isvap.it). I medesimi accorgimenti devono essere adottati nel caso vengano proposte polizze telefoniche a prezzi troppo al di sotto della norma.

dell'importo del premio. Sono stabilite 18 classi di merito, con la 14esima, quella d'ingresso, che corrisponde alla tariffa base.

**Se, nel periodo di osservazione, l'automobilista non causa incidenti, sale in 13esima classe (va in bonus), ottenendo uno sconto sul successivo premio; se invece causa incidenti, retrocede in 16esima (va in malus) e subisce un rincarato.**

Come si vede, se si è stati virtuosi, si guadagna una classe l'anno al contrario, se si è causato un incidente, si retrocede di due. Le variazioni percentuali dei premi cambiano a seconda dell'assicurazione, ma, in generale, alla prima classe corrisponde una riduzione del 50% della tariffa base, mentre alla classe 18esima una maggiorazione del 100%. Inoltre, alcune compagnie prevedono ulteriori classi sia in bonus sia in malus, cui corrispondono ulteriori riduzioni o rincarari.

## LE POLIZZE RISCHI DIVERSI

**Q**uesti contratti assicurativi sono facoltativi e si occupano di tutti i rischi non coperti dalla Rc auto. Tra le polizze più note del settore Rischi diversi ci sono la furto-incendio e la kasko.

Per questi tipi di contratto, le assicurazioni **possono rifiutare le coperture**. Inoltre, possono stabilire contrattualmente termini e modi del risarcimento e, anche in questi casi, decidere una franchigia, cioè una parte di danno non coperta dalla polizza, variabile secondo i contratti.

## LA FURTO-INCENDIO

**È** una copertura assicurativa che garantisce l'assicurato in caso di furto o incendio dell'auto.

Di solito, la garanzia furto comprende i danni materiali e diretti derivati sia dal furto totale sia da quello parziale. Può risarcire anche le avarie del veicolo conseguenti ai tentativi di effrazione.

La copertura incendio copre i danni subiti dalla vettura, sia in circolazione sia parcheggiata, causati dal fuoco. Generalmente la risarcibilità si estende anche ai terzi, come, per esempio, un box in affitto in cui è custodito il veicolo.

Il costo di queste polizze accessorie si calcola sulla base del valore commerciale del veicolo assicurato, desunto dalla fattura di acquisto se nuovo, dalle quotazioni di società o riviste specializzate se usato: si applica una tariffa, in valore assoluto, da moltiplicare per ogni migliaio di euro di valore dell'auto assicurata. Ogni anno il premio, per effetto del calo del valore residuo, scende di conseguenza.

## LA KASKO

**È** un tipo di garanzia molto utilizzata soprattutto per i veicoli in affitto, ma che ha preso piede anche per quelli di proprietà. Con questa garanzia, la compagnia si assume i rischi derivanti dalla circolazione dell'auto, indipendentemente dalla responsabilità del guidatore.

Esistono polizze kasko che garantiscono una copertura a valore intero che risarcisce qualunque danno cagionato al proprio veicolo, persino quello derivante da atti vandalici o calamità naturali o addirittura da sommosse.

Questa versione della polizza è però la più costosa. **La kasko non è operativa, a meno di prevederla contrattualmente con ulteriori coperture a pagamento, nel caso in cui il contraente circoli senza rispettare la legge: la guida senza patente, per esempio, fa di norma decadere la risarcibilità.**

## LA EVENTI ATMOSFERICI

**C**opertura assicurativa non obbligatoria e poco diffusa in Italia, che prevede il risarcimento dei danni riportati dall'auto in seguito a uragani, bufere, tempeste, trombe d'aria, grandine, inondazioni, frane, valanghe, slavine o alluvioni.

Come per le altre coperture accessorie, le assicurazioni sono libere di decidere se prestare oppure no la copertura al cliente che la richiede.



## LA CARTA VERDE

**D**ocumento che estende la validità della copertura Rc auto al di fuori dello Stato in cui è stipulata.

Non è necessaria in: Andorra, Austria, Belgio, Danimarca, Cipro, Croazia, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Islanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

È invece indispensabile in: Albania, Bielorussia, Bulgaria, Bosnia Erzegovina, Iran, Israele, Macedonia, Marocco, Moldavia, Romania, Serbia e Montenegro, Tunisia, Turchia, Ucraina.

La scadenza del documento è la stessa della polizza Rc auto cui è legato. La Carta verde può essere rilasciata sia dall'agente che ha emesso la polizza sia da un ufficio di assistenza turistica come quelli che si trovano alle frontiere. **Il costo però sale se ci si rivolge a un ufficio di frontiera.**

## LE POLIZZE TELEFONICHE E ONLINE

**N**egli ultimi anni hanno preso sempre più piede grazie ad un attento marketing pubblicitario e alla facilità di rinnovo: i documenti, infatti, vengono recapitati direttamente a casa del contraente.

Se si ha intenzione di stipulare una polizza online o telefonica, è bene ricordare che sono molto convenienti per tutti (fino al 50% per gli automobilisti più virtuosi, secondo uno studio di Kpmg) tranne che per i guidatori appartenenti alle cosiddette "categorie a rischio": giovani sino a 25 anni, persone in classe di merito alta, residenti in zone a elevata incidentalità eccetera.

## L'INDENNIZZO DIRETTO

**È** un nuovo sistema risarcitorio valido dal 1° febbraio 2007. Il sistema prevede che ogni danneggiato debba rivolgersi per ottenere il risarcimento di cui ha diritto non alla compagnia di chi gli ha generato il danno ma direttamente alla propria.

Il proprio assicuratore è **obbligato a formulare offerta di risarcimento entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta per i danni alle cose o al veicolo ed entro 90 giorni per i danni alla persona. Il termine di 60 giorni si riduce a 30 giorni se il contraente e il conducente dell'altro veicolo hanno sottoscritto congiuntamente il modulo di constatazione amichevole (C.A.I.).**

Per questo è molto importante che la **richiesta di risarcimento sia completa** di tutti gli elementi richiesti dalla legge. Per predisporre la richiesta ci si può rivolgere al proprio assicuratore, che è tenuto a fornire tutta l'assistenza necessaria anche ai fini della quantificazione dei danni alle cose e al veicolo. Se la richiesta è incompleta di qualche elemento essenziale, l'assicuratore è inoltre tenuto a informare il contraente, richiedendo di integrare la richiesta stessa.

Se si dichiara di accettare la somma che viene offerta, l'assicuratore è tenuto ad effettuare il pagamento entro **15 giorni**. Se non si raggiunge un accordo con il proprio assicuratore si potrà agire in giudizio nei suoi confronti.

La nuova normativa presenta un punto assai debole dovuto all'esclusione delle figure di consulenti a supporto del danneggiato (avvocati e periti) e ciò crea una situazione che qualcuno ha definito di "volpe a guardia del pollaio": il danneggiato, ove non fornito di un proprio consulente esperto del settore ed in grado di tutelarne realmente gli interessi, si viene a trovare completamente in balia della compagnia che ovviamente ha tutto l'interesse a risparmiare e quindi a non riconoscere tutto quanto dovuto. A ciò si aggiunge che l'incertezza giurisprudenziale sulle nuove norme unite alla

Le polizze online? Sono molto convenienti per tutti (fino al 50% per gli automobilisti più virtuosi, secondo uno studio di Kpmg) tranne che per i guidatori appartenenti alle cosiddette "categorie a rischio": giovani sino a 25 anni, persone in classe di merito alta, residenti in zone ad elevata incidentalità

lentezza del sistema giudiziario favorisce le assicurazioni nella ricerca di una transazione vantaggiosa.

**L'Indennizzo diretto NON si applica...**

- \* quando i veicoli coinvolti sono più di due;
- \* quando uno dei veicoli non è regolarmente assicurato;
- \* quando uno dei veicoli non è stato immatricolato in Italia;
- \* quando una delle due parti coinvolte non è un veicolo a motore;
- \* quando sono coinvolti pedoni, ciclisti o beni immobili;
- \* quando uno dei due veicoli è un ciclomotore con targhino;
- \* quando il danno non è derivante da circolazione stradale;
- \* quando le lesioni riportate sono superiori al 9% d'invalidità permanente;
- \* quando non c'è impatto tra i veicoli;
- \* quando uno dei veicoli coinvolti è una macchina agricola o un veicolo speciale.

## LA DISDETTA

**S**e si desidera cambiare società d'assicurazione, è necessario comunicarlo alla propria compagnia con una raccomandata con avviso di ricevimento almeno 15 giorni prima della scadenza.

**Infatti, per legge non è previsto il diritto di recesso.**

Bisogna aspettare la scadenza annuale e 15 giorni prima di questa scadenza naturale mandare la disdetta. Invece, **nel caso in cui il contratto Rc auto sia stato sot-**

toscritto a distanza, ovvero tramite internet, telefono, fax, etc, la legge offre particolari protezioni: è possibile recedere entro 14 giorni dalla sottoscrizione incondizionatamente, pagando solo il premio relativo ai giorni in cui la polizza è stata attiva e a patto che nel frattempo non si sia verificato un sinistro.

Se il motivo della disdetta è scaturito da una proposta di rinnovo con il premio aumentato più dell'inflazione programmata, allora l'automobilista può inviare la raccomandata sino al giorno stesso della scadenza della polizza.

## I DOCUMENTI DA AVERE IN MACCHINA

**S**ono due i documenti da avere a bordo dell'auto per dimostrare l'esistenza della copertura assicurativa:

\* il certificato di assicurazione che attesta l'esistenza, la validità e la durata di una copertura RC auto e riporta il nominativo del contraente, la residenza, il tipo di veicolo e la targa;

\* il contrassegno, il cosiddetto "tagliando", che deve essere esposto (obbligatoriamente) sul parabrezza.

Entrambi sono inclusi dal Codice della strada tra i documenti da esibire obbligatoriamente, oltre alla patente in regola, in caso di controlli.

## LA CONSTATAZIONE AMICHEVOLE

**U**n documento molto utile, anche se non obbligatorio, da avere a bordo dell'auto è il cosiddetto "modulo blu" per la constatazione amichevole d'incidente, il vecchio "C.I.D" ora chiamato C.A.I.. Dal 30 dicembre 2002, il modulo blu può essere utilizzato, oltre che per i danni alle cose, anche per segnalare i danni riportati dalle persone coinvolte nel sinistro.

Se una delle due parti rifiuta di firmare il C.A.I., quest'ultimo non vale per ottenere la riduzione dei tempi di risarcimento nell'indennizzo diretto, ma può essere comunque impiegato per denunciare il sinistro alla propria assicurazione.

## ASSICURAZIONI E LIBERALIZZAZIONI

**L'**approvazione del decreto Mille proroghe, e la sua successiva conversione in legge del 24 febbraio 2007, ha cancellato due norme contenute nel primo pacchetto di liberalizzazioni all'epoca voluto dal ministro Bersani. Si tratta della norma che concedeva agli assicurati la possibilità di recedere da contratti decennali o ultradecennali senza pagare forti penalità, e di quella che vietava l'obbligatorietà degli agenti monomandatari, ovvero la possibilità per una compagnia di imporre ad un proprio agente la vendita delle sue sole polizze.

## +consigli

### Occhio ai furti...

\* Sarebbe il caso che il conducente portasse via con sé il certificato quando lascia l'auto parcheggiata, infatti in caso di furto, è un documento che fa comodo ai ladri, perché appetibile dai falsari di polizze.

\* Se dovesse trovarsi a bordo dell'auto rubata, occorre ricordarsi di menzionarlo nella denuncia resa alle forze dell'ordine.

\* Certificato di assicurazione e contrassegno sono rilasciati dalla compagnia con la quale è stata stipulata la polizza.



## + consigli

### Per i giovani

Ecco, in sintesi, le 10 principali regole che salvano la vita alla guida dei veicoli:

1. Allaccia la cintura
2. Non bere alcolici
3. Non assumere sostanze
4. Non correre
5. Non usare il telefonino
6. Concentrati sulla guida
7. Non caricare troppe persone in auto
8. Rispetta la distanza di sicurezza
9. Vai piano di notte
10. Di anche agli altri di esser prudenti



Si tratta di norme, soprattutto la seconda, che consentono una liberalizzazione di un mercato ingessato per anni e dominato dal contraente forte, la compagnia di assicurazione, e in concreto avevano cominciato ad avviare un meccanismo di contenimento, seppur modesto, dei costi.

Era inoltre stata prevista, nel decreto Bersani, l'istituzione di un sistema informativo rivoluzionario per consentire agli utenti di comparare automaticamente online i preventivi per la copertura Rc auto tra le varie compagnie. L'istituzione sarebbe dovuta avvenire entro l'inizio del 2008 ma a tutt'oggi non è stata attuata.

### TRA I CAMBIAMENTI POSITIVI PER I CONSUMATORI

Un'aggiunta al Codice delle assicurazioni permette agli automobilisti che non rinnovano la polizza - perché per esempio utilizzano un'auto aziendale - di conservare la propria classe di merito per cinque anni.

\* Chi assicura un altro veicolo dello stesso tipo di quello già coperto dalla medesima società, può beneficiare della stessa classe di merito, invece di ripartire dalla 14esima o, nei casi migliori, dalla 13esima. Il beneficio è concesso anche ai familiari stabilmente conviventi nel nucleo familiare.

\* Per quanto riguarda le polizze con durata pluriennale, l'assicurato ha il diritto di recedere annualmente dal contratto senza oneri, ma a patto che dia un preavviso di almeno 60 giorni. La facoltà è concessa per tutte le polizze stipulate a partire dal 3 aprile, mentre per quelle già in essere ha valore solo se sono già passati tre anni.

### RC AUTO E GIOVANI

I giovani sono sicuramente i soggetti più vulnerabili ai rischi della circolazione stradale, sia come vittime sia, stando alle statistiche, di responsabili d'incidenti.

Infatti la maggior parte degli incidenti stradali in cui sono coinvolti i giovani potrebbe essere evitata, agendo sui modelli comportamentali degli stessi. Certo, la mancanza di esperienza alla guida è aggravata da una sottovalutazione o addirittura dall'assenza di percezione dei rischi connessi con la circolazione stradale. A ciò si aggiungono gli stili di vita e i comportamenti assunti nel tempo libero che determinano ulteriori fattori di rischio che sono alla base degli incidenti più gravi in cui i giovani sono coinvolti.

Il maggior rischio dei giovani guidatori, oltre alle

Chi assicura un altro veicolo dello stesso tipo di quello già coperto dalla medesima società, può beneficiare della stessa classe di merito, invece di ripartire dalla 14esima o, nei casi migliori, dalla 13esima. Il beneficio è concesso anche ai familiari stabilmente conviventi nel nucleo familiare

gravi conseguenze in termini di perdite umane e di lesioni irreparabili alla persona, si ripercuote anche sul costo dell'assicurazione auto, che per questa categoria di assicurati risulta particolarmente elevato proprio a causa della loro maggiore pericolosità alla guida dei veicoli. Tale fenomeno disincentiva i giovani dal contrarre in prima persona una copertura assicurativa per il veicolo da loro utilizzato.

L'Ania e le associazioni dei consumatori aderenti (Acu, Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) hanno condiviso la necessità che il problema dei giovani conducenti debba essere affrontato in modo organico, coniugando azioni educative, dirette a diffondere la cultura della sicurezza stradale e della prevenzione del rischio. Un Patto d'onore con i giovani che agisca come fattore premiante a priori dei comportamenti corretti e responsabili nell'uso della strada.

Ania - Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici si è assunta l'impegno ad elaborare ed eseguire progetti educativi e di prevenzione del rischio da circolazione stradale da destinare in modo specifico alle varie fasce dell'età evolutiva.

Le associazioni dei consumatori si sono impegnate a collaborare con le proprie strutture a iniziative comuni volte alla diffusione della cultura del rispetto delle regole della circolazione, con particolare attenzione al-

l'ambito scolastico ed alla formazione per l'ottenimento dei permessi di guida per motocicli e motorini.

### ADOZIONE DELLA POLIZZA "PATTO PER I GIOVANI"

L'Ania si è impegnata a sensibilizzare le imprese associate ad adottare e proporre per i giovani tra i 18 e i 26 anni una polizza speciale che preveda una significativa riduzione del premio rispetto a quello ordinariamente applicato da ogni singola impresa per la fascia d'età considerata, subordinando il beneficio alla condizione che il giovane assicurato si impegni contrattualmente a rispettare specifici obblighi comportamentali idonei a ridurre il rischio di provocare incidenti.

Le dieci principali regole che salvano la vita alla guida dei veicoli:

1. Prima di partire allaccia la cintura di sicurezza e falla allacciare a tutti i passeggeri. Se sei in moto, metti il casco e allaccialo. Il casco non allacciato equivale a non averlo.

2. Se devi guidare, non bere alcolici. Se non sei in condizioni psico-fisiche perfette, fa' guidare un tuo amico che non ha bevuto e non è stanco. Mettiti d'accordo prima con i tuoi amici su chi non deve bere alcolici per riportare tutti a casa sani e salvi.

3. L'assunzione di sostanze stupefacenti altera gravemente le condizioni psicofisiche e alla guida provoca effetti disastrosi su se stessi e sugli altri. Non farlo.

4. La velocità elevata è la principale causa di morte sulle strade. Ricordati che, a parte specifici limiti inferiori segnalati sul posto, non puoi mai superare i 50 km/h in città, i 90 km/h sulle strade extraurbane e i 130 km/h in autostrada.

5. Usare il telefonino mentre guidi è vietato e ti impedisce di avere il perfetto controllo dell'auto. Se devi parlare al telefono, fermati.

6. Concentrati solo sulla guida, evitando gesti che ti distraggono, come manovrare la radio e fumare (che già fa male di per sé). Tieni basso il volume dell'impianto stereo. La musica ad alto volume distrae e ti fa sbagliare.

7. Non far entrare in macchina più persone di quanto sia consentito. In caso di incidente, il trasporto di persone oltre i limiti consentiti aumenta il rischio e l'entità dei danni alla persona.

8. Rispetta la distanza di sicurezza con il veicolo che ti precede. Se viaggi a 50 km/h ti occorreranno 25 metri per arrestare il tuo veicolo ed evitare di colpire un veicolo fermo. A 90 km/h ti occorreranno 60 metri. A 130 km/h per fermarti avrai bisogno di circa 110 metri.

9. Di notte le condizioni di visibilità della strada sono inferiori e i tempi di reazione alle situazioni di pericolo sono superiori. Diminuisci la velocità.

10. Ricordati infine che sulla strada non ci sei solo tu. I pericoli possono venire dagli "altri". Ma se guidi in modo prudente e rispettoso delle regole puoi evitare molte situazioni di pericolo. Dillo anche agli "altri".

La polizza, che è predisposta da ciascuna assicurazione in piena autonomia quanto a condizioni contrattuali e delle tariffe dei premi Rc auto, deve prevedere specifiche clausole contrattuali che, in linea con il tenore e le finalità del decalogo comportamentale del "Patto per i giovani", dovranno essere rispettate dal giovane guidatore per ottenere la riduzione di premio, nonché le condizioni e le modalità di annullamento del beneficio in caso di violazione degli impegni contrattuali assunti.

Per avere maggiori informazioni e la lista delle assicurazioni che hanno aderito al progetto, si possono consultare il sito dell'Ania [www.ania.it](http://www.ania.it) e quelli delle associazioni aderenti all'iniziativa.

## STRUMENTI

# Online il confronto è servito Un sito per scegliere al meglio

**M**ettere a confronto diversi preventivi. Regola aurea di chi vuole risparmiare, in particolare sull'Rc auto. Un esempio: prima immatricolazione, maschio, 30 anni, residente a Milano, alla guida di una vettura economica. Quanto spenderà per l'Rc auto? Dipende. Potrebbe spendere 1.168 euro ma potrebbe anche dover sborsare 3.094 euro all'anno per il premio. Queste informazioni si possono ottenere consultando **TuOprevenivatore**, il servizio messo a punto dall'Isvap e dal ministero dello Sviluppo economico. Come si vede dall'esempio, esiste una forchetta molto ampia tra la polizza più costosa e quella più economica a parità di copertura. Con un semplice confronto è quindi possibile effettuare una scelta che consente di risparmiare più

Si chiama TuOprevenivatore e consente di paragonare i preventivi delle diverse compagnie. Ecco come usarlo al meglio



del 50% del premio.

Già prima dell'avvento del preventivatore, le compagnie, in ottemperanza dell'obbligo di legge, consentivano il calcolo del preventivo ma non era possibile confrontare quelli di più compagnie contemporaneamente se non su siti specializzati, come ad esempio quello del Movimento Consumatori.

TuOprevenivatore è gratuito e anonimo: per attivarlo l'utente deve rispondere a un questionario, ma non occorre che dichiari le sue generalità; basta fornire un indirizzo email valido dove ricevere i preventivi. Attenzione poi alle modalità di presentazione del risultato. Per ragioni di semplicità il servizio di preventivazione prende in considerazione le ipotesi di polizza più comuni e diffuse, ovvero quelle basate su: la formula tariffaria bonus/malus, il massimale mi-

nimo di legge, il caso della "guida libera" (la garanzia dell'impresa opera qualunque sia il soggetto alla guida al momento del sinistro) e della "guida esperta" (in questo caso se al momento del sinistro è alla guida del veicolo un soggetto di età inferiore a 26 anni, l'impresa può esercitare la rivalsa sull'assicurato).

Dalle compagnie il consumatore potrà trovare poi offerte diverse in base a una serie di variabili:

- \* dalle direzioni o dai punti vendita delle compagnie si possono ottenere sconti, sia per ragioni commerciali, sia per l'inserimento in speciali convenzioni ovvero per la presenza a bordo del veicolo assicurato

di dispositivi di infomobilità;  
\* è possibile stipulare polizze anche con formule tariffarie diverse dal bonus/malus classico;

\* è possibile stipulare la polizza per importi di massimale più elevati del minimo di legge;

\* è possibile ottenere preventivi basati sulla cosiddetta "guida esclusiva" (formula in base alla quale si può pagare un premio significativamente più basso indicando uno specifico conducente);

\* si possono stipulare contratti che prevedono clausole per il risarcimento del danno in forma specifica (per cui, a condizione che la riparazione del veicolo sia effettuata presso autoriparatori convenzionati con l'impresa di assicurazione, si ottiene una riduzione del premio).

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

## PER SAPERNE DI PIÙ

## Le regole d'oro della trasparenza

Clausole chiare, termini temporali definiti. Ecco i "paletti" dell'Isvap

Il preventivo è uno dei documenti che il consumatore deve poter reperire presso ogni punto di vendita e che deve essere disponibile sui siti internet delle compagnie. Oltre al preventivo deve essere possibile verificare la nota informativa e le condizioni di contratto praticate nel territorio della Repubblica.

**L'Isvap ha ulteriormente precisato le caratteristiche che devono ritrovarsi nel preventivo.**

1. L'impresa è tenuta a fornire il preventivo alla generalità degli utenti in relazione ai diversi tipi di veicolo previsti nella tariffa, ad ogni tipologia di rischio e per l'intero territorio nazionale.
2. Il preventivo ha validità non inferiore a sessanta giorni e comunque non oltre la durata della tariffa in

corso e deve essere elaborato sulla base di risposte esatte ed esaurienti da parte del richiedente.

3. Qualora la residua validità della tariffa, sulla cui base è calcolato il preventivo, sia inferiore a sessanta giorni e l'utente richieda la quotazione per una copertura con data effetto ricompresa nella durata della nuova tariffa, l'impresa è tenuta a rilasciare il preventivo sulla base della nuova tariffa.

4. Il preventivo deve evidenziare, con caratteri tipografici di particolare rilievo, tutte le eventuali clausole di esclusione e rivalsa, considerato il possibile pregiudizio economico che potrebbe derivare al contraente in caso di sinistro.

5. Ogni preventivo deve riportare un codice identificativo assegnato dall'impresa in modo univoco.

**Il sito Internet che l'impresa utilizza deve realizzare le seguenti caratteristiche e funzionalità operative:**

- a. nella pagina principale del sito Internet deve essere posizionato in modo ben visibile il link alla sottopagina per l'elaborazione del preventivo;
- b. nella sottopagina di accesso alla schermata per l'elaborazione del preventivo deve essere inserita l'indicazione «Sito Internet costituito ai sensi dell'art. 12 bis della legge n. 990/1969»;
- c. il sistema deve garantire il continuo aggiornamento delle informazioni necessarie e deve assicurare livelli accettabili nei tempi di risposta in linea;
- d. deve esserci la possibilità di inoltrare reclami in linea.

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

### + Domande e risposte

#### Una guida pratica

##### Come si accede?

Il servizio è raggiungibile online all'indirizzo internet [www.tuopreventivatore.it](http://www.tuopreventivatore.it)

##### Cosa serve per utilizzarlo?

Basta registrarsi al servizio fornendo un indirizzo email valido. Si con-

siglia di tenere a portata di mano l'ultimo attestato di rischio rilasciato dalla compagnia ed il libretto di circolazione del veicolo da assicurare. Si eviterà, così, di fornire dati non corretti che potrebbero distorcere il risultato finale.

##### Come si usa?

Conclusa la registrazione, basta fornire una serie di informazioni rispondendo ai quesiti che verranno

posti dal sistema.

##### Occorre rispondere a tutti i quesiti?

No; tuttavia, maggiore sarà il numero di informazioni fornite, più numerosi saranno i preventivi ottenuti. È quindi interesse dell'utente rispondere a quanti più quesiti possibile perché solo così avrà una panoramica completa delle offerte presenti sul mercato.

##### Come si ottiene la risposta del sistema?

Dopo alcuni minuti dall'invio della richiesta, l'utente riceverà una email all'indirizzo indicato al momento della registrazione, con l'elenco in ordine di convenienza economica degli importi di tutti i preventivi rilasciati dalle diverse compagnie di assicurazione sulla base dei dati inseriti. Le richieste di preventivo e le relative risposte verranno

no inoltre mantenute sul portale nell'area riservata, a disposizione dell'utente per la consultazione o l'emissione di nuove richieste.

##### Il servizio è gratuito?

Sì, gratuito e anonimo; per attivarlo l'utente deve rispondere a un questionario, ma non occorre che dichiari le sue generalità.

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

# Consumers' approfondimenti

## PARLIAMONE

### Class action sulla rampa di lancio Ma restano ancora alcuni punti interrogativi

di **Gustavo Ghidini\***

**A** breve entrerà in vigore la cosiddetta class action. Anche in Italia, quindi, avremo a disposizione uno strumento per far valere, in maniera collettiva, i torti che colpiscono un numero imprecisato di soggetti. Con la nuova legge, però, non tutto verrà risolto. Rimarranno aperte delle situazioni di incertezza a svantaggio dei consumatori che sarebbe, invece, meglio risolvere subito.

L'entrata in vigore di questa nuova normativa, infatti, è circondata da un lato da attese miracolistiche, dall'altro da pressioni limitatrici. Le une e le altre infondate. È forse però opportuno un ulteriore passaggio per sciogliere subito i dubbi sulla reale portata della legge. Dopo tutto, è stata una legge a tappe: se ne può aggiungere un'altra, per chiarire e così rendere più efficace e certa la applicazione.

Faccio solo due esempi per evidenziare la portata delle problematiche che ancora non sono state chiarite.

Quanto alle attese miracolistiche, va ricordato, come insegna l'esperienza internazionale e specialmente quella degli Usa, che le azioni di classe si prestano a casi di risarcimenti di danni di massa di gravità sostanzialmente equivalente per i membri della classe. Così, ad esempio, in una class action per un'auto difettosa, non potranno starci sia chi ha subito una ammaccatura a causa della sbandata dovuta al difetto (mille euro di danni) sia gli eredi di chi, a causa dell'incidente provo-

cato da quel difetto, ha perso la vita (un milione di euro). Costoro dovranno fare una causa individuale. Il problema è: potranno giovare della pronuncia sulla esistenza di un difetto imputabile al produttore? O nella loro causa si dovrà ridiscutere anche questo? Il punto nell'attuale formulazione della legge non è chiaro. In difesa dei cittadini (e dell'economia processuale) si dovrebbe stabilire di sì. Sarebbe assurdo il contrario. Dovrebbe, quindi, essere consentito chiamarsi fuori (opt out) dalla class action dopo la pronuncia sulla difettosità, e iniziare un giudizio individuale in cui si discute solo dei danni.



È evidente come il chiarimento circa questo aspetto sia importante per la tutela dei cittadini, per la celerità dei processi e per rendere lo strumento dell'azione collettiva veramente incisivo.

Quanto alle pressioni limitatrici, mi riferisco ovviamente alla "incertezza" della estensione ai risparmiatori/investitori, che viene da alcuni (i soliti noti) avanzata per escludere il settore della finanza, e delle banche in particolare, dall'applicazione della legge. L'argomento testuale è in sé risibile: risparmiatori e investitori individuali sono "utenti" di servizi (finanziari e bancari), e quindi la legge si applica anche a loro.

Tuttavia, vista la potenza di chi mette in discussione questa estensione, sarebbe opportuno un chiarimento legislativo che tagli la testa al toro. Anzi, le corna.

*\*presidente onorario del Movimento Consumatori*



## +ConsumerWeb

**U**n sito dove poter monitorare l'andamento dei prezzi ai distributori di benzina in tempo reale. Grazie alle mappe di Google Maps il sito permette di vedere i distributori nelle vicinanze con i relativi prezzi e come una Wikipedia dei di-

stributori, registrandosi, è possibile contribuire segnalando il prezzo di benzina e diesel in modo da aiutare gli utenti che visitano il sito per essere informati sui prezzi.

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

## +ConsumerEuropa

### Irregolare il 55% dei siti di e-commerce

**U**n'indagine della Commissione europea, presentata dal commissario per la Tutela dei consumatori, Meglena Kuneva, ha rivelato che oltre la metà dei siti Internet che in Europa commercializzano prodotti elettronici non rispettano le normative del settore; in primo piano si registra una diffusa mancanza di trasparenza. Il settore dell'e-commerce ha registrato un incremento del 30,7% durante il 2008, mentre, per quanto riguarda l'elettronica di consumo si è passati dal 13% dell'anno scorso al presunto 24% del 2009: circa un quarto dei compratori on line europei usa la Rete per acquistare prodotti elettronici come fotocamere digitali, telefoni cellulari, lettori di dvd, per un totale di 6,8 miliardi di euro l'anno. La Commissione ha monitorato 369 siti in Europa (17 in Italia), tra siti "grandi" e siti "piccoli" e ha evidenziato che ben il 55% non rispettano le norme legali che esistono in Europa, per un totale di 203 siti nei Paesi Ue e 6 in Italia. Sono stati analizzati i siti web che vendono prodotti elettronici perché, come risulta anche dal gran numero di denunce che arrivano ai centri europei di difesa dei consumatori, si tratta di un ambito particolarmente problematico.

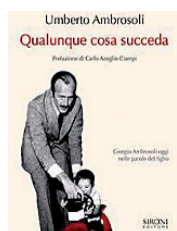
Secondo lo studio effettuato, il 66% di questo 55% non fornisce le informazioni obbligatorie sui diritti dei consumatori, come quello di poter restituire il bene acquistato entro sette giorni senza fornire motivazioni al venditore, prevista per chi compra su Internet perché, a differenza di chi va in negozio, on line non si può valutare direttamente il bene che si sceglie di comprare. Il 33% dei siti irregolari, invece, non fornisce dettagli completi sul commerciante, il che comporta l'impossibilità di reclamare in caso di insoddisfazione. Un 45% delle violazioni riguarda infine informazioni ingannevoli o incomplete sui costi totali, compresi quelli di spedizione, come prevede la normativa in vigore. La Commissione ha chiesto quindi che i regolatori nazionali modifichino le leggi in caso fosse necessario e di provvedere a correggere questa situazione chiudendo i siti che non si adegueranno. *Sonia Chilà*

## tra le righe di Lorenzo Miozzi

### Italia, Paese dove la legalità resta un miraggio

#### UNA STORIA ITALIANA

**C**on la prefazione di Carlo Azeglio Ciampi, un libro che racconta la storia di Giorgio Ambrosoli, per cinque anni commissario liquidatore della Banca Privata di Michele Sindona, ucciso a Milano da un killer la notte tra l'11 e il 12 luglio 1979. A trent'anni di distanza, il figlio Umberto ci regala ricordi personali, familiari, di amici e collaboratori e attraverso le agende del padre, le carte processuali e alcuni filmati dell'archivio Rai ripercorre quel periodo. Il contesto è il nostro Paese in un drammatico momento storico. Nell'indagare gli snodi di un sistema politico-finanziario corrotto Ambrosoli agiva in una situazione di rischio di cui era consapevole. Aveva scritto alla moglie: "Pagherò a caro prezzo l'incarico [...] Qualunque cosa succeda, comunque, tu sai cosa devi fare e sono certo saprai fare benissimo". Il libro fa emergere il carattere esemplare delle scelte di Ambrosoli, la sua coerenza agli ideali di libertà e responsabilità e, insieme, sottolinea il valore positivo di una storia ancora attuale.



**Umberto Ambrosoli**  
**Qualunque cosa succeda**  
Sironi Editore  
pagine 317 – 18 euro 274 pagine - 26,00 euro

#### LA 'NDRANGHETA DA ESPORTAZIONE

**N**icola Calipari consegnò, nei primi anni '90 a Vincenzo Macrì il materiale che viene utilizzato nel volume. Si tratta di scritti che consentono di analizzare la presenza della 'ndrangheta nel continente australiano. Macrì delinea un quadro della 'ndrangheta in Australia, prima e dopo la missione di Calipari dal quale si comprende la straordinaria capacità di diffusione della mafia calabrese, anche rispetto alla mafia siciliana e alla camorra, che in Australia sono del tutto assenti. Al contrario, la presenza della 'ndrangheta è continua, invasiva e pericolosa, tanto da costringere il governo australiano ad una serie di interventi investigativi e repressivi, di grande rilievo, che tuttavia non produssero risultati definitivi. Enzo Cicone affronta una analisi dettagliata del materiale documentale allegato alla relazione di Nicola Calipari, ed in particolare degli esemplari manoscritti di "codici della 'ndrangheta" rinvenuti dagli investigatori australiani nelle abitazioni di uomini d'onore calabresi.



**Nicola Calipari, Vincenzo Macrì e Enzo Cicone**  
**Australian 'ndrangheta. I codici di affiliazione e la missione**  
Editore Rubbettino  
pagine 158 – 12 euro

# Consumers' notizie

## TRASPORTI

### Trenitalia sul banco degli imputati Movimento Consumatori: «Pronti alla class action»

«**B**asta con i comportamenti lesivi nei confronti dei viaggiatori». L'ultimatum arriva dal Movimento Consumatori che denuncia che «Trenitalia, da gennaio 2007, aumenta il prezzo dei biglietti, senza migliorare la qualità del servizio e senza tener conto dell'assetto regolatorio vigente. Si tratta quindi di aumenti illegittimi». «Finora», afferma il presidente Lorenzo Miozzi, «c'è stato un disinteresse pressoché totale delle istituzioni, in primo luogo del ministero dei Trasporti, in qualità di autorità di vigilanza, e ciò ha causato gravi danni per chi viaggia in treno». Secondo Monica Multari, responsabile del settore trasporti MC, «la situazione del servizio ferroviario non è più sostenibile. Oggi è più che mai urgente inserire nel contratto di servizio tra lo Stato e Trenitalia larga parte dei servizi ferroviari a media-lunga percorrenza, in maniera da sostenere il potere di acquisto dei consumatori». «Di fronte all'inerzia delle istitu-

zioni competenti», continua la Multari, «ci vediamo costretti a citare in giudizio Trenitalia per chiedere la cessazione di alcuni comportamenti fortemente vessatori nei confronti degli utenti. Con questa azione legale chiederemo la modifica di alcune condizioni contrattuali. Non è giusto che chi sale a bordo di un treno sprovvisto di biglietto riceva una sanzione di oltre 200 euro, mentre Trenitalia, che arreca quotidianamente gravissimi disagi a migliaia di persone, sia nel migliore dei casi costretta a risarcire il viaggiatore con un bonus pari ad una percentuale del prezzo del biglietto. Inoltre le condizioni di contratto sono fortemente inique non prevedendo, in caso di disservizio, alcun risarcimento per i pendolari, che sono coloro che più risentono delle inadempienze di Trenitalia». «Questa situazione di anarchia deve finire», concludono i rappresentanti del Movimento Consumatori.

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

#### La Ue bacchetta il caro conto corrente

L'Italia è il Paese europeo con i conti correnti più cari di tutta l'Ue e tra i meno trasparenti in termini di tariffe bancarie. È quanto emerge da un rapporto della Commissione europea. In media, un conto italiano costa 253 euro, contro i 178 della Spagna, 154 della Francia, 103 della Gran Bretagna, 89 della Germania e i 27 della Bulgaria. Secondo l'esecutivo Ue, sempre nel nostro Paese, «le tariffe sono sotto la media in termini di trasparenza e hanno i punteggi più bassi in termini di semplicità». Cifre errate, secon-

do l'Abi, secondo cui in realtà in Italia il costo è di 100 euro.

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

#### Wind sanzionata dall'Antitrust

L'Antitrust sanziona Wind per pratiche commerciali scorrette e eleva all'operatore di telefonia una multa da 190mila euro. L'Autorità imputa alla società di avere operato, per quanto riguarda la migrazione verso un altro operatore, omettendo «cautele e misure idonee a garantire l'effettività del diritto dei consumatori a trasferire le proprie utenze presso altri operatori con evidenti effetti nega-

tivi sulla libertà di scelta e di comportamento degli utenti».

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

#### Carte di credito? No grazie...

Anche nel 2009 i consumatori italiani hanno dimostrato di preferire il contante. Secondo i dati emersi dalla settima edizione dell'Osservatorio sulle Carte di credito Assofin - Crif Decision Solutions - GfK Eurisko gli italiani sono ancora una volta gli ultimi della classifica in Europa per uso di strumenti di pagamento alternativi al denaro contante. Nel 2008 è diminuito in Italia il numero di

carte di credito attive (-0,7% nel 2008 rispetto al +9,4% dell'anno precedente) ed è calato anche il tasso di attività, passato dal 47% del 2007 al 39,5% del 2008, anche se il numero delle carte di credito e di debito in circolazione nel nostro Paese è cresciuto. È anche aumentato il tasso di sofferenza, passato nel maggio 2009 al 2,6%, contro il 2% dell'anno precedente.

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

#### È stata un'estate più austera

Il turismo tiene, le presenze sono stabili, gli stranieri diminuiscono meno del previsto e

gli italiani aumentano, seppure di poco, ma si conferma il calo dei consumi nell'estate 2009. La fotografia è quella di un'estate senza soldi ed è scattata da Fipe-Confindustria: le presenze turistiche hanno fatto registrare un andamento migliore del previsto ma il portafoglio dei turisti è rimasto chiuso, con una minore spesa pari a 1,2 miliardi. Il calo di presenze atteso era dello 0,8% e si è fermato allo 0,2%, con gli italiani in leggero aumento (più 0,1% rispetto al 2008) e con una flessione contenuta dei turisti stranieri, a meno 1,2% contro l'atteso meno 1,8%. [www.fipe.it](http://www.fipe.it)

## I conti in tasca

### La crisi cambia gli acquisti

Anche le abitudini cambiano per effetto della crisi, il 35% degli italiani sceglie di stare a casa e preparare una cena speciale nelle occasioni particolari piuttosto che andare al ristorante, e si ritorna alla scelta degli ingredienti base al posto dei piatti pronti nel 38% dei casi. Il 39% degli intervistati preferisce acquistare cibi freschi più spesso e in minori quantità in modo che non si deteriorino. La crisi economica influenza le decisioni di acquisto dei consumatori che si rivolgono alle promozioni per risparmiare: il 66% degli italiani intervistati dichiara di comprare prodotti in sconto e il 55% di sfruttare le offerte limitate nel tempo, inoltre, il 46% sceglie di comprare al supermarket anche i prodotti non food se particolarmente convenienti. Questa la tendenza che emerge dalla ricerca commissionata da NCR Corporation e realizzata da BuzzBack Market Research. Il 58% cambia negozio per trovare promozioni più convenienti. Il 66% dichiara di comprare prodotti in sconto e il 44% sfrutta le offerte di prodotti con prezzo ribassato in giorni particolari.

## dalle sezioni

### Torino

#### Lo viaggio equo e solidale

Dal 5 al 23 ottobre Movimento Consumatori Piemonte con il contributo della Regione Piemonte porterà a Torino, presso l'Arsenale della Pace (Sermig), la mostra-gioco interattiva «Lo viaggio... equo e solidale». «La mostra», spiega **Alessandro Mostaccio**, presidente di MC Piemonte, «consiste in un gioco di ruolo interattivo che prende in considerazione tre elementi fondamentali: il tema dei diritti umani, in particolare i diritti dei lavoratori del Sud del mondo e lo sfruttamento minorile; le dinamiche del commercio internazionale; il consumo critico e responsabile». L'iniziativa, che si rivolge in particolare ai bambini in età scolare (scuole elementari del secondo ciclo e medie inferiori), consiste in un viaggio "ricostruito" che permetterà ai ragazzi di scoprire l'origine di tre prodotti tipici del commercio equo e solidale: cacao, banane e palloni.

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

### Lombardia

#### Obiettivo sulle ferrovie

«Trovare un metodo condiviso per inviare segnalazioni responsabilizzando gli utenti del servizio ferroviario e utilizzando in modo sistematico il loro contributo. Con questo scopo Movimento Consumatori Lombardia partecipa al progetto «Monitoraggio qualità del Servizio ferroviario regionale lombardo - Il contributo degli utenti nella metodologia da applicare». «Vogliamo porre le basi per l'attivazione di un flusso costante di informazioni che dai fruitori abituali o saltuari del Servizio ferroviario regionale deve poter arrivare ai responsabili istituzionali preposti alla verifica della qualità del servizio», spiega **Elia Caputo**. Si tratta dunque di affinare, attraverso monitoraggi specifici, una griglia di valutazione non episodica, ma suscettibile di essere applicata periodicamente, onde fungere da barometro affidabile della evoluzione del servizio.

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

### Caserta

#### Sì alla filiera corta

Terra Verde è un progetto per accorciare la distanza tra produttori e consumatori di prodotti agricoli, il primo che vede uniti proprio produttori e consumatori grazie al protocollo sottoscritto tra il Movimento Consumatori e la Confederazione italiana agricoltori. Caratteristica del nuovo marchio, quella di raggruppare solo ed esclusivamente prodotti delle aziende agricole della provincia di Caserta e Napoli. «Terra Verde», dice **Ovidio Marzaioli**, presidente di MC Caserta, «non proporrà mai angurie in periodo natalizio, niente serre né, tantomeno, provenienza di prodotti dall'estero: tutto dal comprensivo agricolo casertano e napoletano prestando attenzione alla stagionalità e, grazie alla filiera corta, a prezzi contenuti». Presto sarà inaugurato il primo punto vendita aperto ai soci.

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

# Consumers' iniziative



## OCCHI APERTI!

### Se per vendere l'azienda dice bugie Un vademecum contro le trappole

È noto che le aziende ricorrono massicciamente alla promozione pubblicitaria per "catturare" in diversi modi l'attenzione dei possibili clienti, così da influenzarne i consumi ed ampliare le proprie vendite. Spesso accade che il cittadino sia spinto all'acquisto di un prodotto o un servizio che, nella realtà, non possiede le caratteristiche decantate! Fortunatamente la legge vieta le pratiche commerciali scorrette nei confronti dei consumatori. Cosa sono in concreto le pratiche commerciali scorrette? La legge prevede due ipotesi distinte attraverso le quali si può manifestare una pratica commerciale scorretta: i messaggi e/o i comportamenti ingannevoli, cioè le informazioni false o non corrette ovvero che "dimenticano" aspetti importanti delle offerte diffuse in televisione, in internet, sui giornali, etc.; i messaggi e/o i comportamenti aggressivi, cioè quelle prassi commerciali invadenti o petulanti, come ad esempio le vendite "porta a porta", telefonate ad ogni ora del giorno, etc.

Ecco alcuni consigli per i consumatori per non cadere nella trappola delle pubblicità ingannevoli.

**1.** Valutate sempre l'intero messaggio pubblicitario! È buona abitudine leggere con attenzione le scritte in caratteri minuscoli o richiamate da note o asterischi. In particolare, verificate che il prezzo indicato comprenda tutte le spese accessorie (es. Iva, quote di iscrizione, spese di consegna, scatto alla risposta, tasse d'imbarco, ecc.) e soprattutto che il prodotto o servizio sia proprio quello desiderato: potreste tro-

#### Nel dettaglio

La campagna d'informazione **Occhi Aperti!** realizzata da sei associazioni dei consumatori (Assoutenti, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione nazionale consumatori) è pensata per facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza dei comuni strumenti di tutela in materia di strumenti creditizi, pratiche commerciali scorrette e garanzie post vendita. Per ulteriori informazioni e dettagli sul progetto, consultare il sito web [www.occhi-aperiti.it](http://www.occhi-aperiti.it)

bligazioni a vostro carico.

**4.** Diverse aziende sono state multate, ad esempio, per aver pubblicizzato buoni sconti o card-acquisti che vincolavano gli ignari consumatori a pagamenti rateizzati.

**5.** Fate attenzione alle proposte di acquisto via telefono, sms o email! È importante sapere che sono alquanto diffusi i messaggi via posta elettronica ed sms che invitano gli utenti a chiamare numeri telefonici senza informarli degli elevatissimi costi di chiamata.

Come "difendersi"? A chi si deve rivolgere il consumatore che sia stato "ingannato" o "aggredito"? I cittadini possono denunciare i messaggi e le altre forme di pratiche commerciali scorrette all'Autorità garante della concorrenza e del mercato meglio conosciuta come Antitrust che ha il potere di sanzionare questi comportamenti, nonché di ordinare agli operatori di non diffondere più i messaggi ovvero di imporre le opportune rettifiche a loro spese.

varvi a pagare servizi non richiesti!

**2.** Diffidate dai prodotti che vantano risultati miracolosi o sensazionali! A tutela della salute dei consumatori, infatti, l'Agcm ha più volte severamente punito le aziende che vendevano prodotti dietetici ed integratori alimentari che non davano affatto i risultati promessi. Magari, prima di farvi tentare... chiedete consiglio al vostro medico di fiducia!

**3.** Leggete con cura i contratti! I moduli presentati ai consumatori da venditori che bussano alla porta o lavorano per strada sono spesso ingannevoli. Alcune "offerte" possono celare un vero e proprio contratto con ob-

## Leggere per crescere

### Tata, nonni o asilo nido?

Quanti bambini di oggi, da adulti, potranno dire di essere cresciuti con una mamma in casa che si è occupata di loro a tempo pieno? Sempre meno.

Da una ricerca dell'Istat condotta pochi mesi fa è emerso che sotto i tre anni di età più della metà dei piccoli durante il giorno è accudita dai nonni, mentre il 28% viene iscritto al nido e il 9,2% affidato alle cure di una baby sitter.



Ma quale tra questa sembra essere la scelta migliore per lo sviluppo e la crescita del bambino? La risposta in questo caso non può essere univer-

sale, ma connessa ad un'analisi della situazione reale. Un fondamento comune che non deve essere mai dimenticato quando si parla del bambino è la sua serenità. Per questo motivo è necessario che tra i genitori e chi si prenderà cura del piccolo durante l'assenza di mamma e papà si instauri un rapporto di fiducia che permetta ad entrambi di dedicarsi al piccolo senza ansie e timori. Insegnante, educatrice, nonno o baby sitter che sia, l'importante è che questa figura venga selezionata con cura.

Dalla ricerca è risultato che non vi sono differenze a livello psicologico tra bambini allevati da un genitore o cresciuti in altre situazioni. Il punto nodale della questione passa dal "chi" si prende cura del bambino al "come" le diverse figure si occupano del piccolo. Quello che diviene fondamentale, invece, è la costruzione di relazioni differenziate che partendo da quella genitore - figli permettano al bambino di conoscere gli altri, sviluppando la propria socialità ed esplorare il mondo che lo circonda.

Le modalità passano attraverso la condivisione di esperienze che il gioco, ma soprattutto la lettura di una storia consentono. Chi è a contatto con i bambini ogni giorno, d'altronde, non può non accorgersi di quanto la voce di un adulto o il contatto fisico con un bambino possano rappresentare il punto di partenza per lo sviluppo di relazioni significative e legami che dureranno per tutta la vita. Per ulteriori consigli vi invitiamo a visitare il sito di Leggere per Crescere, il progetto di GlaxoSmithKline rivolto alle famiglie con bambini in età prescolare.

Ilaria Piubelli

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

## FOCUS FAIRTRADE

### Una settimana equosolidale Torna "Io faccio la spesa giusta"

Un'intera settimana per entrare nel mondo del commercio equo e solidale e scoprire un modo nuovo di comprare, più attento all'origine dei prodotti e al loro impatto ambientale e sociale. «Io faccio la spesa giusta», settimana nazionale per il commercio equo e solidale giunta alla sua sesta edizione, è diventata un appuntamento fisso per conoscere da vicino e provare i prodotti ma anche per partecipare ai numerosi eventi ed incontri che si sviluppano nel corso dell'iniziativa. Ideata e organizzata da Fairtrade Italia, in collaborazione con Legambiente, Banca popolare Etica, Movimento Consumatori, Arci e Librerie Feltrinelli, la settimana della spesa giusta si svolgerà in contemporanea nei supermercati Auchan, Carrefour, Conad, Coop, Crai, Lidl, Naturasi, Pam, Standa, Billa

e nei negozi specializzati B'io con promozioni e materiali che evidenzieranno le referenze equosolidali; nei self service della catena CIR Food delle province di Modena e Reggio Emilia che proporranno un Fairtrade break all'insegna dell'ananas fairtrade; nelle filiali di Banca Popolare Etica; nelle piazze, con i banchetti organizzati da Legambiente Movimento Consumatori; nelle Librerie Feltrinelli in cui si svolgerà la presentazione del libro *Equo & Solidale. Un ricettario per tutti i giorni* (edizione Tecniche Nuove) che propone più di 100 ricette con ingredienti di commercio equo e solidale. Quest'anno «Io faccio la spesa giusta» si avvale della media partnership di *Metro*, *La Nuova Ecologia* e *Vita non profit magazine* e della partecipazione del *Giornale del cibo* e di *Zoes*.

La settimana della spesa giusta, edizione italiana di una serie di manifestazioni analoghe che si svolgono in diversi Stati europei, porrà così l'accento su un mercato positivo ed in crescita per i produttori del Sud del mondo e per i consumatori, passato in Italia da 39 milioni di euro del 2007 (valore al consumo) ai 43,5 milioni del 2008; e, in tutto il mondo, da 2,3 a 2,9 miliardi di euro.

Quest'anno è prevista anche un'iniziativa rivolta ai ristoratori che utilizzano prodotti equosolidali nei loro locali. A tutti gli esercenti che aderiranno verrà inviato del materiale promozionale e delle ricette da cui prendere spunto per la serata. L'elenco dei locali aderenti saranno pubblicati su internet.

[www.fairtradeitalia.it](http://www.fairtradeitalia.it)  
[info@fairtradeitalia.it](mailto:info@fairtradeitalia.it)

il mensile dei consumatori  
**Consumers'**  
magazine

CONSUMERS' MAGAZINE - Periodico mensile  
Registrazione del Tribunale di Roma  
n. 464 dell'8 Ottobre 2007  
MOVIMENTO CONSUMATORI - ASSOCIAZIONE  
via Piemonte, 39/A - 00187 ROMA  
Direttore responsabile: Rosa Miracapillo  
A cura di: Angela Carta e Piero Pacchioli  
Coordinamento redazionale: Silvano Rubino  
Progetto grafico: Antonio Mola  
Stampa: CSQ - Centro Stampa Quotidiani  
via dell'Industria, 50 - 25030 Erbusco (BS)

# Consumers' insieme



## MOVIMENTO CONSUMATORI

### Insieme per una società responsabile

Il Movimento Consumatori è un'associazione autonoma ed indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti, sollecitato dall'esigenza di tutelare i diritti dei consumatori.

Tutti i cittadini sono soprattutto consumatori.  
Tutti i consumatori hanno diritti.

Il Movimento 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.

Il Movimento Consumatori 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.

#### I perché di una scelta

Elemento distintivo dell'associazione è l'attenzione nei confronti dei problemi pratici che il consumatore si trova a dover affrontare nella vita quotidiana.

Questa attenzione si traduce nell'attività delle circa cinquanta sedi locali MC, distribuite su tutto il territorio nazionale, che erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei cittadini consumatori, sia un servizio di consulenza e tutela legale ex-post, attività centrale della nostra associazione. Il Movimento Consumatori mette inoltre a disposizione dei cittadini una procedura di conciliazione (procedura di risoluzione stragiudiziale) per le seguenti realtà: Telecom, Tim, Wind, H3g, Ania, Enel, Banca Intesa, Banco Posta e Poste Italiane, Capitalia. Questa attenzione si traduce anche nell'attività istituzionale del Movimento Consumatori, ovvero nel dialogo costante con tutte

le controparti, istituzioni, aziende, associazioni di categoria, media, per indirizzare preventivamente le decisioni in favore di una maggiore tutela del cittadino-consumatore e per realizzare insieme a queste realtà iniziative di educazione a un corretto e consapevole stile di consumo.

MC lavora anche insieme ai cittadini-consumatori: infatti, sin dalla nascita, MC ha ritenuto prioritario impegnarsi in azioni che contribuissero alla presa di coscienza non solo dei diritti, ma anche delle responsabilità individuali da parte dei cittadini. Ecco perché MC collabora, sostiene ed è socio di tante realtà impegnate trasversalmente su temi fondamentali come la tutela dei minori, l'ambiente, la promozione della cultura e della solidarietà, il consumo critico e il commercio equo-solidale, per citarne alcuni.

#### Settori di attività

Il Movimento Consumatori in specifico opera nei seguenti settori:

**Sicurezza alimentare; Ambiente ed energia; Assicurazioni; Casa e condominio; Commercio; Comunicazioni; Concorrenza e liberalizzazione; Banche, credito e risparmio; Farmaci e salute; Giustizia; Diritti dei cittadini migranti; Minori; Prezzi e tariffe; Pubblica amministrazione; Pubblicità ingannevole; Responsabilità sociale; Trasporti e turismo.**

MC si è anche battuto per la riduzione del prezzo del latte in polvere per neonati. Numerose famiglie risparmiano sui prodotti per neonati grazie ai Gruppi d'acquisto MC.

Grazie all'attività degli osservatori Farmaci & Salute, Credito & Risparmio e Pubblicità ingannevole, MC ha promosso negli anni importanti campagne di informazione e educazione a favore dei consumatori, tutelato migliaia di cittadini risparmiatori, vagliato centinaia di pubblicità verificandone la fondatezza e la non ingannevolezza.

Info: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

## diventa socio

Il Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative.

Con MC puoi iscriverti e assicurarti gratuitamente, per un intero anno, con una polizza assicurativa di tutela legale. Movimento Consumatori e D.A.S. Assicurazioni S.p.A. hanno stipulato una convenzione esclusiva per i soci del Movimento Consumatori, che potranno scegliere la polizza "Contratto Protetto" o "Vita Privata" per ogni controversia futura alla data di iscrizione al Movimento Consumatori.

**Perché prevenire ti permette di far valere i tuoi diritti con ancora più forza!**

Leggi le condizioni complete sul sito [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) o scrivi a [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it); oppure telefona allo 06-48.800.53 o rivolgiti alla sede MC più vicina.

Puoi diventare:

**Socio simpatizzante – quota 15 euro:** iscritto al Movimento Consumatori con diritto all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

**Socio ordinario – quota 35 euro:** iscritto al Movimento Consumatori con diritto alla consulenza legale per un anno, all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

**Socio Sostenitore – quota 50 euro:** iscritto al Movimento Consumatori con diritto alla consulenza legale per un anno, all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza di tutela legale "Vita privata", per un anno.

Puoi versare la quota associativa tramite **bollettino postale** c/c n° 66.700.709 o bonifico bancario BANCOPOSTA - IBAN: IT 36 N 07601 03200 0000 66700709 intestato a Movimento Consumatori Sede Nazionale - via Piemonte, 39/A - 00187 Roma.

Puoi utilizzare anche la **carta di credito**, pagando on line (<http://www.movimentoconsumatori.it/associarsi.php>).

Per attivare il prima possibile il sistema di tesseramento invia una e-mail confermando i tuoi dati a [tesseramento@movimentoconsumatori.it](mailto:tesseramento@movimentoconsumatori.it) oppure invia un fax allo 06-48.20.227 all'attenzione dell'ufficio tesseramento MC. informazioni: tel. 06-48.800.53

## Contatti

### Sezioni e sportelli Ecco la rete territoriale

Il Movimento Consumatori conta attualmente circa 50 tra sezioni e sportelli, operanti in tutta Italia. Per usufruire del servizio di consulenza legale cercate la sede locale del Movimento Consumatori a voi più vicina. Gli indirizzi delle sedi MC si trovano sul sito nazionale

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

#### ABRUZZO

Vasto 0873/370783

#### CALABRIA

Cosenza, Tel. 0984/437781

Reggio Calabria, Tel. 0965/33051

#### CAMPANIA

Benevento, Tel. 0824/944500

Caserta, Tel. 0823/220742

Napoli, Tel. 081/4976238

#### EMILIA ROMAGNA

Forlì, Tel. 0543/36327

Modena, Tel. 059/3367171

Parma, Tel. 0541/7062

#### LAZIO

Roma, Tel. 06/39735013

Roma Casilino Tel. 06/83088020

Tivoli (RM), Tel. 0774/334270

#### LIGURIA

Genova, Tel. 010/2471188

Sanremo (IM), Tel. 0184/597675

#### LOMBARDIA

Bergamo, Tel. 035239565

Brescia, Tel. 030/2427872

Lecco, Tel. 0341/365555

Milano, Tel. 02/80583136

Pavia, Tel. 0382/22772

Varese, Tel. 0332/810569

#### MOLISE

Campobasso, Tel. 0874/411086

#### PIEMONTE

Bra, Tel. 0172/431281

Ciriè, Tel. 011/9214938

Cuneo, Tel. 0171/602221

Torino, 011/5069546

#### PUGLIA

Andria, Tel. 0883/591030

Bari, Tel. 080/5227965

Foggia, Tel. 338 7979600

Molfetta (BA), Tel. 080/3354776

Noci (BA), Tel. 080/4978650

Ostuni (BR), Tel. 0831/305991

San Severo (FG), Tel. 0882/376032

Taranto, Tel. 099/7324647

Trani, Tel. 0883/591932

#### SARDEGNA

Cagliari, Tel. 070/8567594

Sestu (CA) Tel. 347 577904

#### SICILIA

Catania, Tel. 095/7128729

Messina, Tel. 090/2924994

Palermo, Tel. 091/6373538

Siracusa, 333 4111233

Trapani, Tel. 0923/712879

#### TOSCANA

Cecina (LI), Tel. 0586/754504

Firenze Nord, Tel. 055/4250239

Livorno, Tel. 0586/892984

Lucca Tel. 0583/490004

Massa Carrara, Tel. 0585 75275

Pistoia Tel. 0573/946482

Pontedera-Valdera (PI), Tel. 0587/57467

Prato, Tel. 0574/635298-546130

Versilia (LU), Tel. 0584/31811

Piombino, Tel. 348 8974227

#### UMBRIA

Perugia, Tel. 075/5731074

Foligno, Tel. 0742 344889

#### VENETO

Dolo (VE), tel

Padova, Tel. 049/8071318

Treviso, Tel. 0422/545000

Venezia-Mestre, Tel. 041 5318393

Verona, Tel. 045/595210

Vicenza, Tel. 0444/1832641

Se sei interessato ad aprire una sede nella tua città scrivi all'indirizzo

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

## newsletter

Iscriviti alla Newsletter elettronica del Movimento **Consumers' news**. Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e 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>

### Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI

Iscrizione semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

Iscriviti ora al Movimento Consumatori.

Con la tessera avrai la polizza di **tutela legale gratuita** per un anno.



Diventa socio del Movimento Consumatori, ti regaliamo una polizza assicurativa di difesa legale che coprirà le spese legali necessarie per far valere in giudizio i tuoi diritti di cittadino e di consumatore.

**Movimento Consumatori** offre un'interessante opportunità riservata solo ai suoi soci, che potranno scegliere la polizza "Contratto Protetto" o "Vita Privata" per ogni controversia futura alla data di iscrizione al Movimento Consumatori.

Perché prevenire ti permette di far valere i tuoi diritti con ancora più forza!

Leggi le condizioni complete e informati su [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it), [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it), tel. 06 4880053, fax 06 4820227, o rivolgiti alla sede MC più vicina.

#### Tipologia socio MC

**Socio simpatizzante** quota: € 15,00  
abbonamento al mensile Consumers' magazine e polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

**Socio ordinario** quota: € 35,00  
abbonamento al mensile Consumers' magazine, consulenza legale gratuita e polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

**Socio Sostenitore** quota: € 50,00  
abbonamento al mensile Consumers' magazine, consulenza legale gratuita e polizza assicurativa di tutela legale "Vita privata", per un anno.

#### Scegli come iscriverti:

- bollettino postale  
c/c n° 66.700.709  
intestato a:  
Movimento Consumatori  
sede nazionale  
Via Piemonte, 39/a  
00187 ROMA
- bonifico bancario  
BANCOPOSTA  
IBAN: IT 36 N 07601 03200 0000  
66700709
- carta di credito e RID sul sito  
[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)



**Dai valore ai tuoi diritti. Diventa Socio del Movimento Consumatori.**