



Liberalizzazioni

Riforme
solo
annunciate
Pag. 5



Salute

Farmaci:
tra contraffazione,
web e rischi
Pag. 6



RC Auto

Prezzi alle stelle
e concorrenza
assente
Pag. 7



Le rubriche

Notizie,
campagne,
informazioni utili
Pag. 8/11

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



MOVIMENTO
CONSUMATORI

luglio 2010

Anno 02 N. 04

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

L'ITALIA IN VACANZA

TURISMO ALL'ITALIANA

Viaggio tra i problemi e le proposte
in un settore dimenticato, strategico

per il Belpaese ma vittima di un
graduale e inesorabile indebolimento

Una delle principali risorse del nostro Paese che ogni anno si impoverisce. Il turismo, invece di essere valorizzato e tutelato, è sempre più dimenticato. Le cause sono molte.

Dal caos legislativo in materia di competenza sul settore tra Stato e Regioni, alla disomogeneità delle strutture tra nord e sud, dalle infrastrutture che mancano, alle riforme che servono ma non vengono emanate.

Intanto gli italiani si apprestano ad affrontare la nuova estate con un po' meno diritti nei trasporti ferroviari grazie alle modifiche apportate da Trenitalia al sistema dei bonus.

Informarsi prima di partire sui diritti e i doveri del turista diventa sempre più indispensabile sia per chi viaggia all'interno dei confini nazionali sia per chi preferisce l'estero.

Qualcosa di positivo c'è.

Quest'anno, oltre alla Carta dei diritti del turista, pubblicata da MC e che si può scaricare liberamente dal sito www.movimentoconsumatori.it, ci sono due nuovi strumenti per muoversi più garantiti: il decalogo del turista informato e un nuovo protocollo di conciliazione con Astoi e Assotrail.

In questo numero cerchiamo di fare il punto sul settore e di fornire le indicazioni basilari per ridurre al minimo i rischi di brutte sorprese.

dossier

da pagina 2 a pagina 3



una buona notizia...

Gas serra, in Europa diminuiscono le emissioni

In Europa diminuiscono le emissioni di gas serra. Lo dice l'Agenzia europea dell'ambiente, nell'ultimo inventario Ue: le emissioni di gas a effetto serra hanno subito un calo nel 2008, primo anno del periodo di impegno del protocollo di Kyoto. L'Ue-15 riduce quindi le emissioni del 6,9%, avvicinandosi all'obiettivo del protocollo di Kyoto (8%), per il periodo 2008-2012. Le emissioni dell'Ue-27 sono scese del 2% nel 2008: -11,3% rispetto al 1990.

...e una cattiva

Crisi, un europeo su 6 non ha i soldi per le bollette

Un Eurobarometro condotto a maggio delinea le conseguenze sociali della crisi: un europeo su 6, lo scorso anno, almeno una volta non ha avuto i soldi per pagare le bollette o fare la spesa. Il 3% si trova in una situazione di morosità. Tre quarti degli europei pensano che, nell'ultimo anno, la povertà sia aumentata nel proprio paese. A pensarla, in Grecia, è l'85%, ma anche in Francia la percentuale è alta: 83%. Della stessa opinione anche il 75% degli italiani. Diffusa anche la percezione che le difficoltà aumenteranno.



editoriale

Giustizia. Quali sono le priorità?

di Lorenzo Miozzi*

Una giustizia a favore del cittadino. Lo chiediamo da anni ma, oltre a promesse e annunci, non c'è nessun intervento concreto da parte di Governo e Parlamento. Pensiamo alla legge annuale sulla concorrenza, proposta dal Governo Prodi e ancora ferma. Potrebbe servire al Paese ma evidentemente non è una priorità. Una buona legge sulla class action. Anche quella sarebbe servita. Invece abbiamo una legge inutilizzabile.

Evidentemente le priorità sono altre. Quali? Le intercettazioni? Non credo che una legge che limiti il potere di indagine possa essere considerata una priorità per un Paese. Allo stesso modo non rappresentano priorità le regole per definire quando e come un ministro debba o non debba presentarsi a un processo. Il caso del neo ministro Brancher è emblematico. Prima ancora di insediarsi si è chiesto il legittimo impedimento per evitare di presentarsi a un processo. Al di là della polemica sull'opportunità di nominare un ministro senza deleghe e senza portafoglio, e al di là delle responsabilità penali che sono ovviamente ancora da accertare, il dato allarmante è l'interesse univoco e assoluto per una giustizia che serva a risolvere i problemi di pochi e che, in caso di contrasto, debba essere smantellata.

Questo approccio ai problemi della giustizia è ormai consolidato e i provvedimenti emanati negli ultimi anni evidenziano bene la situazione. Era il 2002 quando è stata introdotta la depenalizzazione del falso in bilancio. Poi sono arrivate la Legge Cirami, il Lodo Schifani, poi dichiarato incostituzionale, il Decreto-salva Rete 4, la Legge Gasparri, la Legge ex Cirielli, la Legge Pecorella e il Lodo Alfano. Queste le più note ma, come è emerso anche da una indagine di Repubblica di qualche mese fa, la lista è lunga.

*presidente del Movimento Consumatori
segue a pagina 4

l'intervista: Pierluigi Mantini

Presidente Osservatorio parlamentare per il turismo

di Angela Carta

"In Italia c'è bisogno di nuove politiche per l'industria del turismo da parte di tutti: governo, istituzioni, banche, imprese". Convinzione dell'On. Pierluigi Mantini, Presidente dell'Osservatorio parlamentare per il turismo. E non solo. Alla base della crisi del settore c'è una incapacità di "fare rete, spendendo tanto e male".

Quali crede allora siano i nodi da sciogliere per un rilancio del turismo?

Il settore incide sul Pil italiano solo per l'11-12%, mentre in Francia e in Spagna

supera il 15%, ma per svilupparlo occorre un programma a medio-lungo termine che definisca responsabilità, obiettivi, tempi di attuazione, strumenti di misurazione dei risultati e che si integri col sistema economico-finanziario.

A fronte dei tradizionali asset del Bel Paese, mare, montagna, città d'arte e giacimenti culturali, le sfide del turismo globale hanno modificato la scena competitiva, aprendo capitoli e esigenze cui il sistema-paese non sempre ha risposto in modo adeguato.

segue a pagina 4



TURISMO

L'industria turistica italiana al bivio. Imperativo: puntare sulla qualità e una governance nazionale per il rilancio del settore

L'Italia ha il 50% del patrimonio storico e artistico dell'intero pianeta. Al ministero il

compito di un ruolo più incisivo e organico, al di là delle proposte estemporanee



Dossier a cura di Roberto Barbieri*

È ormai diffusa la convinzione che una governance nazionale sia condizione imprescindibile per il rilancio del settore. Ma, in tempi di federalismo annunciato, lo si dice sottovoce, mentre sarebbe necessario accantonare questa sorta di pudore e affermare, come punto di partenza, che lo sviluppo del turismo richiede politiche nazionali coordinate.

In questo senso abbiamo visto con favore, considerandola un segnale positivo, l'istituzione del Ministero del Turismo, così come riteniamo positivo che, sia pure sottotraccia, si cominci a parlare – in modo bipartisan – di una revisione dell'art. 117 della Costituzione, diretta a riportare allo Stato funzioni legislative di coordinamento e di formulazione di linee guida.

Dal Ministero ci aspettiamo un ruolo più incisivo e organico di quanto sia emerso sino a oggi. Periodicamente apprendiamo dagli organi di informazione di alcune proposte col sapore della estemporaneità, e che nel merito ci lasciano perplessi. Si pensi alle ipotesi di sale per il gioco d'azzardo negli alberghi, o all'idea di incentivi per la costruzione di campi da golf. Sembrano improvvisazioni cui può aggrapparsi chi non ha null'altro da offrire.

L'Italia non ha bisogno di inventarsi materie prime per l'industria

turistica: le abbiamo già. Abbiamo circa il 50% del patrimonio storico e artistico dell'intero pianeta; abbiamo una quantità e una varietà di attrattive ambientali e paesaggistiche che ci pongono ai primissimi posti al mondo.

Ciò che invece manca è una vera e propria politica industriale di settore capace di trasformare compiutamente questa dote in offerta di un prodotto turistico appetibile.

Certo: non possiamo pensare di competere con Spagna, Grecia o Egitto sul piano dei prezzi. Ma credo che nessuno possa insegnarci come si compete sul piano della qualità. Ed è sulla qualità dell'offerta che l'industria turistica deve puntare. Qualità dell'ospitalità, ma anche qualità dei servizi. Penso ad esempio a uno sviluppo mirato delle infrastrutture, anche locali. Non è più pensabile, ad esempio, che una regione spettacolare come la Calabria continui a essere penalizzata, nel suo sviluppo turistico, dalla pressoché totale assenza di un sistema di trasporto pubblico degno di un paese civile.

Così come non è più sopportabile che alcuni dei principali aeroporti italiani siano di fatto isolati dalla rete di collegamento con le città che dovrebbero servire.

La realizzazione di specifici interventi infrastrutturali in funzione delle esigenze turistiche del territorio deve essere considerata una priorità. Lo sviluppo turistico territoriale richiede anche un'elevazione del

Italia.it

La storia singolare e complicata del portale internet del turismo italiano permette di capire in che modo il nostro paese si rapporta al turismo.

Italia.it è un portale internet voluto dal governo Berlusconi III (2004) per promuovere l'Italia nel mondo via web. È diventato tristemente famoso a causa di un ingente spreco di fondi pubblici. Nel marzo 2004 ottenne un primo stanziamento di 45 milioni di euro, e successivamente un ulteriore stanziamento di 25 milioni di euro, per arricchire i contenuti del sito con progetti co-finanziati dalle Regioni.

Prima di cadere, il governo Prodi II, che aveva ereditato il progetto del precedente governo, aveva deciso di dargli nuova vita e ne aveva previsto l'attivazione per la fine del 2006, ma in realtà l'apertura è slittata a fine febbraio 2007, per chiudersi meno di un anno dopo.

All'inizio del 2009 il governo Berlusconi IV ha fatto ripartire il progetto con un finanziamento iniziale di dieci milioni di euro, che ha portato alla riapertura del sito nel luglio 2009.

Nel 2009, il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta ed il Sottosegretario di Stato con delega al Turismo, poi nominata Ministro del Turismo, Michela Vittoria Brambilla hanno siglato un protocollo d'intesa: verranno stanziati ulteriori 10 milioni di euro nella realizzazione di un nuovo portale, nel quale potranno trovare spazio i migliori contenuti ospitati dall'ormai defunto Italia.it.

Ad oggi, dopo 6 anni e un utilizzo ingente di risorse, il sito sembra funzionare ma l'immagine veicolata sul web ai turisti che in questi 6 anni hanno cercato informazioni sul portale e l'hanno trovato inaccessibile o pieno di strafalcioni non è stata certo delle migliori.

<http://it.wikipedia.org/wiki/Italia.it>

livello di coordinamento dell'offerta, sia fra imprese ricettive e di servizi, sia fra queste e i soggetti pubblici. In questo senso pensiamo all'introduzione di incentivi mirati in grado di stimolare la produzione di specifici progetti di coordinamento tra operatori turistici, e lo sviluppo di una cultura di offerta turistica integrata fra imprese omogenee o complementari (ad esempio fa strutture ricettive, stabilimenti balneari, imprese di trasporto, strutture fieristiche, promotori di eventi, ecc.).

Proporre al turista un'offerta articolata, diversificata, coordinata e accessibile, significa rendere l'offerta più appetibile e soddisfacente, e quindi valorizzare la capacità attrattiva del territorio e delle sue risorse turistiche in un'ottica di soddisfazione del consumatore/cliente.

E nella stessa ottica di centralità del turista e della sua soddisfazione, occorrerà mettere mano, in via legislativa, a una serie di criticità che negli anni sono emerse nell'applicazione delle normative nazionali e comunitarie, con particolare riferimento ai pacchetti turistici e al trasporto aereo.

Per l'immediato presente e in attesa di interventi che, si spera, risolvano le possibilità di contenzioso, Movimento Consumatori ha partecipato con convinzione al protocollo siglato con Federconsumatori, Astoi e Assotravel per la definizione bonaria delle controversie tra consumatori, agenzie di viaggio e tour operator. La risoluzione conciliativa delle controversie è uno strumento che contribuisce non solo a migliorare il rapporto tra imprese e consumatori, in quanto riduce i tempi ed i costi necessari alla soluzione delle contese, ma rappresenta altresì un'opportunità di ulteriore qualificazione dell'offerta di servizi da parte delle aziende.

* Responsabile turismo del Movimento Consumatori

TURISMO

I problemi più ricorrenti e le proposte di soluzione del Movimento Consumatori

Lo "sconsiglio" della Farnesina

Il Ministero degli Esteri, sul sito www.viaggiasesicuri.it "sconsiglia" i viaggi verso una determinata destinazione in caso di particolari eventi (disastri naturali, eventi bellici, epidemie, ecc.).

Tale "sconsiglio", è prova di causa di forza maggiore che consente al consumatore di recedere da contratti di viaggio. Tuttavia, se il viaggio prevede uno scalo intermedio, e soprattutto se le due tratte sono coperte da vettori diversi, le compagnie aeree tendono a riconoscere il diritto di recesso solo per la tratta finale, e pretendono il pagamento della prima tratta anche in caso di rinuncia.

Questo paradosso riversa sul consumatore l'onere di un servizio non fruito e non fruibile.

Sul punto occorre un atto normativo che regoli le situazioni di causa di forza maggiore ufficializzate dallo "sconsiglio", disponendo esplicitamente diritto di recedere senza penali da tutti i contratti di viaggio per una destinazione finale sconsigliata dal Ministero degli affari esteri.

Le modifiche all'"operativo voli"

L'orario di partenza è uno degli elementi considerati al momento della scelta di un viaggio organizzato. Infatti il Codice del Consumo comprende la data e l'ora della partenza e del ritorno fra gli elementi essenziali del contratto.

Purtroppo accade che diversi Tour operator accompagnino gli orari di partenza con formule del tipo "gli orari sono da considerare puramente indicativi", o simili. Noi riteniamo che tali clausole siano illegittime. I Tour operator, però, scaricano la responsabilità sulle compagnie aeree o sui gestori aeroportuali, dando origine a lunghe e tortuose controversie.

La nostra proposta è di introdurre il diritto del consumatore al recesso in caso di modifica delle date o degli orari di partenza o ritorno oltre un limite prestabilito, o, in alternativa, una penale a carico del tour operator, oltre al rimborso dei servizi non goduti nella località di destinazione (pasti, alloggio, escursioni, ecc.), con suo diritto di rivalsa nei confronti della compagnia aerea o del gestore aeroportuale a seconda delle responsabilità.

Cancellazione dei voli, ritardi, negato imbarco, overbooking

Il regolamento comunitario 261/2004/CE disciplina i casi di cancellazione dei voli, ritardi, negato imbarco e overbooking, prevedendo per i viaggiatori una serie di diritti di informazione, assistenza, rimborsi e indennizzi. Tali diritti vengono sistematicamente ignorati dalle compagnie aeree, confidando nella loro scarsa conoscenza da parte dei viaggiatori.

Riteniamo necessario riformare il potere sanzionatorio dell'ENAC, prevedendo sanzioni con effettiva forza deterrente verso comportamenti elusivi della disciplina di tutela dei viaggiatori.

Chiediamo inoltre all'ENAC di promuovere, di concerto con le associazioni dei consumatori, campagne di informazione sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo.

La vergogna dei bagagli smarriti

Lo smarrimento di bagagli negli aeroporti si è trasformato, negli ultimi anni, in un fenomeno strutturale, sistematico e paradossalmente programmato e atteso. È infatti, in gran parte, la conseguenza di una liberalizzazione senza regole nel mercato dei servizi a terra, che privilegia l'immediata compressione dei costi a scapito non solo della qualità dei servizi, ma persino della loro minima funzionalità.

Il problema richiede innovazioni tecnologiche (già annunciate per Fiumicino), ma anche una diversa governance dei rapporti tra gestione aeroportuale, vettori e imprese appaltatrici dei servizi a terra.

Il ruolo di osservatorio permanente sugli appalti dei servizi aeroportuali può essere assunto dall'ENAC (o da una Authority dei trasporti) a condizione che ne siano riformati i poteri sanzionatori, con effettiva forza deterrente verso comportamenti gestionali che generino disservizi sistematici e non occasionali.

Viaggi in treno meno tutelati

Trenitalia ha modificato le proprie condizioni di trasporto, cioè le norme contrattuali che regolano i viaggi, diminuendo drasticamente i bonus/risarcimenti a cui il passeggero ha diritto in caso di ritardo dei treni.

Attualmente non è previsto alcun indennizzo se il ritardo del treno è inferiore ai 60 minuti.

Per ritardi compresi tra i 60 e i 119 minuti, l'indennità è pari al 25% del prezzo del biglietto, mentre per un ritardo di almeno 120 minuti viene corrisposta un'indennità pari al 50% del prezzo del biglietto.

Fino a dicembre 2009, per i treni di categoria superiore, era sufficiente un ritardo di 26 minuti per ottenere un bonus pari al 50% del prezzo del biglietto. Inoltre, Trenitalia ha anche cancellato il bonus previsto in caso di guasto dell'impianto di climatizzazione.

Queste modifiche sono state condannate da tutte le associazioni dei consumatori e dei pendolari, anche se, secondo la versione di Trenitalia, l'azienda si è soltanto adeguata a un Regolamento europeo.

sosturista@movimentoconsumatori.it



* Il decalogo del turista garantito

IL DECALOGO

- 1) Ognuno di noi ha differenti aspettative ed esigenze rispetto alla vacanza. Identificarle e comunicarle in modo chiaro all'operatore turistico, ti aiuterà a scegliere la vacanza più congeniale ai tuoi bisogni e ti metterà al riparo da cattive sorprese;
- 2) Cerca e richiedi il maggior numero di informazioni possibili sul paese che stai per visitare (clima, lingua, vaccinazioni, documenti, condizioni politiche, riferimenti di ambasciate e consolati, etc), partirai più preparato e più consapevole.
Ti consigliamo di visitare i nostri siti (www.astoi.it; www.asso-travel.it - www.movimentoconsumatori.it - www.federconsumatori.it - www.sosvacanze.it) e quello del Ministero degli Esteri (www.viaggiasesicuri.it). Prima di partire, non dimenticare di registrarti sul sito www.dovesiamonelmundo.it
- 3) Scegli il tour operator, agenzie di viaggio, compagnie aeree ed hotel di sicuro affidamento, che dimostrino professionalità, competenza ed esperienza. Ricorda che tour operator e agenzie di viaggio devono avere, oltre alla normale Partita Iva, anche la necessaria autorizzazione; verificalo sul catalogo, sul sito o presso l'agenzia. Inoltre, sono anche dotati una Polizza di Responsabilità Civile Professionale di cui puoi trovare gli estremi sulle stesse fonti. La polizza serve a coprire quei casi di errore professionale ed a risarcire i clienti;
- 4) Ricorda che l'acquisto di servizi singoli (es. solo trasporto o soggiorno alberghiero) comporta, a carico dei diversi operatori turistici, responsabilità giuridiche minori rispetto a quelle legate all'acquisto di un pacchetto ricomprensivo di due o più di servizi;
- 5) Leggi attentamente tutte le informazioni contenute nelle condizioni di contratto, cartacee o presenti sui siti web. Informati in modo particolare su eventuali precauzioni sanitarie e norme igieniche in uso nella destinazione prescelta; sulla necessità di stipulare polizze assicurative (di



tipo sanitario, per la perdita del bagaglio o per le ipotesi di annullamento del viaggio) e, in generale, su tutte le condizioni di vendita proposte (condizioni di pagamento, servizi inclusi o esclusi dalla quota, recesso anticipato, etc.);

- 6) Ti consigliamo di scegliere la tua vacanza in base ad un corretto rapporto qualità-prezzo. Prima di sottoscrivere il contratto, esprimi sempre i tuoi eventuali dubbi e manifesta chiaramente le tue esigenze al tuo agente di viaggio o, tramite questi, al tour operator; eviterai possibili inconvenienti. Dopo l'acquisto, fatti consegnare una copia del contratto: ti servirà per ricordare meglio i tuoi diritti e i tuoi doveri.
- 7) In caso di disservizi, durante la vacanza, se qualcosa non corrisponde

alle tue aspettative, ricorda che è un tuo dovere contattare il rappresentante locale del tour operator per segnalare tempestivamente ogni tipo di problematica e/o, in caso di servizi singoli, contatta la tua agenzia di viaggio (tramite e-mail, telefono o fax).

Una soluzione è quasi sempre possibile! In caso contrario, sarà utile documentare il disservizio con foto, testimonianze e ogni altra prova utile, da allegare ad un eventuale successivo reclamo;

- 8) In caso di problematiche insorte in vacanza o durante il viaggio di ritorno, ricorda che esistono precisi termini e modalità da rispettare per la presentazione dei reclami (invio di raccomandata a/r all'organizzatore o al venditore, entro 10 gg dal rientro nella località di partenza, in caso di acquisto di pacchetto turistico - Art. 98 Codice di Consumo);
- 9) Qualora non fosse stata identificata una soluzione alle eventuali problematiche insorte, oltre alla possibilità di procedere alle normali azioni legali (per le quali, a seconda del danno, esistono diversi termini di prescrizione sui quali ti consigliamo di informarti), ti ricordiamo che puoi rivolgerti alle nostre associazioni per esperire, ove l'azienda abbia aderito al relativo Protocollo, un tentativo di conciliazione stragiudiziale. Cercheremo di risolvere senza lungaggini i tuoi problemi attraverso un accordo tra le parti;
- 10) Ricorda che l'acquisto on line su siti web di operatori stranieri, in caso di controversia, potrebbe comportare la necessità di instaurare cause internazionali con oneri elevati e scarse possibilità di risultato.

Il viaggio è arricchimento e svago e contribuisce al miglioramento del tuo benessere psico-fisico.

Perché rischiare di incorrere in criticità e problemi che potrebbero rovinare la tua vacanza?

Vedrai, mettendo in pratica queste dieci semplici regole, potrai abbandonare ogni preoccupazione e partire con lo spirito giusto!

PIERLUIGI MANTINI, PRESIDENTE OSSERVATORIO PARLAMENTARE PER IL TURISMO

Il Belpaese e le sue potenzialità alla ricerca delle politiche del settore perdute. <<Necessario fare rete>>

Intervista all'onorevole dell'Udc sui temi caldi del mondo del turismo. Tra governo del territorio, diritto e semplificazione legislativa. Dalla parte delle persone: <<Il turista soddisfatto è il nostro migliore strumento di promozione>>

segue dalla **prima**di **Angela Carta**

Soffriamo una carenza di politiche nazionali, specialmente dopo la riforma costituzionale del 2001. Nel 2010, il budget dell'Enit è di 25 milioni di euro, quello dell'Ente per il Turismo spagnolo è di 180 milioni: se ai 25 milioni dell'Enit sommassimo le spese in promozione turistica delle regioni arriveremmo a oltre 300 milioni di euro. Ciò significa che spendiamo male. A ciò aggiungiamo che scontiamo ritardi nella politica dei visti e dell'incoming, nella valorizzazione dei nuovi skill professionali del turismo, nell'incremento di quello on line e nella stessa riduzione del gap fiscale che avvantaggia i principali paesi competitors, senza contare il capitolo infrastrutture che è sofferente. Politiche per il turismo limitate solo alla promozione dell'offerta e non vere politiche industriali coordinate con quelle degli altri settori economici, elargizione di incentivi a pioggia senza uno specifico coordinamento, interventi del governo inefficaci (per es. il portale) o di portata marginale (per es. i buoni vacanza), l'elusione da troppo tempo del problema della stagionalità, lo scarso investimento nella componente "servizio" del prodotto turistico. Questi temi sono noti e non sono i soli. Vi è ora un impegno diffuso nel far fronte alla crisi economica internazionale con una più attenta analisi della domanda e delle offerte aggiuntive, mantenendo inalterati e migliorando gli standard di qualità e riducendo i prezzi. È una sfida che stimola la creatività imprenditoriale e culturale, e che può giovare della recente istituzione del ministero del Turismo se questo è visto come punto di coordinamento e di promozione di questo gigantesco, ma affascinante impegno collettivo.

Si parla di una vostra proposta di incentivi alle imprese turistiche. Di cosa si tratta?

Ci sono varie proposte che tendono a promuovere l'ammodernamento dell'offerta ricettiva delle piccole imprese turistiche, necessarie per far fronte alla sempre più agguerrita concorrenza internazionale.

In particolare si vogliono introdurre incentivi (detassazione, agevolazioni fiscali, contributi a fondo perduto) per chi ristruttura e migliora gli immobili turistici, e per facilitare i soggetti affittuari a divenire proprietari degli immobili turistici da lungo tempo in locazione, ciò al fine di stimolare gli investimenti a lungo termine per quelle imprese che non crescono, perché né i proprietari né i locatari hanno i margini economici per farlo.

In merito alla ripartizione delle competenze tra Stato e Regioni, si parla anche di una revisione dell'art. 117 della Costituzione che riporti allo Stato il controllo di alcune funzioni. Un intervento necessario?

L'industria del turismo coinvolge troppi attori. L'urgenza è un riordino della governance. Rilanciare la centralità e l'unitarietà delle politiche del turismo e creare le condizioni per un rinnovato patto fra lo Stato, le Regioni, l'associazionismo e le imprese, è questa la proposta di legge di riforma costituzionale dell'Osservatorio Parlamentare del Turismo. Da lungo tempo, punto centrale dell'azione dell'Osservatorio è riportare la materia del "turismo" nell'ambito della legislazione concorrente dello Stato e delle Regioni, ciò al fine di consentire che, in una visione di politiche nazionali, anche lo Stato e il Parlamento possano svolgere un ruolo necessario nella competizione globale. In particolare, la proposta prevede l'inclusione della voce turismo dopo le parole "sostegno all'innovazione per i settori produttivi" al terzo comma dell'articolo 117 della Costituzione. Come noto, infatti, con il nuovo art. 117 del Titolo V della Costituzione la materia è ora di competenza esclusiva delle regioni, lasciando allo Stato solo margini limitati di intervento.

La stessa trasversalità della materia, che vede coinvolti profili normativi già oggi attribuiti tanto alla competenza statale esclusiva (tutela della concorrenza, tutela dell'ambiente, dell'ecosistema e dei beni culturali, normativa dei visti, ecc.), quanto a quella regionale concorrente (rapporti internazionali delle regioni, sostegno all'innovazione per i settori produttivi, valorizzazione dei beni culturali e ambienta-

li, governo del territorio, realizzazione di infrastrutture) impone tale ricomposizione.

La carenza nel nostro ordinamento di efficaci strumenti di coordinamento tra i vari livelli istituzionali ha inciso negativamente sulle prospettive di crescita: una modifica del riparto costituzionale di competenze è quindi indispensabile per superare l'attuale impasse. Non si tratta di cambiare l'impostazione, secondo cui la gestione delle politiche turistiche è propria delle regioni. Non si mira ad una politica statalista, sarebbe un errore, però è necessaria una governance a livello nazionale che valorizzi le iniziative territoriali.

Intesa tra operatori e consumatori. Ritiene che sia uno strumento utile, una strada percorribile in termini di tutela dei turisti?

Il turista soddisfatto è il nostro migliore strumento di promozione. Pertanto sono benvenute tutte quelle iniziative volte alla promozione di un turismo responsabile e finalizzate a sensibilizzare e orientare gli utenti verso comportamenti più attenti di fruizione della vacanza. La firma del protocollo tra operatori e consumatori, è un passo avanti nella giusta direzione, poiché grazie ad una sinergica collaborazione si potrà fornire una rapida e qualificata risposta nella tutela dei diritti dei consumatori, introdurre standard qualitativamente più alti di offerta da parte delle imprese, monitorare le criticità e, quindi, prevenire l'insorgere di controversie.

Sempre in tema di diritti. Il fondo di garanzia è limitato ora ai pacchetti turistici e non è comunque stato in grado di risarcire i consumatori, vittime dei recenti dissesti dei

tour operator. Crede che sia possibile estenderlo a tutte le tipologie di viaggi turistici e fare in modo che rappresenti un aiuto effettivo?

Abbiamo presentato un emendamento alla manovra economica, non per la prima volta, allo scopo di costituire un fondo di garanzia a favore dei passeggeri italiani del trasporto aereo.

Infatti, l'emendamento prevede che le risorse del fondo, alimentato da un incremento dei diritti di imbarco di 50 centesimi di euro a passeggero, siano utilizzate per rimpatriare i cittadini italiani all'estero nel caso che il viaggio aereo di ritorno sia impossibilitato a causa del fallimento della compagnia aerea, di un operatore, di calamità naturali o di altri eventi di forza maggiore o per rimborsarli nel caso fossero in possesso di un biglietto ancora da utilizzare. È già stato fatto in altri paesi europei. È un obiettivo importante in termini di sicurezza dei viaggiatori, garanzia dei consumatori e di competitività del sistema turistico italiano.



editoriale

Giustizia. Quali sono le priorità?

segue dalla **prima**

Per citare solo gli interventi sulla giustizia, però, abbiamo assistito negli anni alla modifica della disciplina del falso in bilancio, all'introduzione fra le cause di ricsuzione e trasferimento del processo del "legittimo sospetto sull'imparzialità del giudice", all'introduzione del divieto di sottoposizione a processo delle cinque più alte cariche dello Stato tra le quali il Presidente del Consiglio in carica, alla riduzione dei termini prescrizione, all'introduzione dell'inappellabilità da parte del PM delle sentenze di proscioglimento.

Leggi ad personam per risolvere i problemi del premier o dei suoi collaboratori o di qualche esponente della maggioranza che hanno bloccato e continuano a bloccare qualsiasi ragionamento sulle soluzioni dei problemi della giustizia. Alcuni di questi provvedimenti sono poi stati addirittura dichiarati incostituzionali. Questo ha creato negli anni scontri istituzionali, conflitti tra classi politiche e sociali e ha sviato l'attenzione dai problemi reali del Paese.

L'incessante lavoro nel plasmare la giustizia a uso e consumo privato, inoltre, toglie tempo ai lavori

parlamentari che hanno ancora in agenda la riforma del processo civile e penale. Rendere i due riti più celeri e efficienti è un obiettivo vitale sia per i consumatori che per le imprese ma anche questo viene messo in secondo piano.

In questo modo si perde fiducia nel sistema e, di conseguenza, si diminuiscono le tutele per i consumatori. Servirebbero invece interventi urgenti per aumentare le tutele. Anche in questo numero di Consumers' magazine indichiamo alcuni interventi necessari per il turismo come ne abbiamo indicati negli scorsi numeri per le liberalizzazioni, la giustizia o il sistema del credito solo per citarne alcuni. Il risultato dell'immobilismo legislativo è che ogni giorno assistiamo al far west dei diritti nel quale il consumatore quasi sempre soccombe, sprovvisto com'è di strumenti di tutela.

In questo le responsabilità della politica sono macroscopiche. Serve una nuova stagione per una giustizia vicina al cittadino con regole chiare e tempi certi. Questa è la priorità.

Lorenzo Miozzi

LA RELAZIONE DELL'AGCM

Italia ferma sulle liberalizzazioni

L'Antitrust elenca i settori critici e chiede un nuovo impulso per le riforme. La legge annuale sulla concorrenza però è ancora lontana



di Piero Pacchioli

Le liberalizzazioni in Italia si sono fermate. Che la situazione fosse questa, era evidente già dagli interventi del Presidente dell'Antitrust nei mesi scorsi quando erano state illustrate le questioni più problematiche in vista della legge annuale sulla concorrenza. La realtà dipinta nella relazione annuale dell'AGCM, presentata alla Camera il 15 giugno scorso, è però impietosa. “Negli ultimi mesi abbiamo denunciato che la primavera delle liberalizzazioni si era prematuramente interrotta e il percorso riformatore procedeva con eccessiva lentezza.” ha affermato Catricalà prima di addentrarsi nei problemi dei singoli settori. “Il processo di liberalizzazione è stato altalenante e contraddittorio: in alcuni settori si sono ottenuti risultati significativi; in altri si sono incontrati gravi ostacoli. Nel complesso l'opinione pubblica non sempre ha avuto modo di percepire i benefici delle riforme.”

Un quadro desolante, quindi, che rischia di aumentare l'impatto della crisi economica.

Catricalà ha sottolineato, infatti, che “La crisi aveva generato l'errata idea che la concorrenza non fosse in grado di fornire le certezze di cui i cittadini hanno bisogno nelle difficoltà e l'infondato sospetto che di queste ultime fosse responsabile proprio il mercato. Accogliamo con favore le recenti dichiarazioni del Governo

I numeri di un anno di Antitrust

Nell'ultimo anno si sono registrate 2.597 segnalazioni inviate all'Autorità dai consumatori e dalle loro associazioni. “Si conferma, quindi, la generale consapevolezza dei consumatori riguardo ai loro diritti e agli strumenti di tutela posti a loro disposizione dal legislatore, e ciò anche grazie alla funzione formativa e informativa svolta dall'attività di enforcement dell'Autorità”.

Sempre nel 2009 sono giunti a conclusione 272 procedimenti istruttori. In particolare, 246 procedimenti si sono conclusi con l'accertamento di una violazione del Codice del consumo in relazione a pratiche commerciali scorrette; in 7 di questi casi la violazione accertata era di inottemperanza a precedenti delibere dell'Autorità.

In 13 casi, l'Autorità ha accertato che non vi era stata una violazione della disciplina rilevante, mentre 6 istruttorie si sono concluse con l'accettazione degli impegni offerti dalle parti, in quanto ritenuti idonei a rimuovere i profili di illegittimità della pratica.

sulla volontà di aprire una nuova stagione di liberalizzazioni. Ben vengano le riforme costituzionali utili al fine. Condividiamo la necessità di anticiparne gli effetti con legge ordinaria, che garantisca a chiunque il diritto di intraprendere senza oneri burocratici”.

“Il Movimento Consumatori condivide i contenuti della relazione dell'Antitrust” – sostiene Lorenzo Miozzi, presidente del Movimento Consumatori. “Il cammino delle liberalizzazioni è interrotto da due anni e urgono, quindi, interventi strutturali per uscire dalla crisi, che non siano di piccola portata come quelli finora attuati dal Governo. Si deve procedere immediatamente nei settori indicati dall'Antitrust: poste, trasporti, finanza, energia, e in particolar modo sui servizi pubblici locali, settore fermo da tempo a causa delle divisioni presenti all'interno del Governo”.

I consumatori, come ha sottolineato l'Antitrust, “sono più consapevoli dei loro diritti” e le istruttorie spesso sono stimulate dalle stesse associazioni di consumatori. “Il nostro compito – continua Miozzi – è quello di muoverci a fianco dei cittadini per l'affermazione dei loro diritti, per questo da sempre sosteniamo con forza la necessità di un intervento immediato per riaprire la strada alle liberalizzazioni”.

Sul tema è intervenuto anche il Partito democratico con una proposta che contiene una serie di misure volte a proseguire il cammino delle liberalizzazioni in diversi settori: carburanti, medicinali, ordini professionali, mercato del gas, commissioni di massimo scoperto e imprese.

La richiesta di interventi che possano dare competitività al paese e tutelare al contempo i consumatori, quindi, proviene da più parti ma per il momento è tutto fermo.

Un esempio su tutti chiarisce che al momento le liberalizzazioni non sono al primo posto dell'agenda parlamentare. La legge annuale sulla concorrenza che si sarebbe dovuta approvare entro Aprile, infatti, è ancora una chimera. Sul punto Catricalà ha chiesto che si stabiliscano tempi certi. L'Antitrust ha evidenziato fin da febbraio i settori di intervento. Anche il segretario del Pd Bersani “auspica una immediata approvazione in Consiglio dei Ministri del DDL sulla concorrenza e ricorda che la previsione di dotare il nostro Paese di una legge annuale per la concorrenza era stata inserita dalla Camera dei deputati nel terzo pacchetto del Governo Prodi sulle liberalizzazioni, non approvato al Senato per la fine anticipata della legislatura.”

“La legge annuale, conclude Miozzi, è uno strumento fondamentale per il nostro Paese e non possiamo accettare che rimanga in un cassetto soprattutto in un momento difficile per i consumatori come quello che stiamo vivendo.”

Ecco nel dettaglio alcuni dei principali problemi sollevati dall'Antitrust.

Servizi pubblici locali

I servizi pubblici locali rimangono saldamente in mano alle imprese ex municipalizzate e i meccanismi della competizione per il mercato stentano ad affermarsi. L'ente locale imprenditore resta ancora imprigionato in un palese conflitto tra più obbligazioni: gestire il servizio in modo efficiente; valorizzare finanziariamente la partecipazione; utilizzare l'azienda per ridurre le tensioni sociali, lenendo disoccupazione.

Credito

Dal lato dell'offerta l'intensità degli intrecci azionari e personali tra imprese concorrenti costituisce una peculiarità nazionale che frena le spinte concorrenziali, riduce la contendibilità del controllo e attenua il rapporto tra capitale di rischio investito e responsabilità. La domanda, d'altro lato, è caratterizzata da scarsa mobilità della clientela e da intollerabili squilibri, accentuati dall'asimmetria informativa, nei rapporti contrattuali con i consumatori e con le piccole imprese.

RC Auto

I premi relativi alle assicurazioni per la responsabilità civile automobilistica, nonostante le recenti riforme, continuano a salire secondo dinamiche non chiare. La rilevante incidenza della spesa per questo servizio sui costi di famiglie e imprese, di recente confermata dall'ISVAP, ha indotto l'Autorità ad aprire un'indagine conoscitiva.

Trasporti

Ancora chiuso agli stimoli competitivi è il settore del trasporto ferroviario dei passeggeri. Nel trasporto pubblico regionale recenti interventi normativi hanno di fatto rinviato sine die l'avvio delle gare e favorito gli ex monopolisti negli affidamenti diretti.

* Le principali pratiche scorrette nei settori più caldi

Nella relazione annuale dell'Antitrust vengono evidenziate le casistiche che maggiormente sono state interessate da interventi e sanzioni. Tra queste, quelle relative ai settori delle comunicazioni e dei servizi creditizi e finanziari sono sicuramente quelle preponderanti.

“Episodi come quello delle commissioni di massimo scoperto, si legge nella relazione, abolite per legge ma sostituite dalle banche con oneri, certamente legali, ma più gravosi, non contribuiscono al recupero della fiducia dei risparmiatori. Anche il collocamento di carte di credito revolving in luogo dei prestiti tradizionali è indicativo di un'attenzione rivolta solo alla redditività dell'impresa e non anche all'interesse della clientela”.

Problemi anche nel settore aereo e turistico nei quali “alcune imprese hanno penalizzato la clientela per recuperare in parte i margini di guadagno erosi dalla crisi”.

Pratiche commerciali scorrette anche nella grande distribuzione. “Aziende sono state multate per la mancanza presso i punti vendita dei prodotti civetta reclamizzati, per i prezzi falsamente dichiarati sottocosto e per gli sconti non veritieri. È aumentata la frequenza degli interventi nei riguardi della pubblicità ingannevole di prodotti alimentari e cosmetici dalle presunte proprietà salutistiche o miracolose”.

La relativamente recente liberalizzazione del mercato del gas e dell'energia, ha prodotto alcuni problemi nei nuovi

rapporti con le società private. “Trasparenza, precisione e assoluta correttezza di comunicazione sono state pretese dall'Autorità per la fornitura di elettricità e gas e nella conclusione dei relativi contratti”.

Sempre alto, purtroppo, il numero di procedimenti per pubblicità ingannevole. “Nel corso del 2009 si è registrato un ulteriore aumento delle pubblicità occulte. Spiace dover constatare che in questa pratica sono caduti anche operatori di rilievo quali le due maggiori emittenti televisive generaliste”.

Notevoli irregolarità sono state riscontrate anche per quello che riguarda la garanzia dei beni di consumo. “I venditori spesso non li riparano gratuitamente o lo fanno con tempi inaccettabili; non propongono, come dovrebbero, la sostituzione del bene difettoso con uno integro; dirottano slealmente il consumatore verso il produttore”.

Un altro filone riguarda la prospettazione di facili vincite di concorsi e lotterie.

Ci sono ancora programmi televisivi in cui vengono forniti numeri vincenti per giocare al lotto, selezionati in base a metodi prospettati come statisticamente sicuri.

In molti di questi casi, l'Antitrust ha operato su sollecitazione delle associazioni di consumatori “cui va attribuito il merito di avere per prime sostenuto in ambiente agnostico e a volte ostile le idee di democrazia economica che solo oggi ricevono adeguato riconoscimento legislativo”.



CONTRAFFAZIONE

Farmaci contraffatti: da dove arrivano? Dove si trovano? L'Italia è davvero un paese sicuro?

Secondo uno studio dell'Università di Brescia chi acquista on line ha dimestichezza del web, cerca di evitare controlli e di tutelare la privacy. Ma attenzione alle truffe

di Rossella Miracapillo*

La quantità di sequestri di farmaci contraffatti sta aumentando sempre più negli ultimi tempi, a quanto risulta dai verbali dei Nas: i sequestri avvengono alla frontiera, in mezzo a merce destinata a negozi cinesi, o su banali bancarelle insieme ad alimenti o merci varie. Altri sequestri avvengono da parte della polizia postale a carico di pacchetti anonimi di farmaci acquistati via internet che arrivano dall'estero. Recentemente sono stati eseguiti 4 arresti e 40 perquisizioni su disposizione della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Catania, nell'ambito dell'indagine "Farmastore". "L'attività investigativa", si legge nella nota del Ministero, "ha consentito di individuare e bloccare un traffico di farmaci privi di autorizzazione al commercio, contraffatti e pericolosi per la salute, approvvigionati dall'estero e distribuiti in tutto il territorio nazionale attraverso il mercato on line". I particolari dell'operazione, che ha permesso di sequestrare medicinali life-style e ad azione dopante, sono stati resi noti nel corso di una conferenza stampa presso la sede del Comando Carabinieri per la Tutela della Salute a Roma. Nel frattempo le regole per combattere il fenomeno sono ancora troppo poco efficaci. Il ministro della Salute, Ferruccio Fazio, ha recentemente affermato che è necessario "accelerare in ambito europeo la discussione della direttiva per il contrasto alla vendita on line di farmaci di dubbia composizione e potenzialmente dannosi per la salute". In attesa di una tutela europea, l'Italia sta valutando la possibilità di inserire nuove norme per contrastare il fenomeno. "Nell'ambito della contraffazione dei farmaci ho dato mandato ai Nas di monitorare attentamente il fenomeno della vendita e dell'acquisto on line in attesa della definizione di specifici provvedimenti normativi", conclude Fazio.

Attenzione alle truffe on line

Uno studio interessante è stato condotto dall'Istituto Superiore di Sanità dal sistema Impact Italia: secondo questa ricerca, nel 59% dei casi di acquisti on line c'è un semplice prelievo di denaro, sen-



za che a questo segua alcun invio di merce. Una vera e propria truffa, insomma. Tra gli acquisti andati a buon fine, quasi un 50% comporta l'invio di farmaci contraffatti in modo più o meno evidente, mentre nel 50% si tratta di farmaci veri. All'attenta analisi delle confezioni contraffatte in alcuni casi si evidenziano errori grossolani anche di ortografia nelle indicazioni e nelle confezioni, variazioni nella dimensione delle file, del colore delle pillole, o del marchio aziendale. Nella stragrande maggioranza dei casi, invece, i farmaci arrivano in un anonimo sacchettino di plastica senza alcuna indicazione, né denominazione, né tantomeno le informazioni essenziali per risalire al contenuto dello stesso.

Ma chi acquista via internet e perché?

Anche qui ci viene in aiuto uno studio dell'Università di Brescia che ha esaminato i siti che vendono farmaci on line, stilando un profilo interessante. Chi acquista via internet, è una persona che ha dimestichezza con il mezzo, ma cerca due cose essenziali.

1) Evitare i controlli che solitamente si devono subire da parte del medico per ottenere la ricetta medica. Infatti la top ten dei farmaci acquistati via internet vede i farmaci per migliorare le prestazioni sessuali o anabolizzanti spesso destinati a negozi di fitness e palestre. Ma anche ansiolitici, tranquillanti e anoressizzanti.

2) Tutelare la privacy. Infatti l'arrivo di pacchetti anonimi determina tale garanzia. I siti di vendita di farmaci on line, fanno leva, in alcuni casi dichiarandolo apertamente, sulla possibilità della assenza della ricetta medica, della tutela della privacy, di consistenti risparmi per quantitativi superiori e infine per la possibilità, e questa è una novità, di personalizzare la terapia, provando diversi prodotti per decidere quale farmaco sia più confacente ai propri "bisogni".

I siti sono domiciliati in paesi che non hanno le stesse normative europee, spesso hanno sede in India, o nei paesi dell'est europeo ma nel 60%

* Cosa significa "farmaco contraffatto"

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità si è in presenza di un farmaco contraffatto se questo "deliberatamente e fraudolentemente, reca false indicazioni riguardo alla sua origine e/o identità". Quindi, un farmaco falso è quello che al posto del principio attivo contiene polvere inerte, zucchero, vitamine oppure (e questi sono i casi più pericolosi) sostanze dannose, spesso illegali, inserite, in Italia in una apposita lista nera dal Ministero della Salute. Nell'elenco dei farmaci contraffatti ci sono anche i prodotti con dosaggi sballati o preparati in condizioni igieniche non ottimali o non ancora in commercio in Italia perché in attesa di verifica da parte del Ministero. Inoltre si intendono farmaci contraffatti anche tutti quei prodotti che pur non avendo l'aspetto di farmaci, ceduti come prodotti innocui, contengono invece al loro interno sostanze farmacologicamente attive.

dei casi non indicano in modo chiaro la loro ubicazione. Spesso il luogo di registrazione del dominio è lo stesso di quello da cui avvengono le spedizioni. Tuttavia, succede sempre più spesso che, la sede del dominio e il luogo delle spedizioni siano sempre più lontani. I sistemi di vendita on line si evolvono sempre molto velocemente.

È il caso dei sequestri effettuati recentemente tra Lombardia ed Emilia Romagna di farmaci contraffatti che in alcuni casi contenevano anche gesso, i quali erano stati venduti utilizzando i social network come Facebook, MSN e altri anche a giovanissimi.

Quaranta le persone arrestate e centinaia di carabinieri impegnati. Tutto questo dimostra che non si tratta più di casi sporadici, ma di un vero e proprio avvento della criminalità organizzata. Il mercato dei farmaci contraffatti, ormai comincia ad avere dimensioni economiche di gran lunga superiori rispetto al mercato della droga.

*Segretario Generale del Movimento Consumatori

Il fenomeno della contraffazione dei farmaci

Questo fenomeno, secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), ha raggiunto il 10% del mercato farmaceutico mondiale (pari a 35 miliardi di dollari/anno), con differenze notevoli a seconda delle aree geografiche: dall'1% dei Paesi industrializzati, al 10-30%, e picchi del 70%, nei Paesi in via di sviluppo. La maggior parte dei farmaci contraffatti sembra provenire dal sud-est Asiatico e dall'est Europa. Nei Paesi sviluppati sono contraffatti farmaci costosi che riguardano le "lifestyle drugs" (farmaci per lo stile di vita): per l'impotenza, l'obesità, dopanti. Da qualche tempo il fenomeno sta riguardando anche farmaci di altra natura (antibiotici, antitu-

morali, farmaci destinati a un uso Off Label etc.).

Nei paesi europei, Italia compresa l'acquisto avviene di solito on line (e-commerce): si stima che il 50% dei medicinali venduti in internet è contraffatto.

Nei Paesi in via di sviluppo e nei paesi dell'Est dove la filiera è più grossolana, invece, sono contraffatti vaccini, antibiotici e farmaci necessari al trattamento di malattie gravi come malaria, tubercolosi e HIV/AIDS.

In questo contesto l'OMS ha lanciato nel 2006 il progetto International products anti-counterfeiting taskforce (IMPACT) una partnership tra settore pubblico e privato, governi ed associazioni non governative per intervenire

in diverse aree di interesse. Impact Italia, vede la collaborazione di Aifa, Istituto Superiore di Sanità, carabinieri dei Nas, Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell'Interno e Agenzia delle Dogane.

Il fenomeno va valutato con grande attenzione per i gravissimi danni alla economia, ma soprattutto alla salute delle persone.

Un farmaco antimalarico che non contiene principi attivi rischia di far morire i soggetti "curati", e di non interrompere mai più il ciclo della malattia, provocando morti di massa nelle popolazioni più povere. Lo stesso dicasi degli antibiotici privi di principi attivi, rischiano di non debellare

infezioni serie, o in alcuni casi di stimolare negli organismi ammalati delle superinfezioni mortali.

Lo stesso vale per i farmaci cardiovascolari che vanno utilizzati in caso di ipertensione o scompensi cardiaci. Il fenomeno ci sta ormai accerchiando: nelle farmacie dei paesi dell'est si vendono quasi in ugual misura farmaci veri e farmaci contraffatti. Ma la diffusione del fenomeno sta bussando sempre più insistentemente alle porte di casa nostra: In Italia, lo scorso anno è stato sequestrato in una operazione tra Toscana e Sardegna, nella ASL di Cagliari, un farmaco cardiovascolare privo di principio attivo. E l'azienda di produzione aveva sede in Italia.

ASSICURAZIONI

Caro RC Auto: dati allarmanti e aumenti ingiustificati



di Angela Gennaro

Nel Belpaese, l'Rc Auto costa praticamente il doppio rispetto a Germania, Francia e Spagna. 407 euro a fronte di, nell'ordine, 222, 172 e 229. A lanciare l'allarme è Giancarlo Giannini, presidente dell'Isvap (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo)

nella sua relazione annuale. "I dati che emergono, in merito al premio medio della Rc Auto in Italia, necessitano di un intervento immediato da parte del Governo che appare immobile", commenta Lorenzo Miozzi, presidente MC. I prezzi, nonostante gli interventi legislativi e regolatori degli ultimi cinque anni, sono drasticamente aumentati.

ti. "Il mercato dell'Rc Auto", prosegue Miozzi, "è 'drogato' da continui aumenti ingiustificati. Negli ultimi quindici anni c'è stata un'impennata di ben il 170%. Che fine hanno fatto l'indennizzo diretto, gli agenti plurimandatari introdotti da Bersani? Questi provvedimenti, che dovevano garantire la diminuzione dei prezzi delle polizze, sembra non abbiano trovato spazio. Inoltre, la comparazione dei prezzi delle polizze on line, servizio messo a disposizione dal ministero dello Sviluppo Economico, è carente di informazioni e non aiuta quindi nella scelta più conveniente. Il risultato è che, dopo tre anni di applicazione del nuovo sistema, l'attesa riduzione dei costi, con effetti benefici sui consumatori, non si è verificata. Anzi. Urgono, quindi, controlli a tappeto e una vigilanza che tuteli l'assicurato. Governo e autorità facciano finalmente chiarezza in un settore che costa sempre più ai consumatori e che incide in maniera negativa sul bilancio delle famiglie già in crisi".

La relazione annuale dell'Isvap

La relazione evidenzia il caro Rc Auto, dunque. Non solo: emerge che l'andamento degli indici dei prezzi delle assicurazioni dei mezzi di trasporto per il periodo 2002-2009 "mostra per l'Italia un incremento cumulato quasi triplo, il 17,9% contro il 7,1% della media europea". La situazione più allarmante, come al solito, è al Sud, dove assicurare un'autovettura di media cilindrata per giovani e neopatentati, in alcune zone, può costare più di 7mila euro. Tanto che Giannini ha annunciato che l'istituto di vigilanza "ha aperto un'indagine per verificare se tali livelli siano giustificate sul piano tecnico o non integrino piuttosto la fattispecie della elusione dell'obbligo a contrarre, cui per legge le imprese sono tenute". Per il numero uno dell'Isvap l'aumento delle tariffe non è "la risposta corretta" ai problemi in cui versa il settore. Tanto che l'Rc auto è "il tallone d'Achille del sistema". Che vede nel 2009 il suo annus horribilis, con una diminuzione del 3,6% della raccolta premi, e con un rapporto tra spese più oneri sui sinistri e gli incassi derivanti dai premi (combined ratio) che è addirittura peggiorato del 108%. La crisi passa anche da qui: le imprese hanno affrontato la congiuntura economica negativa ricorrendo alla leva degli aumenti tariffari, contenendo comunque in meno di 100 milioni le

perdite del settore grazie al buon andamento della gestione finanziaria.

Il sistema assicurativo italiano è solido, con un grado di solvibilità allineato a quello dei maggiori paesi europei e con investimenti più prudenti. "Nel periodo aprile 2009-aprile 2010 sono aumentate a due cifre le tariffe medie ponderate relative a tutte le tipologie di assicurati sotto osservazione", precisa Giannini. Un aumento che rappresenta "solo la leva più immediata e a più rapido effetto in un mercato in cui il cittadino è obbligato ad assicurarsi". L'andamento dei prezzi dell'Rc Auto è influenzato da caratteristiche tutte italiane come la condizione delle strade o l'alta incidenza delle lesioni denunciate. Questo – tuona Giannini – non esime da una riflessione in base al "confronto con quanto accade negli altri Paesi europei". La relazione segnala inoltre che, negli ultimi cinque anni, la presenza sul territorio di uffici di liquidazione dei sinistri è diminuita del 30%. Il rapporto tra reclami e sinistri è peggiorato del 77% mentre le sanzioni sono aumentate del 40%. "È arrivato il momento di agire", spiega Giannini, segnalando interventi non più rinviabili come gli investimenti, la tabellazione del danno biologico per le lesioni di maggiore entità e l'abolizione del tacito rinnovo.

Ed è vero e proprio allarme evasione

"Si moltiplicano i segnali che inducono a ritenere in aumento il fenomeno dell'evasione assicurativa nel campo dell'Rc auto", spiega ancora Giannini. Ma l'Ania, l'associazione delle compagnie assicurative, si difende: la colpa sarebbe, sostiene, degli automobilisti poco onesti, che incassano risarcimenti per sinistri non avvenuti o di maggiore entità rispetto al reale danno. Aumenta il ricorso al fondo vittime della strada da parte di cittadini che hanno avuto sinistri con veicoli non assicurati o con terzi fuggiti dopo l'incidente.

Cresce il fenomeno delle imprese che operano senza autorizzazione, e anche le cifre sui falsi contrassegni in circolazione cominciano a preoccupare. Si tratterebbe, per l'istituto, solo della punta dell'iceberg di un fenomeno assai più significativo: tanto che l'Isvap sta collaborando con le istituzioni competenti per produrre contrassegni la cui difficoltà di falsificazione sia pari a quella della carta moneta.

Confrontare on line le polizze per trovare la tariffa migliore

Esistono diversi strumenti per ottenere rapidamente un preventivo sulla polizza rc auto. I siti delle maggiori compagnie offrono questo servizio gratuitamente. Basta compilare i campi richiesti e il preventivo è fatto. E' sempre utile, però, confrontare più preventivi prima di effettuare la propria scelta. Per questo è consigliabile utilizzare motori di ricerca appositi che contengono i dati di tutte le compagnie e confrontano direttamente, in base ai dati inseriti, per trovare la polizza più conveniente.

TuoPreventivatore (www.tutopreventivatore.it), ad esempio, è lo strumento messo a disposizione dall'ISVAP e dal Ministero dello Sviluppo economico per confrontare - in base alla loro convenienza economica - i preventivi r.c auto di tutte le imprese presenti sul mercato.

ECCO COME FARE

In Italia serve più concorrenza, anche contro il caro Rc Auto

Tempo di relazioni annuali. Già, perché anche il bilancio dell'Antitrust parla di Rc auto. A fronte di un quadro generale in cui c'è ancora molto da fare affinché il sistema economico nazionale raggiunga un'effettiva "maturità concorrenziale", le "tendenze alla collusione si fanno sentire in diversi settori economici, e l'esercizio del potere di mercato da parte di molti soggetti dominanti raramente si svolge secondo la correttezza richiesta dalle norme antitrust".

Il corporativismo, spiega l'Agcm, vanifica "qualsiasi tipo di liberalizzazione ed in settori nei quali si procede verso una situazione di concorrenza come in quello postale o dell'energia, i vantaggi derivanti dalla posizione monopolista vengono utilizzati come barriera per l'ingresso di nuovi operatori. In settori come quello bancario, la mobilità dei clienti resta bassa in quanto gli ostacoli per il trasferimento frenano i clienti, in quello assicurativo le tariffe rc auto, dopo un periodo di rallentamento, hanno ripreso a salire anche causa di un 'cartello' tra le compagnie". Ecco perché il Movimento Consumatori definisce "opportuna" l'indagine conoscitiva nel settore della Rc auto, annunciata dall'Antitrust. "Ben venga, quindi, questa indagine, per fare maggiore chiarezza in un settore che costa sempre più ai consumatori e che incide in maniera negativa sul bilancio delle famiglie già in crisi". "I premi relativi alle assicurazioni per la responsabilità civile auto-

mobilitica, nonostante le recenti riforme, continuano a salire secondo dinamiche non chiare", spiega il presidente dell'Antitrust, Antonio Catricalà.

"La rilevante incidenza della spesa per questo servizio sui costi di famiglie e imprese, di recente confermata dall'Isvap, ha indotto l'Autorità ad aprire un'indagine conoscitiva. Ci aspettiamo dagli operatori la massima collaborazione". "Non siamo preoccupati per l'indagine conoscitiva dell'Antitrust né per i confronti europei dell'Isvap. Anzi, ben vengano. Accertiamo il perché i costi dei risarcimenti in Italia sono così alti e poi comprendiamo la ragione del perché le tariffe Rc auto delle imprese italiane sono più elevate", risponde il presidente dell'Ania, Fabio Cerchiai, in un'intervista ad Affari&Finanza di Repubblica. "Sarebbe meglio se ci mettessimo tutti intorno a un tavolo noi, il governo, l'Isvap", prosegue Cerchiai. "Tutti quelli che possono intervenire su una materia così complessa regolata da una legislazione che permette di considerare anche un lievissimo colpo di frusta una invalidità permanente, una prassi della giustizia troppo benevolente verso un uso improprio dell'assicurazione. Non voglio sottrarre l'industria delle assicurazioni alle proprie responsabilità. Ma quello che possiamo fare noi è troppo poco rispetto a quello che si potrebbe fare con norme migliori e con maggiori controlli".

Consumers' approfondimenti

PARLIAMONE



I diritti del turista, un valore irrinunciabile da tutelare

di **Gustavo Ghidini***

I diritti del turista scavalcano, per loro natura, i confini dei diversi sistemi giuridici. Rappresentano una sorta di diritto comune "delle genti", trattandosi di soluzioni sostanziali di problemi di fatto che non ammettono discriminazioni. La tutela di questi diritti è irrinunciabile e la loro difesa deve essere costantemente ribadita.

Era il 1985 quando Movimento Consumatori ha stilato la prima carta dei diritti del turista. Oggi pubblichiamo la tredicesima edizione. La Carta riassume i capisaldi dei diritti che devono essere garantiti dagli operatori e pretesi dai consumatori. Il turista che vede giustamente la vacanza come una "vacatio" dai problemi quotidiani, è spesso particolarmente distratto, o non abbastanza cauto e diffidente, nell'accingersi ed intraprendere il viaggio. E quindi poi si trova impreparato o "disarmato" a far valere eventuali ragioni di lamentele o protesta. Basta però seguire poche regole e i problemi si riducono di molto. Nei giorni che precedono il viaggio, quindi, oltre alla bellezza della meta prescelta è bene dedicare un po' di tempo per programmare quei piccoli accorgimenti che servono ad evitare che la vacanza si rovini irrimediabilmente.

Per questo è fondamentale una corretta informazione ed è bene sapere che prima della partenza bisogna leggere bene i contratti che vengono sottoposti dai vari tour operator. In questo modo il consumatore può conoscere le condizioni che regolano dritti e doveri durante la vacanza. Questo se si decide di partire con viaggi organizzati. Se il viaggio è individuale, "trattare" bene le condizioni

del soggiorno non lasciando nulla di rilevante alla "parola". Sempre per iscritto: mail o fax. Se il venditore non vuole mettere nero su bianco l'impegno preso, significa che mette in conto fin da subito che non potrà mantenerlo. In caso di problemi, ricordarsi di predisporre i mezzi (foto, accordi con altri compagni di viaggio etc.) per dimostrare il fondamento di rimostranze eventuali successive. Ricordarsi comunque che è sempre consigliabile effettuare le proprie rimostranza, per iscritto, direttamente in loco, senza aspettare il rientro.

Ci sono poi le piccole cose che possono risolvere grandi problemi.

Duplicare con fotocopia i documenti di identità (carta d'identità o passaporto). In caso di furto o smarrimento in questo modo è più facile rivolgersi al consolato o ambasciata.

È bene ricordare anche che sul sito del ministero degli Esteri si possono consultare le condizioni di pericolo eventuale di diversi paesi.

Infine, ricordare sempre di portare con sé indirizzi e telefoni delle rappresentanze diplomatiche in modo da poter sempre contattarle in caso di bisogno.

Al ritorno, poi, se le cose sono comunque andate storte, ricordarsi di contestare entro 10 giorni dal rientro al tour operator e compagnia aerea l'accaduto e rivolgersi successivamente a una delle nostre sedi sul territorio per esporre il proprio caso a uno dei nostri consulenti. MC si batte da anni per la tutela del turista ma sappiamo bene che la maggior tutela in molti casi è rappresentata proprio dagli strumenti di autotutela che ciascuno porta in valigia.

**Presidente Onorario del Movimento Consumatori*

* consumersweb



Il blog **Spese e Bollette**, parte del quotidiano economico e finanziario **Soldionline.it**, è un progetto che dà informazioni utili, news e curiosità sulla dimensione del consumerismo, grazie anche al supporto del Movimento Consumatori. Qui troverete tutte le novità dell'intricato mondo delle bollette della luce, del gas e dell'acqua che, dopo la liberalizzazione del settore, sono diventate sempre più complicate e indecifrabili.

www.soldionline.it/finanza-personale/spese-correnti

* ConsumerEuropa

L'Ue promuove la auto ecologiche

La Commissione Ue intende sostenere la ricerca e l'innovazione nelle tecnologie verdi, e proporre orientamenti per gli incentivi alla domanda del mercato automobilistico. L'auto rappresenta oggi un rischio ambientale notevole: entro il 2020 il parco automobilistico globale dovrebbe passare da 800 milioni a 1,6 miliardi di veicoli, per arrivare entro il 2050 a 2,5 miliardi. A ciò si aggiunge una carenza crescente di risorse energetiche, i cui costi sono destinati ad aumentare. Secondo la Commissione europea i gruppi propulsori elettrici a emissioni di carbonio estremamente basse e le pile a combustibile alimentate a idrogeno sono le tecnologie più promettenti, per incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di veicoli puliti ed efficienti. Diverse sono le azioni volte a promuovere la mobilità elettrica: assicurare che i veicoli a propulsione alternativa siano sicuri come quelli convenzionali; promuovere norme comuni che consentano a tutti i veicoli elettrici di essere ricaricati ovunque nell'Ue; incoraggiare l'installazione di punti di ricarica pubblicamente accessibili; promuovere lo sviluppo di reti elettriche intelligenti; aggiornare le regole e promuovere la ricerca sul riciclaggio delle batterie. L'esecutivo comunitario propone inoltre di aumentare i finanziamenti della Banca europea per investimenti alle imprese che producono e adottano tecnologie non inquinanti e di mettere a punto nuove linee guida sugli incentivi finanziari all'acquisto di veicoli verdi. "Nel 2010", spiega il vicepresidente della Commissione europea, Antonio Tajani, "l'industria europea dell'auto entra in una fase cruciale per definire il suo successo futuro. Senza un forte lavoro di standardizzazione sarà difficile sviluppare un mercato per le auto elettriche. La nuova strategia europea creerà un quadro favorevole, migliorando l'efficienza dei motori convenzionali e assicurando ai consumatori europei una mobilità a bassissime emissioni di carbonio". Gli standard sulla sicurezza di ricarica dovrebbero già essere pronti per quest'anno, mentre quelli per la ricarica delle auto sono previsti per il 2011 e quelli per la sicurezza dei veicoli per il 2012. I maggiori concorrenti dell'Europa, gli Usa, il Giappone e la Cina, sono già un passo avanti e molti critici si chiedono se il pubblico accetterà i più alti costi e l'autonomia limitata delle auto elettriche.

Sonia Chila

tra le righe di Lorenzo Miozzi

Eco-consapevolezza, le opportunità di una prospettiva diversa

Eco. In questo nostro tempo di confusione e di crisi, che cosa si intende per "eco" e qual è il motivo che ci deve spingere ad orientare i nostri acquisti verso questi prodotti? Partendo da queste semplici domande, chi legge è accompagnato in un viaggio divertente e istruttivo: la meta è la consapevolezza necessaria per decidere che cosa comprare e che cosa evitare.

Fare i cosiddetti "eco acquisti" non significa affidarsi a un'etichetta, ma capire il più possibile che cosa contiene una scatola, una bottiglia o un capo di abbigliamento. E comperare alimenti, cosmetici, abiti, prodotti per la casa, per i bambini, per chi ha problemi di salute, persino per gli animali pensando al benessere, ma anche contribuendo a orientare il mercato verso scelte sostenibili e, spesso, risparmiando. Il libro di Serena Viviani fornisce consigli per acquistare in modo consapevole in ogni campo, comperando direttamente dal produttore, navigando su internet o recandosi semplicemente in un centro commerciale.



Serena Viviani
Acquistare Eco
Red Edizioni
110 pagine - 8 euro



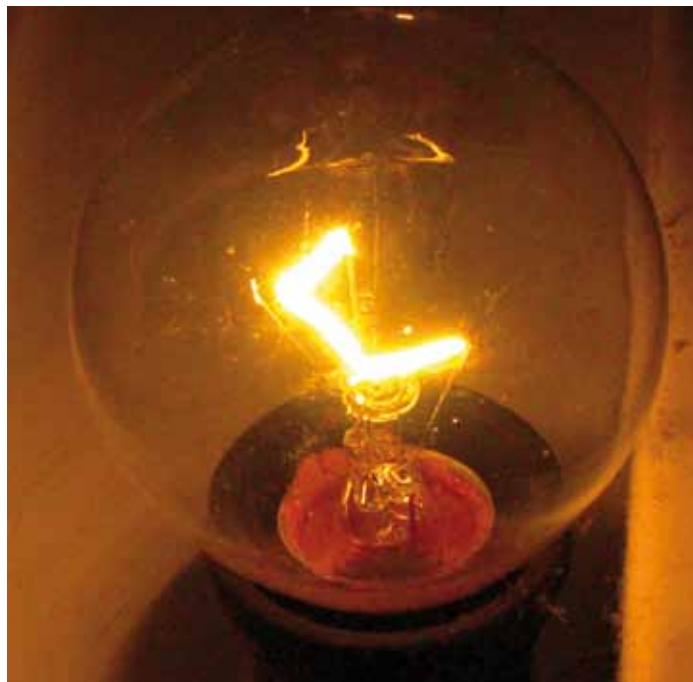
Michele Buono, Piero Riccardi
Il Mondo alla Rovescia
Edizioni Per La Decrescita Felice
200 pagine - 13,50 euro

Consumers' notizie

NOTIZIE DAL MONDO DEL CONSUMERISMO

Energia, di sera costa meno

Al via da luglio i prezzi biorari, stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas: l'elettricità costerà meno dalle 19 alle 8 nei feriali e tutto il giorno nei weekend e nei festivi. I nuovi prezzi biorari differenziano la tariffa in base all'orario del consumo. Il presidente dell'Autorità per l'energia, Alessandro Ortis spiega: "Ognuno di noi potrà pagare l'elettricità in modo più equo, senza più sopportare, con un prezzo unico indifferenziato, i maggiori costi generali indotti da chi concentra i consumi negli orari di punta e di maggior costo. Potremo sfruttare questa novità per risparmi individuali, dando allo stesso tempo un contributo alla tutela dell'ambiente, e all'economicità del sistema energetico nazionale". 4 milioni e mezzo le prime famiglie che riceveranno la prima bolletta calcolata con i prezzi biorari. Il sistema verrà gradualmente applicato a tutte le famiglie dotate di contatore "intelligente" (che legge i consumi nelle diverse ore). Previsto anche un periodo di transizione, come richiesto dalle associazioni dei consumatori. L'Autorità ha messo a disposizione sul proprio sito un simulatore che aiuta a valutare i propri consumi per i vari elettrodomestici (che non consumano tutti allo stesso modo): il PesaConsumi. Per ogni info è possibile contattare lo Sportello per il consumatore dell'Autorità: 800.166.654, dalle 8 alle 18 di ogni giorno lavorativo.



Equitalia, ipoteca illegittima per crediti inferiori e 8mila euro. MC annuncia inibitoria

Con una lettera di diffida il Movimento Consumatori aveva chiesto a Equitalia Gerit S.p.A. di modificare molti comportamenti non in linea con i principi delle correttezza e della buona fede, dando priorità alla richiesta di cancellazione delle centinaia di ipoteche iscritte sulle case degli italiani, per debiti inferiori agli 8mila euro. Equitalia, oltre a non aver dato seguito alle richieste, ha risposto in modo elusivo. Inoltre ha omesso di aderire anche alla procedura di conciliazione promossa da MC.

L'associazione, infatti, piuttosto di intraprendere il giudizio nei confronti dell'Agente di riscossione aveva preferito percorrere la strada della concertazione, al fine di limitare le centinaia di cause in corso. Laila Perciballi, legale del Movimento Consumatori di Roma, continua a portare avanti battaglie individuali sul tema ed a ottenere giustizia innanzi agli organi competenti, riservandosi, a questo punto, di intraprendere azione inibitoria. Equitalia non si ferma e in alcuni casi ha addirittura promosso ricorso alla Commissione Tributaria Regionale, per far riformare la cancellazione di ipoteca al di sotto degli 8000 euro, chiaramente illegittima alla luce della nota sentenza della Corte di Cassazione, Sez. Unite, del 22 febbraio 2010, n. 4077, così ponendo comportamenti chiaramente vessatori a danno dei consumatori. Per le segnalazioni è possibile rivolgersi allo Sportello MC di Roma - tel. 06 39735013 - fax 06 39738251 - roma17@movimentoconsumatori.it.

Forestale, 50 nuovi esperti contro la contraffazione

50 nuovi esperti in analisi sensoriale dell'olio extra vergine di oliva in arrivo al al Corpo Forestale dello Stato contro la contraffazione dell'olio. Un'attività molto importante, soprattutto in seguito all'emanazione del decreto in tema di commercializzazione dell'olio di oliva, che ha reso obbligatorio l'inserimento in etichetta dell'origine degli olii extravergini. Il "Panel test" - ovvero la tecnica dell'assaggio - è norma riconosciuta dall'Ue. "Investire sulla sicurezza alimentare è una prova di civiltà e un dovere verso il consumatore che deve sapere sempre cosa mangia. E se i sequestri di questi giorni dimostrano l'efficacia dei controlli, emerge con più forza la necessità di investire in prevenzione e controllo", spiega il ministro delle Politiche agricole, alimentari e forestali Giancarlo Galan.

Consumatori e Assaeroporti, al via tavolo di confronto permanente

Miglioramento dei servizi aeroportuali, al centro del sistema il passeggero, coinvolgimento delle rappresentanze degli utenti e iniziative finalizzate alla conoscenza del sistema aeroportuale per aumentare la competitività. Questo il cuore del primo confronto tra Assaeroporti e le associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU. Presenti: Adiconsum, Adoc, Adusbef, Centro europeo consumatori,

Cittadinanzattiva, Codacons, Codicu, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento Consumatori. Alle associazioni sono stati illustrati i percorsi amministrativi e legislativi fino ad oggi approvati, e la necessità di snellire gli impatti burocratici che rendono, a differenza del resto d'Europa, difficile la gestione operativa della complessa filiera aeroportuale, ma anche il riconoscimento di un sistema regolatorio equo che consenta ai gestori la possibilità di garantire quegli interventi indifferibili e urgenti per il miglioramento della capacità e qualità degli scali. Le associazioni dei Consumatori e Assaeroporti hanno preso l'impegno a mantenere aperto un tavolo di confronto permanente, coinvolgendo anche l'Enac, che deve trasformarsi in una vera e propria Authority del settore. Al tavolo si richiederà inoltre la presenza di tutti gli stakeholders.

Acqua, un milione di firme per referendum contro privatizzazione

Il Forum italiano dei movimenti per l'acqua ha annunciato di aver raccolto un milione di firme per i 3 referendum contro la mercificazione dell'acqua contro la privatizzazione nell'ambito della campagna referendaria "L'acqua non si vende". "Questo numero impressionante potrebbe diventare ancora più grande. L'obiettivo è oggi quello di portare almeno 25 milioni di italiani alle urne nella primavera 2011".

* dalle sezioni

Puglia

Traghetto Brindisi-Corfù, interviene il Movimento Consumatori

Movimento Consumatori Puglia tutela i consumatori rimasti vittima delle condizioni di viaggio del Traghetto Brindisi-Corfù del 14 giugno. I viaggiatori sono stati costretti a viaggiare senza aria condizionata nelle cabine e hanno dovuto fronteggiare un'autentica invasione di falene nei corridoi.

Oltre a ciò le pessime condizioni igieniche della nave hanno trasformato in un incubo il viaggio. Notte insonne, quindi, oltre a 2 ore di ritardo all'arrivo a Brindisi. "I consumatori possono rivolgersi alle nostre sedi per ottenere la tutela dei propri diritti", spiega Rossella Miracapillo Presidente del Movimento Consumatori Puglia, "anche in virtù del fatto che a bordo non è stata prestata la dovuta assistenza nonostante le segnalazioni fatte dai passeggeri al personale di bordo.

Chiediamo, inoltre, che vengano verificate le condizioni della nave per evitare che i disagi si possano ripetere in futuro".

puglia@movimentoconsumatori.it

Torino

Esposto nei confronti di Enel per pratiche commerciali scorrette

Dopo decine di segnalazioni, il Movimento Consumatori di Torino ha inviato all'Antitrust un esposto nei confronti di Enel Energia S.p.A. e dei soggetti operanti per suo conto sul territorio, per pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del Consumo.

La decisione arriva dopo il moltiplicarsi delle segnalazioni degli utenti relativamente alla promozione "porta a porta" dei contratti di fornitura di luce e gas.

"Come sempre, in caso di visite a domicilio - ha dichiarato l'Avv. Marco Gagliardi, responsabile del Servizio Legale del Movimento Consumatori Torino - i consumatori, specialmente se anziani, devono prestare la massima attenzione nella sottoscrizione di contratti, specialmente se vengono proposte allettanti promozioni commerciali".

Il Movimento Consumatori di Torino invita tutti coloro che hanno subito analoghi comportamenti a contattare l'associazione al n. 0115069546.

torino@movimentoconsumatori.it

Roma

"Truffa o non truffa", dalla parte degli over70

"Truffa o non truffa...questo è il problema", è un progetto realizzato da Movimento Consumatori Roma, in collaborazione con Movimento Difesa del Cittadino Lazio, e finanziato della Regione Lazio con i fondi del ministero dello Sviluppo Economico. Il progetto si propone di prevenire le truffe agli anziani con una campagna di informazione e sensibilizzazione.

Oltre al materiale informativo e all'apertura, con le istituzioni competenti, di uno sportello di assistenza giuridica e psicologica, MC Roma, organizzerà uno spettacolo teatrale che porti in scena le situazioni fraudolente più comuni di cui sono vittime gli anziani. La commedia sarà realizzata dalla compagnia del Teatro Instabile di Aosta (TIDA), da tempo impegnata in "teatro di strada" e rappresentazioni sperimentali. Sarà rappresentata a Roma e nel Lazio durante il periodo estivo. Lo spettacolo, gratuito, costituirà un piacevole intrattenimento per tutti i cittadini, anziani e non solo, che rimarranno in città ad agosto.

roma@movimentoconsumatori.it

Consumers' iniziative

EASY R.C.A.

Per scegliere in modo consapevole la polizza assicurativa

La polizza RC Auto è in scadenza? Dovete pagare la rata dell'assicurazione ed è molto costosa? Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Codici hanno attivato il progetto Easy R.C.A. per permettere agli assicurati R.C. Auto di scegliere la polizza assicurativa più conveniente in relazione alle esigenze specifiche e alle modalità contrattuali più adeguate.

La scelta di una polizza R.C. Auto dipende, prima di tutto, dalle previsioni contrattuali e di rischio che si vogliono assicurare, e sono estremamente variabili da soggetto a soggetto. In secondo luogo, il mercato consente di orientarsi, oramai, alla scelta della Compagnia anche in base al premio applicato.

La concorrenza risulta però spesso non facile da cogliere sia per il numero elevato di compagnie che operano sul mercato sia per i tempi richiesti per recuperare le molteplici proposte assicurative. Inoltre spesso le informazioni offerte sui siti internet delle compagnie non risultano sufficienti al consumatore per orientarsi, per la non facile comparabilità delle offerte, per la presenza presso le agenzie di materiali divulgativi più orientati alla pubblicità che all'informazione e per la complessità delle norme contrattuali.

Con il progetto Easy R.C.A., realizzato con il patrocinio e il contributo finanziario del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), le associazioni MC, MDC e CODICI hanno l'obiettivo di agevolare l'accesso alle informazioni in materia contrattuale e tariffaria del settore e favorire la comparabilità delle offerte economiche per i premi assicurativi.

Proprio a questo scopo è stato attivato il Preventivatore Unico - www.tuopreventivatore.it - che è lo strumento messo a disposizione dalle istituzioni - Ministero dello Sviluppo Economico e ISVAP - per confrontare, in base alla loro convenienza economica, i preventivi RC Auto di tutte le imprese operanti sul mercato. Nei siti dell'ISVAP (www.isvap.it), del Ministero



(www.sviluppoeconomico.gov.it) e delle tre associazioni sono comunque presenti i link per raggiungere il preventivatore.

Il servizio è gratuito e anonimo: basta registrarsi con un indirizzo e-mail valido. Si consiglia 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. Anche sul sito delle associazioni è disponibile un ulteriore servizio che permette di calcolare on line il preventivo per la propria polizza RC Auto attraverso la comparazione delle tariffe disponibili. Il preventivatore è consultabile anche su www.movimentoconsumatori.it. Per garantire un filo diretto con il consumatore le tre associazioni hanno attivato diversi servizi di assistenza e informazione:

Un numero verde **800 913 520**
attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00.
Un indirizzo e-mail dedicato
rcauto@movimentoconsumatori.it

Le sedi territoriali delle tre associazioni (per numeri di telefono ed indirizzi contattare il numero verde o consultare i siti internet)

Sui siti web delle Associazioni
www.movimentoconsumatori.it
www.mdc.it www.codici.org

è possibile consultare le pagine dedicate all'iniziativa dove sono raccolte informazioni e materiali utili sul mondo delle assicurazioni (FAQ, glossario, normativa).

Easy R.C.A. avrà un profilo di approfondimento anche sui social network più cliccati, per richiedere informazioni o chiarimenti su dubbi relativi ai problemi assicurativi

<http://friendfeed.com/easyrc>
www.facebook.com/pages/Easy-Rc-Auto/132432120114427?ref=ts
<http://twitter.com/easyrc>

Nel dettaglio

Una scelta consapevole

Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Codici hanno attivato il progetto Easy R.C.A., realizzato con il patrocinio e il contributo finanziario del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU), per agevolare l'accesso alle informazioni in materia contrattuale e tariffaria del settore e favorire la comparabilità delle offerte economiche per i premi assicurativi.

* Dire, fare, riciclare

Tutto è buono in un gelato, anche l'imballaggio!

Tutto è buono in un gelato, persino il suo imballaggio. Perché l'imballaggio del gelato si può riciclare, riusare e mangiare! Infatti il packaging del gelato offre delle possibilità inaspettate. È recente lo sviluppo sul mercato di una nuova tipologia di contenitori in carta e cartone, in particolare quelli per il gelato da passeggio. È pura cellulosa oppure cartoncino accoppiato a un materiale biodegradabile e compostabile, come la bioplastica. Questo permette di raccogliere la coppetta (o la vaschetta comperata al supermercato) nel bidone della raccolta differenziata dell'umido, insieme ai resti di cibo e ad altri semplici manufatti in carta altrettanto biodegradabili e compostabili, come i tovagliolini. Infatti, per rendere efficiente ed efficace la fase di raccolta di carta e cartone e la fase di riciclo in cartiera, occorre evitare di conferire nella raccolta differenziata carta e cartone con residui di cibo (pizza, frutta, gelato...) in quanto le sostanze putrescibili possono generare cattivi odori e problemi igienico-sanitari. Il beneficio del recupero dell'imballaggio "contaminato" da cibo si somma alle performance ambientali dei contenitori in carta e cartone, che, ricordiamo, sono prodotti a partire da materie rinnovabili e se non sporchi possono essere riciclati innumerevoli volte, con risparmio di risorse ed energia. Ma se la coppetta del gelato è in plastica? Si possono riusare cambiando funzione, diventando ad esempio coppette per la macedonia casalinga, vaschette per conservare gli alimenti in frigo o possono diventare un creativo gioco da spiaggia. Il bello degli imballaggi è che ci danno sempre la possibilità di dargli una seconda vita. Ma se la scelta ricade sul cono in cialda, mangiare l'imballaggio, una volta finito il gelato, è l'ultimo piacere. Il cono del gelato è infatti un delizioso imballaggio che ci aiuta a trasportare il gelato, permettendo di mangiarlo ovunque. A rifiuti zero.



FOCUS FAIRTRADE

Fairtrade è anticrisi

Nel 2009, uno degli anni più difficili per l'economia internazionale, i consumatori hanno speso 3,4 miliardi di euro a livello mondiale in prodotti certificati Fairtrade, con una crescita del 15% superiore alle previsioni.

I produttori di cacao e zucchero hanno conosciuto l'incremento più consistente nelle vendite, rispettivamente il 35% e il 57%, grazie all'impegno di brand mondiali come Dairy Milk di Cadbury, Kit Kat di Nestlé, Green & Black's e Ben & Jerry's. Le vendite di aromi e spezie si sono moltiplicate e FLO ha esteso la certificazione a tutte le varietà di aromi e spezie. Il caffè, primo prodotto Fairtrade ad essere introdotto, è cresciuto in modo costante del 12%. Fairtrade ha conquistato anche nuovi consumatori al di fuori dei suoi mercati tradizionali. Le vendite sono aumentate in maniera esponenziale in Europa dell'Est, Sudafrica

e in molti paesi del Sud del mondo. Anche nei mercati più sviluppati i consumatori hanno acquistato di più: 14% in UK, 7% negli Stati Uniti. In Australia / Nuova Zelanda, i consumatori hanno aumentato i loro acquisti Fairtrade di più della metà (58%). Per quanto riguarda l'Italia, i dati 2009 parlano di una crescita media a volume del 10%, con performance molto interessanti su alcune referenze come zucchero di canna (+27%), succhi di frutta (+57%) e riso (+17%). Anche i fiori hanno conosciuto una importante crescita: 2 milioni gli steli venduti lo scorso anno (+40%), merito di alcune campagne mirate, promosse dalla grande distribuzione, in particolare modo durante le ricorrenze (Festa della mamma). Grazie alle vendite in Italia, oltre al prezzo stabile e garantito ai produttori, è stato possibile generare un Fairtrade Premium (il margine aggiuntivo al prezzo)

di 467 mila euro di cui hanno beneficiato le famiglie e le comunità, con progetti in ambito sociale e sanitario. Le vendite globali di prodotti certificati Fairtrade hanno provocato un forte impatto per 1 milione e 200 mila produttori e lavoratori che ora vendono attraverso il mercato Fairtrade. In questo modo hanno potuto beneficiare di un prezzo stabile e più alto rispetto al mercato convenzionale, incluso il Fairtrade premium per progetti di sviluppo. I produttori di caffè hanno investito 14,5 milioni di euro nello sviluppo delle comunità e delle loro imprese, e quelli di banane più di 12 milioni. I produttori Fairtrade hanno raggiunto il numero di 827 organizzazioni in 60 paesi.

Per informazioni:
www.fairtradeitalia.it

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, Angela Gennaro
e Piero Pacchioli
Progetto grafico: GIPSI Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via G. Gerlin, 16/8 - 30173 Mestre Venezia
Stampa: CENTRO STAMPA EDITORIALE S.r.l.
Via del Lavoro, 18 - 36040 Grisignano di Zocco

Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

insieme per una società responsabile

LIBERALIZZAZIONI

In quali settori
bisogna
intervenire?

**Dì la tua su www.movimentoconsumatori.it
e scopri i risultati del sondaggio sul prossimo numero di CM**

Iscriviti alla nostra Newsletter 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>
Iscrizione semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

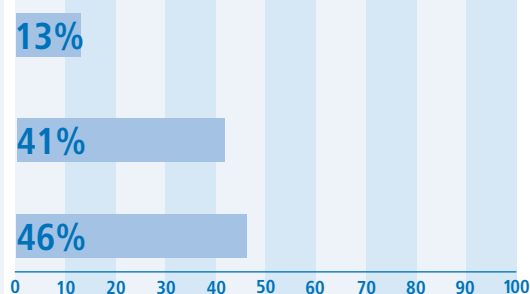
Risultati del WebSondaggio: Banche

**Banche:
che rapporto
hai col tuo
istituto
di credito?**

Ho un alto livello di fiducia nei confronti del mio istituto
e del personale che vi lavora

Ho fiducia, ma non sono soddisfatto dell'offerta
del servizio e dei costi

Non sono soddisfatto del mio istituto per la trasparenza
e per il servizio che offre, ma non trovo di meglio



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

Il Movimento Consumatori è un'associazione autonoma e indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini ed esperti. Si propone di offrire ai cittadini migliori condizioni di consumo, cercando di influenzare le controparti istituzionali e private affinché forniscano servizi e prodotti adatti alle esigenze degli utenti. Il Movimento aiuta, segue e consiglia i propri soci con servizi di consulenza specializzati, li rappresenta presso organismi pubblici e privati, erogatori di servizi e fornitori di beni, e li sollecita a prendere coscienza dei propri diritti e delle proprie responsabilità. Le più di 60 sedi sul territorio nazionale erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei consumatori, sia consulenza e tutela legale ex-post, attività centrale dell'associazione. MC mette inoltre a di-

sposizione una procedura di conciliazione per: Telecom, TIM, H3G, Vodafone, Wind, Fastweb, Poste Italiane, Bancoposta, Postevita, Bancaintesa, MPS, Edison, Enel, ENI, Sorgenia, Ania, Unipol, Trenitalia. MC sostiene tante realtà impegnate trasversalmente su temi fondamentali come: tutela dei minori, ambiente, cultura e solidarietà, consumo critico e commercio equo-solidale. MC si è anche battuto per la riduzione del prezzo del latte per neonati. Numerose famiglie risparmiano su questi prodotti con i Gruppi d'acquisto MC. Grazie agli osservatori Farmaci & Salute, Credito & Risparmio e Pubblicità ingannevole, MC ha promosso importanti campagne, tutelato migliaia di cittadini risparmiatori, vagliato centinaia di pubblicità verificandone fondatezza e non ingannevolezza.

diventa socio

Il Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnati 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 MC.

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

Leggi le condizioni complete sul sito www.movimentoconsumatori.it o scrivi a 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

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

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

ABRUZZO

Vasto, Tel. 0873/370783

BASILICATA

Potenza, Tel. 338/2815610

CALABRIA

Cosenza, Tel. 0984/464317

Reggio Calabria Tel. 0965/810913

CAMPANIA

Benevento, Tel. 320/0551748

Caserta, Tel. 0823/220742

Salerno, Tel. 081/5184774

EMILIA ROMAGNA

Forlì, Tel. 0543/370705

Modena, Tel. 059/3367171

Parma, Tel. 0521/289962

LAZIO

Roma Tel. 06/64771284

sede distaccata Municipio XVII Tel. 06/39735013

Sede distaccata Montelanico Tel. 06/97050025

Roma Casilino, Tel. 06/83088020

Tivoli (RM), Tel. 0774/334270

LIGURIA

Genova, Tel. 010/2471188

Sanremo (IM), Tel. 0184/597675

Savona, Tel. 340/0759343

LOMBARDIA

Bergamo, Tel. 035/239565

Brescia, Tel. 030/2427872

Lecco, Tel. 0341/365555

Milano, Tel. 02/80583136

Pavia, Tel. 328/9566100

Varese, Tel. 0332/810569

MOLISE

Campobasso, Tel. 0874/411086

PIEMONTE

Bra, Tel. 0172/431281

Biella, Tel. 015/2524197

Ciriè, Tel. 011/9214938

Cuneo, Tel. 0171/602221

Torino, Tel. 011/5069546

PUGLIA

Andria, Tel. 0883/591030

Brindisi, Tel. 328/2269483

Foggia, Tel. 0881/665803

Molfetta (BA), Tel. 080/3354776

Noci Tel. 3349/043239

Ostuni (BR), Tel. 0831/305991

San Severo, (FG), Tel. 0882/223774

Taranto, Tel. 099/7324647

Trani, Tel. 347/8006116 - 349/4741684

SARDEGNA

Assemini (CA), Tel. 070/9459025

Decimomannu (CA), Tel. 070/9667112

Villamassargia (CI), Tel. 0781/759075

SICILIA

Messina, Tel. 090/2924994

Palermo, Tel. 091/6373538

Trapani, Tel. 0923/909129

TOSCANA

Cecina (LI), Tel. 0586/754504

Firenze Nord, Tel. 055/4250239

Livorno, Tel. 0586/219158

Lucca, Tel. 0583/490004

Massa Carrara, Tel. 0585/75275

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

VENETO

Dolo (VE), Tel. 041/5318393

Padova, Tel. 049/7897525

Treviso, Tel. 0422/545000

Venezia-Mestre, Tel. 041/5318393

Verona, Tel. 045/595210

Vicenza, Tel. 0444/18332641

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

affiliazione@movimentoconsumatori.it

Gli indirizzi delle sedi MC si trovano sul sito nazionale www.movimentoconsumatori.it

**Sulla bolletta
i conti non tornano...
chiedi aiuto
a Betty!**



un consumatore

informato

Betty, dopo anni di esperienza con acquisti e bollette, è diventata una consumatrice esperta!

I suoi saggi consigli ti possono aiutare a diventare più attento e consapevole nelle scelte di consumo quotidiane.

Vieni a conoscere Betty su:
www.movimentoconsumatori.it



è un consumatore

tutelato

Movimento Consumatori ha attivato sul sito www.movimentoconsumatori.it un servizio di informazione interattivo sui temi di interesse dei consumatori:

Banche, Assicurazioni, Telefonia e Consumo sostenibile.

Un consumatore informato è già mezzo salvato dalle truffe e dalle insidie sempre in agguato!



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**
Insieme per una società responsabile

www.movimentoconsumatori.it

