



## Poste

Dopo i disservizi, la conciliazione

Pag. 5



## Antitrust

Manca la concorrenza. Economia a rischio

Pag. 6



## Referendum

Vittoria schiacciante dei sì. E ora?

Pag. 7



## Rubriche

Notizie, campagne, informazioni utili

Pag. 8/11

# Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



MOVIMENTO CONSUMATORI

luglio 2011

Anno 03 N. 06

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

## LA NUOVA NORMATIVA

# TURISMO, CODICE ROSSO

Come e su cosa incideranno le disposizioni fresche di attuazione, in un settore così

vitale per l'Italia? Le previsioni non sono rosee. Mancano azioni concrete di rilancio

**E**n plein di critiche per le norme in vigore dal 21 giugno scorso, che per molti rappresentano l'ennesima occasione perduta. Per ridare impulso al settore, per l'economia nostrana, per l'attuazione di politiche capaci di fornire la necessaria boccata di ossigeno al sistema. Anche per Movimento Consumatori questo Codice del turismo non risponde alle concrete esigenze dei cittadini, dal momento che è stato predisposto, in maniera superficiale e presuntuosa, senza coinvolgere le parti sociali, e senza avviare un dibattito con le associazioni che tutelano i turisti né con quelle di categoria. Un settore così importante e vitale per l'economia, vero e proprio "oro nero" del nostro Paese, non può essere affrontato in modo approssimativo e poco incisivo. La "vetusta" macchina del turismo ha necessità di controlli, migliorie, investimenti, azioni mirate.

In questo numero si analizzano oggettivamente le nuove disposizioni e quello che comporteranno, si ribadisce su cosa andrebbe posta attenzione e su come agire nei punti critici del settore per riaprire la strada ad un'offerta turistica italiana che sia - allo stato attuale - realmente competitiva rispetto agli altri Paesi.

dossier

da pagina 2 a pagina 3



## una buona notizia...

### Consumo responsabile. Un successo di MC

Oltre le aspettative i risultati ottenuti da Heineken Italia e Movimento Consumatori durante l'Heineken Jammin' Festival 2011 con l'iniziativa "Operazione gratta la risposta", finalizzata al sostegno di un consumo responsabile di birra. Gli operatori MC hanno distribuito al pubblico oltre 14.100 cartoline sul tema del consumo responsabile, superando quello che era l'obiettivo iniziale di 13.500 e raggiungendo il picco di quasi 7.000 card diffuse nella giornata di sabato in occasione del concerto di Vasco Rossi.

## ...e una cattiva

### Reati ambientali. Ultimatum Ue all'Italia

"Bene ha fatto la Commissione Europea a richiamarci su questa direttiva perché il nostro provvedimento è del tutto insufficiente". Così il presidente di Legambiente, Vittorio Cogliati Dezza, sull'ultimatum di Bruxelles all'Italia per la mancata adozione della norma comunitaria che introduce i reati penali in campo ambientale e di quella sull'inquinamento causato dalle navi. "L'Italia ha bisogno di una riforma che preveda pene reclusive crescenti in base alla gravità degli illeciti, dal danno ambientale al delitto di ecomafia o frode.



## editoriale

### Far fronte all'emergenza democratica

di Lorenzo Miozzi\*

**S**e ne parla a proposito delle continue tensioni istituzionali tra i poteri dello Stato, e a proposito dell'apparente impossibilità del Governo di continuare nel suo mandato in seguito alle numerose crisi attraversate dai suoi esponenti. Valutare se ci troviamo o meno in una fase di emergenza dipende principalmente da cosa intendiamo per democrazia. Se per democrazia intendiamo il potere di governare sostenuti da una maggioranza in Parlamento, allora l'emergenza non esiste fino a quando il Governo non viene sfiduciato. Se invece intendiamo la democrazia come effettivo "governo del popolo" e come partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, allora l'emergenza c'è e il riflesso negativo di questa situazione sui consumatori è evidente.

Esprimere il proprio voto è, infatti, condizione essenziale per una democrazia. Non è però sufficiente. Se, come sta accadendo in questi giorni, chi ha la responsabilità di governo non ascolta le indicazioni provenienti dal voto popolare, la democrazia e il voto stesso, rischiano di non avere alcun senso. Le richieste di cambiamento sono rimaste ad oggi all'interno delle urne dei referendum e delle amministrative e il Palazzo continua per la sua strada senza voltarsi. Numerosi sono gli esempi: la manovra finanziaria che sta per essere varata, piena di tagli ma non di prospettive, lontanissima dagli interessi della gente comune; l'aumento incontrollato del costo della benzina; l'indifferenza generale nei confronti dell'aumento dell'RC Auto, incomprensibile visti i numerosi interventi che avrebbero dovuto risolvere già da tempo il problema; il sistema pensionistico in crisi e il sistema sanitario sull'orlo dello smantellamento.

\*presidente del Movimento Consumatori

## L'intervista: Roberto Corbella presidente Astoi



di Angela Carta

**I**l nuovo Codice del turismo ha lasciato l'amaro in bocca non solo ai consumatori. Anche gli addetti ai lavori sostanzialmente non ne sono soddisfatti. "Si poteva fare decisamente meglio" sostiene il presidente dell'Associazione tour operator italiani, Roberto Corbella.

### Ora cosa cambierà nel settore dei viaggi organizzati?

L'unica particolarità che merita una segnalazione è la novità sugli acquisti online. Una volta chi comprava "spacchettato" sui siti Internet non aveva le stesse garanzie rispetto a chi acquistava un pac-

chetto organizzato. Ora si hanno le stesse tutele. Un fatto sicuramente positivo per tutti i cittadini.

### Ci sono, invece, aspetti che vi lasciano perplessi?

Certo. Abbiamo identificato una serie di aree di criticità della nuova normativa. Ad esempio, si fa riferimento a standard qualitativi. Ma quali siano questi standard non è chiarito da nessuna parte e il rischio è di alimentare i contenziosi.

segue a pagina 4

segue a pagina 4

## TURISMO

# Dlgs 79/2011. Bocciato

Dossier a cura di Roberto Barbieri\*

La stagione turistica inizia con alcune novità e con molti problemi irrisolti. Grande risonanza mediatica ha avuto l'emanazione del Codice del turismo. MC ne aveva chiesto il ritiro in audizione parlamentare, criticandolo sia nel metodo sia nel merito. Nel metodo perché il decreto è stato "calato" senza consultare né le parti sociali né le Regioni. Siamo convinti della necessità di una governance nazionale del settore, ma un intervento normativo statale non deve prescindere da una concertazione con la Conferenza delle Regioni. Nel merito il decreto si limita ad interventi marginali, incapaci di incidere su un settore che avrebbe invece urgente necessità di rilancio. Le previsioni non sono incoraggianti: il 30% degli italiani rinuncerà quest'anno alle vacanze per motivi economici, il 10% in più rispetto al 2010; gli arrivi di turisti stranieri e la durata dei soggiorni subiranno un'ulteriore contrazione. Anziché esprimere le sue potenzialità di traino, il settore rischia un'involuzione. Crediamo che una vera affermazione dei diritti in materia richieda anzitutto un investimento sulla qualità dei servizi. E la qualità è anche il volano su cui si deve puntare per rilanciare la competitività del sistema. Per fare ciò è necessario un piano industriale, di cui la politica ha il dovere di farsi carico. È necessario incentivare lo sviluppo di offerte integrate nell'ambito dei diversi distretti turistici e occorre affrontare in modo strutturale le criticità. Quella delle infrastrutture locali, ad esempio, a partire dai sistemi di trasporto, che sono inadeguati ad una moderna offerta, competitiva rispetto ad altri Paesi. O quello delle concessioni demaniali, con particolare riferimento alla gestione delle spiagge, in scadenza nel 2015. Sarà importante rivederne l'assetto, coniugando l'aspettativa di remunerazione degli investimenti da parte delle imprese, con l'esigenza di regolazione del mercato in una logica di concorrenza. Occorre risolvere il problema delle aliquote Iva sui servizi turistico-alberghieri, che oggi penalizza il sistema rispetto ai principali competitors. Il sistema dei "buoni-vacanza", concepito per favorire la possibilità di accesso alla vacanza anche per le famiglie in difficoltà, non è decollato. Il suo rilancio richiede un ripensamento. Altra criticità è la paralisi del "fondo nazionale di garanzia", nato all'interno della normativa sui pacchetti turistici. Il fondo è alimentato dal versamento del 2% sui premi delle assicurazioni obbligatorie pagate dai tour operator. Ciò si è rivelato insufficiente, sia per il concomitante fallimento di diversi operatori, sia per il ritardo, al limite dell'omissione, con cui il Ministero dell'economia corrisponde le somme dovute. Da tempo chiediamo che il sistema venga riformato, assicurando una dotazione adeguata ed estendendo la garanzia anche a situazioni diverse da quelle dei pacchetti turistici. Il ministro Brambilla, dopo avere assicurato il rilancio ne ha proposto la soppressione. Grazie alle proteste è rimasto, ma senza che ne siano stati affrontati i problemi. Da parte nostra, proseguiamo positivamente l'esperienza delle conciliazioni con Astoi e Asso-travel. Con Fiavet è stato sottoscritto un protocollo finalizzato ad

"Insufficienti e superficiali".  
Movimento Consumatori critica le norme appena entrate in vigore e chiede misure efficaci per un comparto strategico per il Paese

un confronto sui temi di comune interesse. Abbiamo contribuito a rilanciare la conciliazione paritetica con Alitalia e sviluppato una nostra proposta in tema di "modifica dell'operativo voli" sulla quale intendiamo confrontarci con i nostri interlocutori, per farne una proposta condivisa da rivolgere al legislatore. Si è costituito al nostro interno un gruppo di lavoro per il settore, il cui primo risultato è la nuova edizione della "Carta dei Diritti del Turista". E visto il nostro impegno, ci auguriamo di trovare interlocutori politici e istituzionali all'altezza del loro ruolo: la politica non può più occuparsi di questo settore soltanto a "tempo perso".

\*responsabile settore turismo MC



## \* Un fondo... senza fondi

**1990:** la direttiva Ue 90/314/CE in materia di pacchetti turistici impone agli Stati membri di adottare norma che assicurino, in caso di insolvenza o di fallimento del tour operator o dell'agenzia, il rimborso delle somme pagate e il rimpatrio del consumatore;

**1995:** con il D.Lgs. 111/95 l'Italia recepisce la direttiva e istituisce un fondo di garanzia a gestione pubblica, alimentato dallo 0,5% dei premi delle polizze obbligatorie versate dai tour operator e agenzie di viaggio; tale quota deve essere riassegnata annualmente dal Ministero dell'economia al Fondo di garanzia;

**1999:** il D.M. 349/99 fissa le modalità operative del fondo;

**2005:** il fondo viene reso operativo;

**2006:** la norma sul fondo di garanzia viene trasferita nel Codice del Consumo (art. 100);

**2007:** la quota per l'alimentazione del fondo viene portata dallo 0,5% al 2% dei premi delle polizze;

**luglio 2009:** il tour operator "Todomondo" fallisce lasciando senza vacanze migliaia di consumatori che avevano già pagato il viaggio. Il ministro Brambilla, appena insediata, dichiara che tutti saranno risarciti attraverso il fondo;

**settembre 2009:** Il fondo non risponde ai cittadini: MC, Federconsumatori, Adiconsum e le associazioni di categoria Astoi, Assotravel, Assoviaggi e Fiavet, con lettera congiunta, chiedono informazioni al ministro Brambilla;

**marzo 2010:** Il dipartimento per lo sviluppo e la competitività del Turismo risponde che il numero di domande, attestato in passato su una media annua di 250, è passato a 4400 nel 2009 per un importo di circa 7 milioni di euro; evidenzia l'insufficiente dotazione e informa che il Comitato di gestione non è ancora stato nominato;

**maggio 2010:** con D.M. 28 maggio 2010, il Ministero dello sviluppo economico assegna al fondo un finanziamento straordinario di 3 milioni

di euro derivanti dalle sanzioni irrogate dall'Antitrust;

**luglio 2010:** al fallimento di "Todomondo" si aggiunge quello di "I Viaggi del Ventaglio";

**settembre 2010:** si insedia il Comitato di gestione del fondo;

**novembre 2010:** Il Codice del Turismo, proposto dal ministro Brambilla, nella sua prima versione abolisce il fondo di garanzia e lo sostituisce con polizze assicurative private, con la motivazione che il fondo non ha funzionato;

**dicembre 2010:** in risposta a un'interrogazione di Elisa Marchioni (Pd) il Governo risponde che il Ministero dell'economia riassegna al fondo di garanzia solo una parte delle somme; che i 3 milioni di euro previsti dal DM 28/5/2010 non risultano erogati; che fra il 2005 e il 2009 sono state accolte 251 domande per un totale di circa 750.000 euro; che altre 152 istanze sono state liquidate nel 2010 per circa 280.000 euro.

## TURISMO

# Viaggi organizzati: tutte le novità

Poche luci e molte ombre nella nuova disciplina dei pacchetti turistici. Ecco, nel dettaglio, vizi, limiti e deboli "virtù" previsti dal neo provvedimento per la tutela del mercato del turismo



## L'"operativo voli"

In materia di viaggi organizzati, l'art. 36, lettera f, del Codice del turismo, comprende data, ora e luogo della partenza e del ritorno fra gli elementi essenziali del contratto. Analoga norma era già contenuta nel Codice del consumo. La ragione è evidente: nel confrontare diverse offerte di viaggio, il consumatore tiene conto anche dell'orario dei viaggi, del giorno e del luogo di partenza e di arrivo: infatti, soprattutto in caso di soggiorni brevi, la partenza al mattino piuttosto che al pomeriggio, o il rientro in una città anziché in un'altra, può incidere significativamente sul godimento della vacanza. Orario, giorno e luogo di partenza e di ritorno, costituiscono, pertanto, elementi di scelta per il consumatore, e quindi elementi di concorrenza fra le imprese. Tuttavia alcuni cataloghi e modelli contrattuali, accompagnano l'indicazione di questi elementi con formule del tipo "gli orari sono da considerare puramente indicativi" o simili. Ciò vanifica uno degli elementi su cui si gioca la concorrenza tra le imprese del settore, e genera disagi anche gravi a carico degli acquirenti di viaggi organizzati. Si pensi, soprattutto in presenza di bambini o di persone anziane, a un volo previsto per le 10,00 del mattino e spostato alle 2,00 di notte; o ad un ritorno previsto a Bologna e spostato a Genova. Si discute se tali clausole siano illegittime. La questione appare tuttavia controversa: la modifica dell'"operativo voli" rispetto al programma in essere all'epoca della stampa dei cataloghi, e della sottoscrizione dei contratti, è una scelta organizzativa delle compagnie aeree e/o dei gestori aeroportuali, fuori dalla sfera di influenza dei tour operator. Questo tuttavia non giustifica che gli effetti negativi si scarichino sull'anello più debole della catena commerciale, cioè sui consumatori.

La proposta di MC è di introdurre una norma che preveda la facoltà di recesso a favore del cliente quando la modifica dell'operativo voli gli sia comunicata prima della partenza, nonché una forma di indennizzo forfetario quando la comunicazione gli sia data dopo la partenza, in relazione al viaggio di ritorno. Quando le modifiche determinano una riduzione della durata del soggiorno, l'indennizzo dovrà aggiungersi al rimborso dei servizi non goduti (pasti, alloggio, escursioni, ecc.). Il tutto prevedendo un diritto di rivalsa a favore dell'organizzatore che, a sua volta, è spesso contraente debole nei confronti di compagnie aeree e di gestori aeroportuali.

Il nuovo Codice del turismo, in vigore dal 21 giugno scorso, è destinato ad incidere soprattutto sulla disciplina dei viaggi organizzati. Vediamo le principali novità.

**La definizione di "pacchetto turistico":** innanzitutto l'art. 49 CdT cambia la definizione stessa di pacchetti turistici: non più "preordinata combinazione di più elementi..." ma combinazione, da chiunque e in qualunque modo realizzata, di almeno due dei seguenti elementi: trasporto, alloggio, servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio che costituiscono parte significativa del pacchetto.

Lo scopo è quello di fare rientrare nella tutela specifica i pacchetti assemblati dallo stesso consumatore, anche attraverso siti che offrono la possibilità di scegliere i diversi elementi (ad esempio volo, albergo, ecc.) combinandoli fra loro. Il secondo effetto è quello di chiarire che si devono considerare "pacchetti turistici", come tali rientranti nella disciplina, non solo quelli venduti da operatori professionali, ma anche da terzi non professionisti, ad esempio associazioni, parrocchie, ecc.

**Il nome del vettore:** altra novità è quella che obbliga l'organizzatore ad indicare nel contratto, fra gli altri elementi, anche il nome della compagnia aerea utilizzata e la sua eventuale non conformità agli standard europei.

**La distanza dell'alloggio:** nel contratto deve, inoltre essere indicata la distanza fra l'alloggio e le principali attrazioni turistiche del luogo. Si spera che ciò possa eliminare gli equivoci, spesso ricorrenti circa la distanza tra l'albergo e la spiaggia, elemento

che ha spesso dato luogo a reclami e contenziosi.

**L'esonero di responsabilità:** la precedente disciplina esonerava l'organizzatore da responsabilità per danni alla persona o alle cose del turista, quando l'evento dannoso era determinato da eventi imprevedibili e eccezionali. Le nuove norme contenute nel CdT non limitano più l'esonero dell'organizzatore da responsabilità (e quindi dall'obbligo di risarcimento) ai soli casi di danno alla persona e alle cose, ma lo estendono anche ai casi di inadempimento. Si tratta di una evidente limitazione dei diritti del consumatore.

**Il "danno da vacanza rovinata":** grande enfasi è stata data all'introduzione di una norma relativa al risarcimento del "danno da vacanza rovinata". Si tratta, come è noto, di un danno non patrimoniale (cosiddetto danno morale o esistenziale) il cui risarcimento si somma con l'eventuale risarcimento dovuto per l'inadempimento totale o parziale delle obbligazioni relative ai servizi acquistati. Fino ad ora il danno da vacanza rovinata veniva riconosciuto sulla base di una interpretazione giurisprudenziale che prendeva spunto dalla normativa europea. Il riconoscimento anche normativo della risarcibilità del danno da vacanza rovinata era pertanto atteso da tempo. Tuttavia la formulazione della norma lascia aperta la possibilità di interpretazioni restrittive. In particolare, il risarcimento viene ricondotto alla "irripetibilità dell'occasione perduta" e al "tempo di vacanza inutilmente trascorso". Da un lato il parametro del "tempo di vacanza inutilmente trascorso" contraddice la nozione stessa di danno non

patrimoniale; dall'altro, l'irripetibilità dell'occasione perduta è un concetto estremamente vago, che è destinato a generare ulteriore contenzioso, e richiederà, di nuovo, il consolidarsi di una interpretazione giurisprudenziale.

**La modifica dell'"operativo voli":** capita che il viaggio organizzato preveda, da catalogo e da contratto, un orario e un luogo di partenza e di arrivo. Purtroppo succede spesso che tali elementi, spesso decisivi nella scelta del consumatore, vengano successivamente modificati. Il tema, oggetto di frequenti controversie, che coinvolgono tour operator, compagnie aeree e gestioni aeroportuali, non è stato minimamente affrontato, e rappresenta una delle tante occasioni perse nella redazione della nuova normativa.

**Il fondo nazionale di garanzia:** altra, e ancora più grave occasione perduta, è rappresentata dal fondo, già previsto dal Codice del consumo, e che dovrebbe tutelare i consumatori a fronte del fallimento o della insolvenza del tour operator o dell'agenzia di viaggi. Da tempo il fondo non funziona, in parte per irrisolti problemi organizzativi del ministero, in parte per l'insufficienza della sua dotazione. Il CdT poteva essere l'occasione per affrontare strutturalmente il problema, che rimane, invece, in tutta la sua gravità. In conclusione, la nuova disciplina dei pacchetti turistici, contenuta nel Codice del Turismo, presenta luci e ombre, che nell'insieme non modificano il giudizio complessivamente negativo del Movimento Consumatori sulla normativa introdotta con il Dlgs 79/2011.

## TURISMO

# Il nuovo codice è un'occasione mancata

"Il grave errore è stato quello di non coinvolgere, nel dibattito sul testo, gli attori del settore: le regioni, le associazioni di categoria e i consumatori". Ne è convinto Roberto Corbella, presidente dell'Associazione tour operator italiani

segue dalla **prima**

**A**vevamo sottolineato questo aspetto e, quindi, suggerito formule più chiare. C'è poi la questione dell'indicazione del vettore. I vettori di linea lavorano spesso in operazioni di poll, di grandi alleanze e quindi chi acquista un biglietto di una compagnia potrebbe facilmente ritrovarsi in una diversa compagnia dello stesso gruppo. Ad esempio, si parte con un vettore e si torna con un altro. L'indicazione richiesta rischia quindi di essere una promessa fuorviante e che non sarà sempre possibile rispettare. Anche questo poteva essere evitato. Ma la nostra critica maggiore va al famoso "fondo di garanzia" rimasto quello che era, cioè assolutamente inadeguato e incapiante.

Avevamo proposto di inserire nel Codice del turismo un disegno di legge, ora in Parlamento, che avrebbe protetto tutti i viaggiatori indistintamente e soprattutto avrebbe coperto anche nei casi di possibile fallimento, di insolvenze di qualsiasi componente della filiera. Approvato a firma di una ventina di deputati tutti della maggioranza non si è capito perché non l'abbiano inserito nel codice, visto che rappresentava una grande occasione. Purtroppo è rimasta una possibilità che per noi è risolutiva del problema: le polizze facoltative. Dunque, queste polizze ci sono sempre state e ci sono tuttora, e il passeggero le può acquistare presso la maggior parte dei tour operator, ma queste coprono oltre le emergenze sanitarie, gli smarrimenti di bagagli, le cancellazioni in caso di emergenze o calamità, ma non rispetto alle situazioni di insolvenza o fallimento di uno o più componenti la filiera.

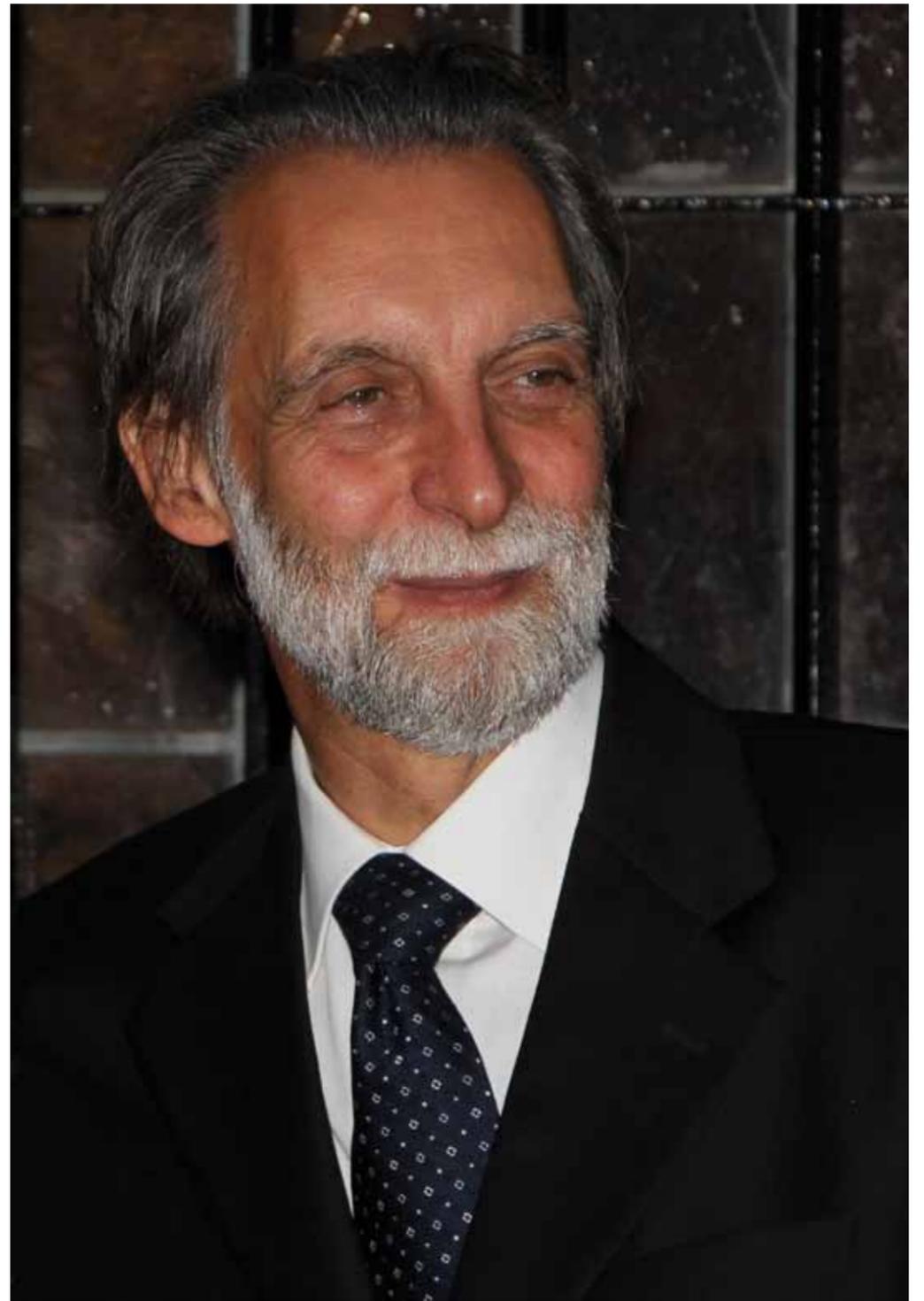
## Siamo di fronte, quindi, a norme di cui sono più evidenti i limiti?

Il Codice ha soprattutto il limite di essere partito senza un dibattito chiaro con gli attori del settore: le regioni che hanno la delega per il turismo, le associazioni di categoria e di consumatori. È stato scritto da qualcuno che si è sentito molto "illuminato", è stato poi in qualche modo modificato, grazie anche alle nostre pressioni, ma solo in parte si è riusciti a correggerlo. Credo perciò che ci troviamo di fronte a una vera e propria occasione mancata. Sarebbe stato necessario fare

più chiarezza, adeguarsi alle nuove tecnologie, alle nuove esigenze. Forse ci si poteva mettere un mese in più, ma farlo meglio. Ora temo che nella sua applicazione alcune realtà, come le regioni, non lo "subiranno" così com'è e questo porterà a ricorsi e a problematiche di diverso tipo.

## Si sono da poco avviate le procedure di conciliazione paritetica tra gli associati Astoi e Consumatori: qual è il suo primo giudizio?

Sicuramente buono. Anche altre associazioni hanno chiesto di aderire al protocollo e questo rappresenta un ottimo segnale. La maggior parte dei nostri soci ha accolto poi la richiesta in modo positivo. Fino a poco tempo fa ci trovavamo di fronte ad un consumatore "sofferente" che poteva rivolgersi solo alle associazioni di consumatori, ora c'è un'apertura anche da parte degli operatori. I primi casi registrati hanno portato alcune volte alla conciliazione, altre hanno rimandato all'associazione per questioni più complesse. Operatori e rappresentanti dei consumatori hanno seguito dei corsi di formazione per diventare conciliatori. Un dialogo quindi che prosegue bene, senza dimenticare comunque che il primo obiettivo deve essere quello di prevenire piuttosto che risolvere a posteriori le controversie. Bisogna lavorare, specialmente in questo periodo su campagne di informazione ad hoc. Il decalogo del turista che abbiamo realizzato, ad esempio, recita: domanda tutto prima di partire, quando acquisti qualcosa documentati, cerca di capire bene dove stai andando in vacanza, comunica al meglio le tue esigenze perché non tutti i consumatori hanno le stesse aspettative. C'è chi vuole il sole, il mare, chi preferisce l'arte o la buona cucina. Diamo almeno un ordine prioritario in modo che l'addetto ai lavori possa consigliarci la formula per noi più giusta. Prima cosa è quindi scegliere bene. Se qualcosa poi va storto sollevare subito la lamentela, perché quasi sempre l'operatore è in grado di risolvere la questione sul posto. Laddove dovesse esserci ancora un problema irrisolto al rientro bisogna tempestivamente rivolgersi all'operatore. Si può accedere alla conciliazione e in tempi brevi rimanere soddisfatti, in modo da non rimpiangere le proprie vacanze.



## editoriale

### Far fronte all'emergenza democratica

segue dalla **prima**

**S**ono solo alcuni degli esempi che riflettono poca attenzione verso i problemi dei cittadini. Gli interventi sui conti pubblici non prendono in considerazione la necessità e il valore della crescita. L'attenzione a tenere i conti in ordine, infatti, è importante ma non basta. E' il presupposto, ma non certo il risultato verso cui deve tendere un Paese. Per crescere servono interventi a favore dei cittadini. Democrazia significa anche questo: rimettere il cittadino/consumatore al centro delle decisioni. Interventi a favore della gente e per agevolare la partecipazione alla definizione delle politiche. In questo senso è necessario liberarsi da settori monopolistici per consentire un'effettiva concorrenza, vietando a poche persone di trarre vantaggi enormi a scapito della collettività. Pensiamo alle liberalizzazioni che non possono essere pensate come interventi separati e momentanei, e sono un processo che deve essere portato avanti con la partecipazione attiva dei cittadini. Non a caso era stata prevista una legge annuale sulla concorrenza - anche questa mai applicata - che indicasse

periodicamente gli interventi da fare e le modifiche da apportare al sistema. E questo vale sia per le "vecchie" liberalizzazioni sia per quelle che invece non sono neanche in programma. Pensiamo alla situazione del trasporto ferroviario o delle Poste: due settori nei quali ancora non si è provveduto a devolvere i poteri di regolazione e di vigilanza ad altre autorità indipendenti. Il caos delle Poste dei primi di giugno, non può non essere letto, in parte, come il frutto di una liberalizzazione lasciata a metà. Altro esercizio di democrazia consisterebbe nel coinvolgere i cittadini nella gestione dei servizi pubblici locali liberalizzati. Queste espressioni di democrazia non trovano spazio nella nostra politica, ma devono quanto prima essere prese in seria considerazione se si vuole far ripartire il Paese. Se per democrazia intendiamo un sistema sostanziale di effettivo coinvolgimento e partecipazione, siamo davvero in emergenza.

Lorenzo Miozzi

## DISSERVIZI

# Poste in tilt, odissea agli sportelli

Mancati pagamenti, pensioni non riscosse, code e disagi hanno caratterizzato i giorni in cui gli uffici postali erano nel caos per problemi tecnici al sistema informatico. E ora arriva la possibilità di essere risarciti



di Piero Pacchioli

**R**accomandate, bollettini postali, vaglia. Tutto bloccato. Alle poste, nei primi giorni di giugno, il software che gestisce le operazioni di sportello è andato in tilt e milioni di consumatori, dopo lunghe attese, si sono sentiti dire di tornare il giorno successivo. Il problema sembrava dovesse risolversi in qualche ora, poi in qualche giorno, ma alla fine è durato quasi una settimana con disagi enormi per tutti i cittadini. Sul caso ha preso posizione anche l'Autorità garante delle comunicazioni. "Nell'era della tecnologia e della comunicazione simili incredibili episodi minano non solo la capacità di garantire un pubblico servizio, ma anche la credibilità di chi dovrebbe garantirlo" ha affermato il commissario dell'Agcom, Gianluigi Magri.

Le lamentele degli utenti sono arrivate fino in Parlamento costringendo il ministro dello Sviluppo economico a rispondere a diverse interrogazioni in proposito. "Il guasto sulla rete postale ha avuto ripercussioni sicuramente molto pesanti per gli utenti. Il Ministero - ha spiegato Romani - che svolge funzioni di vigilanza, fino a quando l'Agenzia non sarà operativa, può applicare sanzioni fino a 1,5 milioni di euro e ha predisposto un'attività straordinaria ispettiva sul territorio per l'effettivo ripristino negli uffici postali del servizio universale che, in quanto tale, non può mai essere chiuso. Nel caso in cui la società non raggiungesse gli obiettivi sarà chiamata a risponderne".

Tasto dolente, però, secondo l'Agcom, è proprio quello relativo all'attività di regolazione e sanzionatoria. Nonostante le indicazioni già presentate in passato dal presidente Calabrò, l'Agcom infatti non è stata delegata ad avere competenza sul servizio postale. Queste competenze, nell'intenzione del Governo dovrebbero essere affidate a un'agenzia che dovrebbe essere emanazione del

Ministero dello Sviluppo economico, ma della quale ancora non si sa nulla. L'assenza di un soggetto che potesse intervenire ha fatto sì che i consumatori siano stati "abbandonati" senza avere nessuno, se non il gestore del servizio, cui rivolgersi per avere informazioni o aiuto.

Anche secondo l'Opposizione qualcosa non funziona nella liberalizzazione del servizio. "Il Governo ha voluto conservare nelle proprie mani il controllo sulle Poste, ora deve rispondere degli incredibili disservizi di questi giorni" ha detto Paolo Gentiloni del Pd ed ex ministro delle Comunicazioni. "Il ministro - conclude Gentiloni - si è opposto a una piena liberalizzazione e alla cessione del controllo sui mercati postali a una Authority davvero indipendente. A questo punto è corresponsabile di quanto è accaduto assieme ai vertici aziendali e deve risponderne immediatamente in Parlamento".

Ma in concreto cosa è andato storto? A livello tecnico si è trattato di "problemi dei sistemi IBM e HP che hanno determinato rallentamenti nella esecuzione delle operazioni postali e finanziarie" si legge in un comunicato di Poste.

L'amministratore delegato ha precisato che "l'insieme dei sistemi di controllo, pur in presenza di un malfunzionamento del software, ha consentito di dare un servizio pari a circa 6 milioni di operazioni a fronte delle 8 - 8,5 milioni di operazioni di un giorno normale. Abbiamo arrecato del disagio - ha detto ancora l'ad di Poste - perchè dai sistemi di controllo abbiamo rallentato la durata delle operazioni affinché il sistema non entrasse in blocco. Tuttavia abbiamo mantenuto la funzionalità pur se con tempi di attesa più lunghi del normale".

La reale portata del problema, però, è stata notevole e i disagi sono stati enormi: impossibilità di riscuotere le pensioni, di pagare bollettini postali in scadenza o multe e di inviare raccomandate con evidenti danni per i cittadini.

All'indomani del blocco le associazioni di consumatori si sono mobilitate fornendo assistenza e chiedendo a Poste di aprire un dialogo per avere chiarimenti sull'origine del problema informatico che ha determinato i forti rallentamenti nelle operazioni postali, per conoscere la situazione negli uffici e per formulare le richieste dei rappresentanti dei consumatori a tutela dei clienti.

Il tavolo di confronto era finalizzato anche ad arrivare, in tempi brevi, a una procedura di indennizzo e risarcimento per le vittime dei disagi.

Poste Italiane si è detta disponibile a riconoscere rimborsi economici ai clienti che hanno subito danni documentabili a seguito delle difficoltà operative degli uffici postali.

"Valuteremo attentamente e con la massima disponibilità tutte le richieste che ci perverranno sia direttamente sia attraverso le associazioni - ha spiegato l'ad Massimo Sarmi - Voglio cogliere questa occasione, per scusarmi di nuovo per le difficoltà vissute dai nostri clienti, ma anche per ribadire che abbiamo profuso il massimo impegno per ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile".

"Quello che è accaduto è inaccettabile, ma riteniamo positivo che Poste si sia attivata ed è altrettanto positivo che si sia riusciti ad arrivare ad un protocollo condiviso anche se il percorso non è stato semplice - afferma Lorenzo Miozzi, presidente del Movimento Consumatori - Non possiamo, però, non vedere i gravi problemi di concorrenza e di regolamentazione che stanno alla base dei disagi che, come cittadini, tutti abbiamo subito i primi giorni di giugno. Chiediamo quindi che il Governo si attivi il prima possibile, per concordare con le parti sociali interessate un nuovo assetto regolatorio che passi attraverso il conferimento dei necessari poteri ad una delle Autorità già esistenti".

## La conciliazione

**E**cco in pratica cosa prevede l'accordo di conciliazione sottoscritto tra Poste e Consumatori e come comportarsi per attivare la procedura. Potranno far ricorso i singoli consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, per reclami relativi ai disservizi verificatisi nel periodo 1 - 10 giugno 2011. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di un danno economico documentato, derivante dal disservizio di Poste riferito al periodo in questione, quale:

- Impossibilità ad effettuare un pagamento;
- Impossibilità a ritirare del contante;
- Impossibilità a spedire pacchi e corrispondenza descritta;
- Altre controversie che le parti, di comune accordo, possono decidere di valutare.

Il cliente può presentare gratuitamente la domanda di conciliazione direttamente presso ogni ufficio postale o presso le sedi delle associazioni dei consumatori firmatarie il regolamento nel rispetto del Codice del consumo. Nel modulo della domanda il cliente è tenuto a produrre la documentazione che riterrà più idonea a suffragare la sua richiesta e che dovrà essere allegata alla domanda di conciliazione stessa. E' bene ricordare che la domanda deve essere inviata entro il 31 dicembre 2011. Il cliente, che rimane libero in qualsiasi momento di adire l'autorità giudiziaria, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria in ordine alla controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla commissione la rinuncia alla domanda qualora intenda adire l'autorità giudiziaria. La procedura di conciliazione si intende instaurata all'atto in cui alla segreteria perviene la domanda. Questa dovrà essere preferibilmente redatta su apposito modulo allegato al regolamento, reperibile presso ogni ufficio postale o presso le sedi e i siti delle associazioni oppure reperibile per via telematica nel sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Al termine del procedimento, i componenti della commissione redigono e sottoscrivono un "verbale con una proposta di accordo" che viene inviato al cliente. Se questi accetta deve sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla commissione entro e non oltre 30 giorni lavorativi, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax che gli verrà indicato dalla commissione. Se il cliente rinvia il verbale sottoscritto, il procedimento si conclude positivamente e la commissione redigerà un "verbale di conciliazione" che avrà efficacia di atto transattivo. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti ed estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. Poste Italiane si impegna ad accreditare sul C/C BancoPosta - o ad inviare un assegno postale vidimato all'indirizzo indicato dal cliente - quanto pattuito nel verbale entro 60 giorni. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione o nel caso in cui il cliente non rinvii il verbale sottoscritto entro il 30esimo giorno, l'ipotesi di conciliazione si intende rifiutata e la commissione redigerà un "verbale di mancato accordo", che sarà in ogni caso inviato al cliente. Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 120 giorni dal ricevimento della domanda da parte della segreteria. Sin quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono interrotti i termini di prescrizione.

Francesca Ferrarese

## RELAZIONE ANTITRUST

# Liberalizzazioni ferme. MC: "Autorità sia più determinata"

Il garante Catricalà ha posto l'accento sulla necessità di aprire la strada alla concorrenza per rimettere in moto l'economia. "Condividiamo - commenta Lorenzo Miozzi, presidente MC - ma ci sia più determinazione"

Senza concorrenza è a rischio la vitalità, già compromessa, del sistema economico italiano. E' l'allarme che è giunto dal presidente dell'Antitrust, Antonio Catricalà, che nel presentare la relazione annuale dell'Autorità al Parlamento ha messo in guardia dalla battuta d'arresto del processo riformatore sul fronte delle liberalizzazioni, scivolata via "dalle priorità dell'agenda politica". Non solo. "Il primo disegno di legge sulla concorrenza - ha sottolineato Catricalà nell'intervento alla Sala della Lupa a Montecitorio - non ha mai visto la luce. Questo ritardo è grave; rallenta il processo di ammodernamento del Paese; fa perdere la fiducia agli imprenditori che vogliono sfidare i monopolisti e agli stessi controllori". Va recuperato "il tempo perduto", ha ammonito il presidente dell'Autorità, indicando nelle ferrovie, autostrade e aeroporti, governance bancaria e assicurativa i settori dove è "prioritario introdurre assetti di mercato realmente competitivi che possano agevolare la ripresa della crescita". Secondo Catricalà "troppo spesso" le richieste di intervento legislativo dell'Antitrust "vengono ignorate, come è accaduto - ha osservato - in sei anni di applicazione della legge sul conflitto di interessi". Il riferimento è al rilievo mosso in più di un'occasione dall'Autorità sul fatto che la legge sul conflitto di interessi dà all'Antitrust gli strumenti per un controllo più formale che sostanziale. "Abbiamo sostenuto con il legislatore - ha sottolineato il Garante - la necessità di riformare la regolazione economica distortiva. Talvolta con successo: penso alla radicale modifica della disciplina dello ius variandi nei rapporti bancari, alla portabilità del mutuo, all'istituzione di una pur farraginosa class action, alla liberalizzazione di importanti settori produttivi della vita economica nazionale come il commercio e le professioni. L'Istituto è stato potenziato nelle competenze e negli strumenti procedurali". Tuttavia nell'ultimo periodo il processo riformatore si è arrestato e le liberalizzazioni sono scivolata via dalle priorità dell'agenda politica. L'Autorità ha dovuto denunciare pericolosi tentativi di chiusura dei mercati dettati dagli interessi particolari in settori come le farmacie, le assicurazioni, alcune professioni, i trasporti. Quindi la battuta d'arresto è costituita, a giudizio del presidente dell'Autorità,

dallo stop al ddl sulla concorrenza che, appunto, "non ha mai visto la luce". Movimento Consumatori ha approvato essenzialmente le parole del Garante, ma con una nota di critica "costruttiva". "La relazione dell'Antitrust pone ogni anno l'accento su importanti criticità che concorrono a fermare la crescita del Paese - ha affermato Lorenzo Miozzi, presidente MC - ma ci sembra che in corso d'opera la sua azione sia poco determinata. Sul fronte delle liberalizzazioni c'è insufficiente volontà politica, al di là degli annunci e delle denunce che risultano alla fine di poco peso. I cittadini hanno necessità di azioni concrete. Come la legge sulla concorrenza".

## Allarme RC Auto e mutui

Catricalà ha proseguito la sua relazione entrando nello specifico di alcuni settori che hanno necessità di particolare attenzione: banche e assicurazioni. Nel settore Rc Auto occorre intervenire con una riforma di sistema che rilanci la competizione tra le imprese. Nel 2010 ci sono stati aumenti fino al 25%. I primi dati dell'analisi sull'assicurazione per l'Rc Auto "evidenziano una grande differenziazione tra le aree geografiche del Paese: gli assicurati del Sud si trovano a dover corrispondere premi nettamente maggiori rispetto a tutti gli altri, fino al 20%. Emergono su scala nazionale consistenti aumenti dei premi nel 2010, anche del 25% per assicurare un autoveicolo e di oltre il 35% nel caso di un motociclo". E' un problema italiano, ha rilevato il presidente, spiegando che "nella zona euro, soprattutto in Francia, gli aumenti sono contenuti. E' vero che in Italia è aumentato anche il costo medio dei risarcimenti, ma il quadro che risulta - ha proseguito - è di un mercato in cui le compagnie riversano sui consumatori le maggiori spese derivanti dall'inefficienza". L'amara sintesi è che il meccanismo dell'indennizzo diretto non ha funzionato e che occorre intervenire con una riforma di sistema che rilanci la competizione tra le imprese. L'Antitrust ha acceso poi un faro sulle banche sospettate di subordinare la concessione dei mutui alla sottoscrizione di polizze vita "particolarmente costose".

Nella sua relazione il presidente dell'Antitrust ha fatto poi riferimento alla necessità di aprirle

le reti ancora parzialmente protette. "Ancora attuale è il tema delle reti. Su chi le possiede in esclusiva grava una speciale responsabilità, ma i monopolisti danno l'impressione di volerla eludere: un presunto abuso di posizione dominante è stato contestato al Gruppo Ferrovie, due a Telecom, due a Poste Italiane".

vigono ancora le norme del Trattato europeo sulle gare per la scelta del miglior affidatario.

## Un miliardo di risparmi

L'Autorità ha compiuto un totale di sanzioni per la tutela della concorrenza dal 1° gennaio 2010 al 15 giugno 2011 per un valore di 200 milioni



## La questione dei servizi pubblici locali

Catricalà ha detto no all'occupazione politica. Il presidente dell'Antitrust ha spiegato come "il referendum sulla privatizzazione del servizio idrico ha portato via con sé anche la liberalizzazione degli altri servizi pubblici locali, l'unica riforma pro mercato della legislatura". Ciò non può interpretarsi come una legittimazione del potere politico locale a occupare definitivamente con le aziende municipalizzate tutte le aree economiche: i principi di buon andamento ed efficacia dell'azione amministrativa non sono stati messi in discussione. A quelle regole - ha affermato Catricalà - si devono attenere le aziende pubbliche. In caso di inefficienze e sprechi la via obbligatoria resta il ricorso al mercato e

di euro. Vanno aggiunte poi sanzioni per altri 25 milioni derivanti da procedimenti per la tutela del consumatore.

"Negli anni 2006 - 2010, inoltre, gli interventi dell'Antitrust in quattro specifici settori hanno generato risparmi per oltre un miliardo di euro" ha detto Antonio Catricalà. Il Garante ha così quantificato i risparmi realizzati con gli interventi dell'Autorità che, comunque, non ha competenze dirette su prezzi e su tariffe. "73 milioni - ha spiegato - sono riconducibili alle nostre indagini sulla vendita di farmaci da banco; 130 milioni al procedimento sulla pasta; 280 milioni di euro derivano dalle istruttorie sul latte in polvere per l'infanzia; 530 milioni di risparmio sono imputabili all'inchiesta sul gasdotto tunisino".

## \* Legge sulla concorrenza. Che fine ha fatto?

Secondo l'articolo 47 della legge n. 99 del 2009, entro il 31 maggio di ogni anno il Governo sarebbe tenuto a presentare al Parlamento un provvedimento di tutela delle condizioni del mercato e della libera concorrenza. La legge annuale per la concorrenza e il mercato servirebbe a raccordare la normativa nazionale con i pareri e le segnalazioni delle Autorità indipendenti in merito ad anomalie normative nazionali o regionali e a violazioni delle condizioni concorrenziali nei diversi settori dell'economia. Se la legge fosse rispettata, si valorizzerebbe l'operato delle Authority, raccordandone l'attività con la legislazione.

Malgrado tutto, l'attuale Governo - come ha rimarcato il presidente dell'Antitrust nel corso dell'annuale relazione alle Camere - è responsabile di un ritardo nella sua attuazione che rallenta il processo di ammodernamento del Paese, fa perdere fiducia agli imprenditori che vogliono sfidare i monopolisti e agli stessi controllori.

"Il ddl sulla concorrenza arriverà nelle prossime settimane" - ha risposto il ministro dello Sviluppo economico, Paolo Romani, interpellato a margine della relazione Antitrust. "Alcuni provvedimenti - ha spiegato - sono già allo studio della Camera, altri saranno presi dal Governo nelle prossime settimane. Stiamo studiando in alcuni casi processi di semplificazione con le associazioni degli imprenditori, dei commercianti e degli artigiani e per

questo abbiamo già avuto due incontri al Ministero. In altri casi, come l'Rc Auto, attendiamo l'esito della discussione alla Camera, che sembra ormai prossimo".

"Ci auguriamo che realmente il Governo si impegni a presentare il disegno di legge, visto che nel 2010 non ha mai visto luce e quello per il 2011 ha già accumulato circa tre settimane di ritardo - ha commentato Lorenzo Miozzi, presidente del Movimento Consumatori - Ci troviamo di fronte ad una mancanza colossale e nella situazione attuale parlare di urgenza è poco: sono necessari interventi strutturali per uscire dalla crisi, che non siano di piccola portata come quelli attuati finora. Al Paese servono dosi massicce di concorrenza e di un'accelerazione riguardo alla legge annuale".

"I cittadini italiani sono sempre più consapevoli dei loro diritti e le istruttorie dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato spesso sono stimulate dalle stesse associazioni di consumatori. Il nostro compito è, quindi, quello di muoverci a fianco delle persone per l'affermazione dei loro diritti. Per questo da sempre sosteniamo con forza l'importanza di un intervento immediato per riaprire la strada alle liberalizzazioni" ha concluso il presidente MC.



## REFERENDUM

# Nuova vita all'acqua e all'energia

Dopo la schiacciante vittoria dei sì, si può ripensare il futuro delle risorse idriche e di quelle energetiche, imponendo alla politica le scelte dettate dai cittadini

di Rossella Miracapillo\*

Il 12 e il 13 giugno 2011 si è realizzato un fatto straordinario nella storia della Repubblica italiana, e di portata rivoluzionaria. La favola per la quale gli italiani si sarebbero precipitati in massa a votare spinti dalla paura "irrazionale" del nucleare a seguito dei drammatici eventi giapponesi, è stata smentita dai numeri: i due referendum che hanno raccolto il maggior numero di votanti e la percentuale più alta di consensi, sono stati quelli sull'acqua e sui servizi pubblici locali, proprio quelli che il Palazzo e gli organi di informazione hanno snobbato per tutta la campagna elettorale - e anche nelle prime 24 ore post-referendum - orientando il dibattito sui contenuti più interni - e dunque rassicuranti - alle logiche e alle dinamiche del Palazzo.

In ogni caso, anche in merito alle scelte sul nucleare, perché sarebbe stato negativo il voto "emozionale"? Molte scelte politiche sono fatte proprio sulle emozioni. Ma ciò che conta è che poi, come per la questione nucleare, il sentimento popolare guidi e indirizzi le scelte politiche. La storia di questo referendum è inaudita, perché mai era avvenuto che i cittadini, organizzati in centinaia, in migliaia di comitati e associazioni locali, senza avere alle spalle nessun grande partito o organizzazione, nel totale ostracismo delle istituzioni e dei media, nella totale assenza di risorse economiche, contrapponendosi ai poteri forti, contrapponendosi al potere economico e finanziario, che orienta e condiziona da almeno cinque lustri in maniera assolutamente bipartisan, politiche, scelte e "pensiero", hanno imposto la loro volontà. L'esito dei referendum ha affermato che i beni comuni e i servizi essenziali non sono e non possono essere mercificabili. Che deve esistere uno spazio pubblico in cui siano i cittadini a decidere. Ha lavato via, con un'inondazione di sì, quel pensiero unico che per decenni ha rappresentato lo spartito su cui centrodestra e centrosinistra da almeno 20 anni, suonano la stessa musica.

Ha detto che un altro modo di concepire il vivere comune non è solo possibile, ma praticabile da subito. E adesso? Adesso bisogna ripartire dalla necessità di imporre alla politica una serie di priorità diverse rispetto a quelle perseguite finora.

Dal punto di vista dell'energia è necessario ripensare il piano energetico nazionale e anche le scelte sulla ricerca scientifica: azzerando il nucleare, l'Italia ha ora a disposizione ben 42 miliardi di euro stanziati per la costruzione di centrali nucleari. Si potrebbero reinvestire in ricerca di nuove tecnologie. E per l'acqua? Il Forum Italiano dei Movimenti per l'Acqua fin dal 2007 aveva predisposto una legge di iniziativa popolare. Il testo "Principi per la tutela, il governo e la gestione pubblica delle acque e disposizioni per la ripubblicizzazione del servizio idrico" è stato sottoposto alla discussione collettiva e definitivamente approvato nell'assemblea nazionale del Forum Italiano dei Movimenti



per l'Acqua il 7 ottobre 2006 a Firenze e per i primi sei mesi del 2007 è stato al centro di una campagna nazionale di raccolta firme in tutto il Paese, durante la quale più di 400.000 persone hanno deciso di sottoscriverlo.

Ecco in dieci punti cosa dice la legge di iniziativa popolare:

- l'acqua è un bene comune e un diritto umano universale, la disponibilità e l'accesso all'acqua potabile sono diritti inalienabili e inviolabili della persona;
- l'acqua è un bene finito, da tutelare e da conservare perché indispensabile all'esistenza di tut-

ti gli esseri viventi della presente e delle future generazioni;

- ogni territorio deve definire un bilancio idrico che preservi la risorsa e la sua qualità;
- il servizio idrico integrato è un servizio pubblico privo di rilevanza economica, sottratto alle leggi del mercato e della concorrenza e finalizzato ad obiettivi di carattere sociale e ambientale;
- il servizio idrico integrato deve essere gestito esclusivamente attraverso enti di diritto pubblico;
- entro tempi certi devono terminare tutte le gestioni affidate a privati, a società miste pubblico-privato e a società a totale capitale pubblico;

- 50 litri per persona è il quantitativo minimo vitale giornaliero garantito e gratuito;
- i lavoratori del servizio idrico e gli abitanti dei territori partecipano attivamente alle decisioni sugli atti fondamentali di gestione del servizio idrico integrato;
- il servizio idrico è finanziato con la riduzione delle spese militari, con la lotta all'evasione fiscale, con tasse ambientali di scopo;
- un fondo nazionale finanzia progetti per l'accesso all'acqua potabile nel Sud del mondo.

\* segretario generale Movimento Consumatori

### \* Tutti i numeri di un successo

I quesiti sull'acqua, sull'energia nucleare e sul legittimo impedimento hanno registrato il 57% di affluenza alle urne. Un dato a dir poco eclatante, visto che è il primo referendum che ha visto il superamento del quorum dopo 16 anni.

La partecipazione degli italiani è stata elevata: se si considera che alle scorse politiche l'affluenza dei cittadini votanti è stata del 71% rispetto agli aventi diritto, l'attuale 57%, fatte le dovute proporzioni, corrisponde all'80% dei cittadini.

Una chiara dimostrazione da parte del popolo italiano di voler partecipare al voto in modo significativo. Dunque l'astensionismo "attivo" è stato solo del 20%.

È il primo voto che ha trovato convergenza certamente in modo trasversale, rispetto agli stessi partiti, senza distinzione tra sinistra e destra e tra nord e sud del Paese. Questo a riprova della trasversalità dei movimenti.

È il primo voto in cui il divario di età dei votanti è stata evidente: hanno votato moltissime persone dai "capelli bianchi", ma anche un gran numero di giovanissimi.

È stata la prima campagna di comunicazione a costo "praticamente zero", se raffrontata ai grandi sperperi della campagne elettorali politiche e amministrative, cui purtroppo siamo abituati. È stata anche la prima campagna in cui si è utilizzata pochissima carta e tantissimo web. Si sono moltiplicati infatti gli spot on line, prima a favore delle motivazioni dei quesiti referendari, poi a favore del voto a dispetto degli appelli di una certa politica che invitava gli elettori a godere dell'estate, del sole e esortava ad andare al mare!

Slogan freschi, giovani e allegri, parodie di canzoni famose e motivi musicali fatti apposta sul tema referendum e sull'acqua bene comune hanno accompagnato e sostenuto la campagna referendaria contribuendo notevolmente allo straordinario risultato. Ma soprattutto migliaia di volontari sparsi per tutto il territorio italiano hanno parlato con la gente, hanno chiarito i dubbi, hanno fornito informazioni e hanno motivato con semplicità l'importanza di partecipare al voto. Il superamento del quorum è quindi arrivato con la possibilità di riconsegnare la politica ai cittadini e alle cittadine e beni fondamentali come l'acqua alla comunità.

# Consumers' approfondimenti

## PARLIAMONE



### Dopo referendum: una sfida da vincere con un reale cambiamento

di Gustavo Ghidini\*

Il risveglio politico che si intravede all'orizzonte, spinto dai cittadini e dalla partecipazione popolare, è un segnale da cogliere e da non sprecare. Il coinvolgimento massiccio degli italiani nel voto per i referendum è stato un evidente successo da questo punto di vista. Quello che adesso ci aspettiamo dalla classe politica è che venga colto questo cambiamento, ma come cittadini non possiamo considerare i referendum un punto d'arrivo del percorso di partecipazione. Pensiamo ai quesiti sull'acqua, il cuore del voto del 12 e del 13 giugno, e che hanno dato il principale segnale di cambiamento. Adesso è il momento di analizzare quel segnale e di mettere in pratica quello che il voto popolare ha richiesto e questo non può non coinvolgere anche i cittadini. E' necessaria quindi una piena consapevolezza della portata del voto, delle sue implicazioni e delle sue conseguenze per poter comprendere pienamente i vantaggi che da questo risultato possono derivare, ma anche i rischi che possono emergere. Per prima cosa è bene fare chiarezza sulla portata di quanto è accaduto. Solo partendo dal senso "tecnico" dei quesiti referendari possiamo ragionare sugli scenari che ci attendono. Bisogna infatti ricordare che il referendum in questione non chiedeva ai cittadini di pronunciarsi unicamente sulla gestione dell'acqua, ma su tutti i servizi pubblici locali. Inoltre, la proposta di legge che con il voto è stata abrogata non imponeva di dare ai privati la gestione del servizio, imponeva di mettere a gara le concessioni. Alle gare potevano partecipare sia aziende pubbliche sia private. Sempre la proposta abrogata conteneva il grave

errore di garantire un profitto di saggio alto senza obblighi di reinvestimento per migliorare infrastrutture e servizi. Questo il senso "tecnico" di quanto accaduto a livello normativo con i referendum e quello cui ci siamo opposti con il voto. Adesso si tratta di avere ben chiaro che, scongiurato il pericolo di quella proposta di legge, non possiamo correre il rischio di ritrovarci con una regolamentazione peggiore. Due sono i pericoli principali da combattere. Il primo è che, lo sappiamo per esperienza, neanche l'azienda pubblica fa investimenti. Il secondo è che i Comuni si servano dell'azienda pubblica per collocare amici della politica come ci ha purtroppo insegnato sempre l'esperienza di vecchie municipalizzate. Come scongiurare questi rischi? In generale sarebbe bene che i sindaci, pur potendo anche fare solo affidamenti in-house, mettessero a gara i servizi, a meno di disporre di aziende pubbliche di alta efficienza e di seri strumenti che garantiscano trasparenza e controlli. In quest'ottica il ruolo dei cittadini e delle associazioni che li rappresentano sarà fondamentale.

Parlando di acqua, poi, in ogni caso occorre dare alla Autorità per l'energia elettrica e il gas competenza anche per vigilare sul settore. Controllori ministeriali o locali non indipendenti non garantiscono nulla. Abbiamo davanti, quindi, una fase importante che deve fare tesoro del grande impegno civico, ma che non potrà portare ad un reale cambiamento se come cittadini e come associazioni abbasseremo la guardia sulle sfide che ci attendono.

\*presidente onorario del Movimento Consumatori

## \* Consumers' web



Il blog a cura della Regione Emilia Romagna e del settimanale "Il Salvagente", realizzato in collaborazione con le associazioni dei consumatori. Uno spazio web per dare risalto a notizie sul mondo del consumerismo e a tematiche di interesse per i cittadini. Vengono pubblicati, e costantemente aggiornati, suggerimenti e consigli utili su diversi argomenti: banche e investimenti, crisi e caro spesa, garanzie sui prodotti, mutui casa, finanze e tributi, RC Auto, telefonia fissa e servizi, viaggi e vacanze e altro ancora. Con un'area dedicata alle domande degli utenti "Tu chiedi, Consumer risponde".

<http://blog.ermesconsumer.it/>

## \* Ripensare la salute

### Eritemi? Apis, Belladonna e Calendula

Con l'arrivo dell'estate e durante le vacanze, più che in altri momenti dell'anno, si possono presentare alcuni disturbi legati al cambiamento delle condizioni ambientali. In particolare, la maggiore esposizione ai raggi solari, senza le opportune protezioni, può causare eritemi e scottature, in forme più o meno gravi. L'eritema è una manifestazione clinica di ipersensibilità al sole, di origine immunologica, che può variare da soggetto a soggetto. I sintomi, di solito indotti dall'esposizione al sole, come all'inizio di una vacanza al mare, possono andare dal semplice arrossamento della cute all'orticaria, con i caratteristici pomfi pruriginosi, brucianti e caldi, all'edema, alle vescicole, alla desquamazione e alla febbre. Nei casi più gravi si può arrivare a vere e proprie scottature o ustioni, cioè lesioni cutanee o mucose con un forte stato infiammatorio, che possono essere più o meno gravi a seconda della superficie corporea coinvolta e della profondità delle lesioni. A seconda del quadro clinico si possono utilizzare diversi medicinali omeopatici. Apis mellifica 30 CH è indicato se l'eritema solare si presenta rosato e in rilievo con pomfi pruriginosi e brucianti, migliorati dalle applicazioni locali di acqua fredda. In questi casi si consiglia di assumere cinque granuli ogni trenta minuti, diradando poi la somministrazione con il miglioramento del prurito. Se invece si è in presenza di una scottatura con la cute rossa, calda e bruciante, è meglio prendere Belladonna 9 CH, 5 granuli ogni due ore. In entrambi i casi, per dare sollievo alla cute, può essere utile abbinare l'applicazione di una pomata a base di Calendula officinalis, Hypericum perforatum e Achillea millefolium, medicinali che in sinergia svolgono un'azione antalgica, antinfiammatoria e cicatrizzante sulla cute arrossata. Per la prevenzione dell'eritema solare è invece indicato Muriaticum acidum alla diluizione 9 CH. Se ne consiglia l'assunzione di cinque granuli mattina e sera, nei giorni precedenti l'esposizione al sole, e cinque granuli più volte al dì nelle prime giornate di esposizione. Questi medicinali possono essere utili anche in caso di ustioni provocate da medusa.

Alessandro Targhetta  
medico chirurgo specialista in Geriatria  
e Gerontologia, omeopata e fitoterapeuta

## tra le righe di Lorenzo Miozzi

### Spese oculate e frenesie d'acquisto

Margherita è la protagonista di Label. Una donna semplice ma che la sa lunga, perché moglie di Gian Achille Scarampo, ex-venditore della Gdo, e pronta a vuotare la sporta: ci svela le tecniche di marketing dei grandi marchi della distribuzione. Segreti che forse non sono così tali, dal brand sense alla posizione dello zucchero sugli scaffali, dagli additivi al meccanismo perverso degli sconti. Storie vere, tratte dall'esperienza vissuta da un "venditore" della Gdo, che gettano una luce sinistra sulle nostre abitudini di consumo quotidiane e sui meccanismi rapaci e insostenibili della grande distribuzione organizzata. Ma un'altra spesa, in cui il cibo è un valore, è davvero possibile? Lo scoprirete solo comprando, ma forse questa volta in modo diverso, magari tramite un gruppo d'acquisto solidale. In fondo al libro viene fornita una pratica guida alla "lista della spesa critica e sostenibile", a un cibo diverso, biologico, e solidale.



AA.VV.  
**Label, questioni di etichetta**  
Altreconomia  
96 pagine - 7,00 euro

Un prodotto vale l'altro? Sembra proprio di no. Alla base dei nostri acquisti pare ci siano motivazioni emozionali, razionali, recondite. Tutto dipende dal valore che personalmente diamo a determinati fattori: il prezzo, l'aspetto, la disposizione nei punti vendita.

L'analisi è presto fatta con l'aiuto delle recenti scoperte delle "neuroscienze" che consentono di affrontare la questione consumatore/scelta del prodotto da una prospettiva inedita: tecniche quali la risonanza magnetica funzionale permettono di guardare, letteralmente, "dentro la testa" del cliente, seguendo la diverse fasi del processo di acquisto attraverso l'attivazione delle singole aree cerebrali coinvolte. In questo libro l'autore illustra i risultati finora raggiunti dalla ricerca e presenta gli esiti di alcuni esperimenti originali. Ne derivano indicazioni preziose sia per lo studio del comportamento del consumatore, sia per una migliore gestione dell'acquisto.



Gianpiero Lugli  
**Neuroshopping**  
Apogeo  
238 pagine - 19,00 euro

# Consumers' notizie

## NOTIZIE DAL MONDO DEL CONSUMERISMO

### RC Auto: aumenti senza regole

I dati che emergono dalla relazione annuale dell'Isvap, in merito all'aumento dei prezzi RC Auto in Italia, rappresentano ormai un copione che si ripete con desolante regolarità. Quest'anno si parla di un aumento del 6%, l'anno scorso l'aumento registrato era del 18%. Un triste susseguirsi di numeri (per le tasche degli italiani) cui nessuno pensa di porre rimedio con azioni concrete.

“Quello che è inaccettabile – spiega Lorenzo Miozzi, presidente del Movimento Consumatori – è che questi aumenti sono ingiustificati e liberamente decisi dalle compagnie di assicurazione senza che il Governo faccia qualcosa. “Lo ripetiamo da tempo: nel mercato dell'RC Auto regnano le tariffe “fai da te” - sostiene Miozzi – La realtà è che negli ultimi quindici anni c'è stata un'impennata di quasi il 190% e ogni anno si tira fuori qualcosa del sistema cui dare la colpa: il bonus malus che non va, l'indennizzo diretto che sembrava la panacea di tutti i mali e che, in realtà, non funziona, la patente a punti che fa ridurre gli incidenti, ma non comporta benefici per i premi e via dicendo. L'isvap è così diventata una sorta di Istat delle assicurazioni e ogni anno si limita a documentare gli aumenti, ma non fa nulla di concreto per cambiare la situazione. Riteniamo assurdo che sull'RC Auto, che è obbligatoria per gli automobilisti, si possano fare dei profitti e che su questo ci sia la volontà politica di non intervenire. A questo punto ci domandiamo, in maniera provocatoria, se i politici paghino l'RC Auto”.



### TicketOne. Grazie a MC, Antitrust avvia istruttoria per pratiche commerciali scorrette

A seguito dell'esposto del Movimento Consumatori, l'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio per valutare l'eventuale sussistenza di pratiche commerciali scorrette ai sensi del "Codice del Consumo". Le condotte contestate alla società TicketOne S.p.A. consistono in particolare: nella diffusione attraverso il sito internet [www.ticketone.it](http://www.ticketone.it) e il numero a pagamento del call center 892.101 di informazioni incomplete, ingannevoli o quantomeno ambigue, con riferimento a diversi elementi essenziali dei servizi offerti, e nel caso del call center anche con modalità aggressive; nell'addebito di somme per operazioni di acquisto non andate a buon fine, riaccreditate all'utente solo dopo un periodo prolungato; nell'ostacolare attraverso oneri eccessivi il diritto al rimborso di biglietti acquistati per eventi annullati. "Invitiamo i cittadini - afferma Monica Multari dell'Ufficio legale MC - a trasmettere segnalazioni relative ad eventuali pratiche scorrette all'indirizzo

[azioni.collettive@movimentoconsumatori.it](mailto:azioni.collettive@movimentoconsumatori.it) e sollecita l'Antitrust ad intervenire finalmente anche in merito al diritto di prevendita, balzello applicato dagli organizzatori di eventi (concerti, spettacoli teatrali, ecc.) in quanto esente dal pagamento dei diritti di autore alla SIAE - che va ad aggiungersi alle commissioni di servizio richieste dalle società che vendono i biglietti e che comporta solo una duplicazione di costi per i consumatori. Nel frattempo, a seguito dell'azione promossa da MC avanti al Tribunale di Milano, TicketOne ha provveduto a modificare alcune delle condizioni contrattuali applicate ai propri clienti, in modo però ritenuto non del tutto soddisfacente da MC e che, quindi, proseguirà nell'azione per ottenere la cessazione dei comportamenti ritenuti lesivi dei diritti dei consumatori."

### Farmaci. I Consumatori chiedono la liberalizzazione della fascia C

Ottimi numeri. 1,6 miliardi di euro risparmiati dai cittadini, 3.545 nuove aziende create, 7.470 nuovi occupati: questo è il bilancio

dopo cinque anni dal decreto Bersani sui farmaci d'automedicazione. Per tornare a far crescere il Paese non ci sono altre vie, e i dati incontrovertibili sulla liberalizzazione dei farmaci da banco rappresentano il limpido esempio di cosa si può ottenere con riforme che guardano solo all'interesse generale. Le associazioni Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino invitano le forze politiche, al di là dei diversi schieramenti, ad abbandonare i molteplici tentativi di bloccare queste riforme e, al contrario, a rilanciare il processo di liberalizzazione.

I risultati ottenuti con la nascita delle parafarmacie potrebbero essere notevolmente incrementati se fossero liberalizzati anche i farmaci con obbligo di ricetta medica non dispensati in regime di S.S.N. (fascia C). Le previsioni dicono che sarebbero possibili risparmi per oltre 250 milioni di euro, 8-9000 nuovi occupati, 3500-4500 nuove aziende e circa 700 milioni di euro investiti con ricadute importanti anche in altri settori.

## \* Consumers' Europa

### Acquisti on line: più tempo per il recesso

Il diritto di recesso applicato all'e-commerce europeo verrà esteso da sette a 14 giorni. Questa è una delle novità che prevede la normativa UE.

In questi ultimi mesi, i legislatori, le associazioni dei consumatori e i rappresentanti delle imprese sono riusciti a trovare un accordo per aggiornare la direttiva Ue sui diritti dei consumatori. Il comitato per il mercato interno (IMCO) ha ufficializzato recentemente il compromesso, e fra qualche giorno sarà spianata la strada a tutte le novità che gli Stati membri dovranno applicare entro due anni.

A tutti gli effetti si tratta di rendere più sicuri gli acquisti e imporre regole condivise al settore.

Fra le novità, la possibilità di recesso senza motivo di un qualsiasi bene entro 14 giorni dall'acquisto, con conseguente obbligo da parte del venditore di rimborsare il denaro entro 14 giorni dall'avvio della procedura; sono esclusi, tuttavia, beni digitali quali musica, film e software, insieme a prodotti realizzati su misura come vestiti e mobili. Nel caso le informazioni fornite dal venditore si dimostrino insufficienti, il consumatore potrà godere di un diritto di recesso di 12 mesi. I costi di spedizione delle restituzioni saranno a carico del consumatore.

Inoltre i beni ordinati dovranno pervenire sempre entro 30 giorni: in caso contrario si avrà diritto di annullare l'acquisto. Il venditore sarà anche direttamente responsabile di ogni danno o perdita del bene durante la consegna.

I venditori non potranno più inserire voci di acquisto (accessorie) obbligatorie e neanche far pagare di più le transazioni con carta di credito. Dovranno inoltre attivare servizi telefonici di assistenza a prezzo di mercato. Attualmente in Italia, in linea generale, il consumatore che acquista on line da un professionista può recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento del bene.

Il professionista deve rimborsare le somme versate dal consumatore, comprese quelle versate come caparra. Il rimborso deve avvenire gratuitamente, nel minor tempo possibile e in ogni caso, entro 30 giorni dalla data in cui il professionista è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore.

Sonia Chilà

## \* dalle sezioni

Torino

### Saldi trasparenti

Movimento Consumatori ha concluso un monitoraggio sui prezzi applicati prima dei saldi, visitando dieci negozi di abbigliamento del centro torinese e i punti vendita di due importanti catene specializzate nel settore sportivo. Nel corso del periodo dei saldi verranno verificati i prezzi degli stessi prodotti scontati, per controllare che i negozi non abbiano violato il "decalogo" del Comune di Torino. In caso di violazioni i consumatori sono invitati a recarsi di persona presso lo Sportello del Consumatore di via S. Secondo, 3 oppure a contattare telefonicamente o via e-mail l'associazione (tel. 011 5069546; mail: [torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)). Le segnalazioni (contenenti l'indirizzo e il nome del negozio, i dati e la firma di chi presenta la segnalazione, la data, l'ora, la tipologia di violazione accertata e eventuale materiale fotografico, la violazione accertata) verranno consegnate alla polizia municipale per l'applicazione delle sanzioni amministrative.

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

Perugia

### Più controlli alle caldaie

La Provincia di Perugia, attraverso il presidente Marco Vinicio Guasticchi, ha sottoscritto con le associazioni di categoria e le associazioni dei consumatori, tra le quali anche Movimento Consumatori Perugia, un protocollo d'intesa per la gestione e il controllo degli impianti termici. Il protocollo uniforma i criteri per la manutenzione e la verifica degli impianti sul territorio provinciale e stabilisce i tetti massimi di spesa a carico dei cittadini.

Al contempo prevede che sia gratuita la verifica di quegli impianti dotati di apposito e periodico "bollino blu".

Il protocollo stabilisce anche un importo massimo che gli operatori del settore possono applicare agli utenti per il controllo periodico annuale o biennale, che è stabilito in euro 100,00 + Iva, comprensivo del bollino blu.

Il cittadino dovrà ricordarsi di far effettuare il controllo periodico da un tecnico abilitato.

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

Andria

### Un rapporto sulla qualità della vita

MC insieme a Codacons, Confconsumatori e Unione Nazionale Consumatori, grazie al sostegno della Regione Puglia e del Ministero dello Sviluppo economico, hanno fatto eseguire dalla Troisi Ricerche, da maggio a giugno 2011, una indagine demoscopica che - verificando lo stato della qualità della vita nei comuni capoluoghi di Provincia della Regione Puglia, anche tenendo presente la sua articolazione in circoscrizioni - ha consentito di mettere a punto uno specifico protocollo di indagine che tutti gli enti locali potranno agevolmente utilizzare per disporre di quelle indispensabili conoscenze in grado di supportare l'attuazione delle proprie politiche locali di sviluppo.

Il sondaggio ha rigore scientifico ed è stato svolto attraverso un campione stratificato, selezionato in base proporzionale per città, circoscrizione, sesso, età e condizione occupazionale. Per consultare i risultati [www.istitutopuglieseconsumo.it](http://www.istitutopuglieseconsumo.it).

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

# Consumers' iniziative

## PROGETTO DIOGENE

### E luce fu su telemarketing, credito e turismo

**N**uove norme hanno recentemente rivoluzionato i settori del credito al consumo, del telemarketing e del turismo, determinando un forte disorientamento da parte dei cittadini.

Per quanto riguarda il credito al consumo, rilevanti novità provengono dal decreto legislativo n. 141 del 13 agosto 2010 che ha accolto importanti richieste delle associazioni dei consumatori (tra le quali il diritto di recesso, il diritto di oblazione del debito con penali minime, piena chiarezza dei contratti di prestito, maggiori verifiche e controlli su professionalità e deontologia delle imprese erogatrici), ma ha anche introdotto nuovi problemi come l'innalzamento della soglia massima sui prestiti fino a 75.000 Euro. Sul fronte del telemarketing è stato introdotto il registro delle opposizioni, al quale è possibile iscriversi per non essere più contattati dagli operatori di telemarketing. Questo, da un lato tutela i cittadini stupefatti di essere contattati a tutte le ore, ma dall'altro solleva alcune criticità rispetto alla modalità adottata e alla gestione del registro. Per il turismo, il recepimento delle direttive europee relativamente ai rimborsi dei biglietti ferroviari, l'avvio delle procedure di conciliazione con importanti operatori del settore e il recentissimo Codice del turismo, ma anche le modifiche nelle abitudini turistiche degli italiani hanno aperto nuovi scenari in questo settore. Per fare luce su queste tematiche è nato il progetto "Diogene. La lanterna del consumatore", realizzato da Adusbef, Assoconsum, Federconsumatori e Movimento Consumatori con il finanziamento del Ministero dello Sviluppo economico. Solo con la necessaria informazione i cittadini, possono far valere i propri diritti e districarsi in maniera consapevole tra le pratiche commerciali scorrette e le vere e proprie truffe che dilagano, purtroppo, in questi settori. L'obiettivo non è solo quello di mettere nelle mani dei consumatori una "lanterna" per fare chiarezza in questi ambiti, ma anche quello di contribuire in maniera concreta a migliorare la qualità dei servizi erogati, agevolandone la fruizione e aumen-



tandone la competitività, con vantaggi non solo per il cittadino, ma anche per l'intera economia. In caso di dubbi e difficoltà sui temi del credito al consumo, del telemarketing e del turismo, i cittadini possono chiamare il numero verde 800 82 12 63, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.30, in lingua italiana e inglese. Inoltre, per ciascun settore sul sito Internet [www.lanternadidiogene.it](http://www.lanternadidiogene.it) l'utente può scaricare la modulistica utile per inoltrare i reclami, la normativa di approfondimento e le guide "Diogene". Infine, per aiutare in particolar modo i turisti, italiani e stranieri, ad affrontare in modo tempestivo ed efficace i problemi nei quali si possono imbattere in vacanza, sul sito dell'iniziativa è disponibile la "Lanterna del turista", una mappa navigabile

che contiene tutti i recapiti utili da chiamare in caso si rimanga, purtroppo, vittime di disservizi turistici.

#### Nel dettaglio

Per il progetto "Diogene. La lanterna del consumatore", le associazioni aderenti all'iniziativa hanno messo a disposizione dei cittadini il numero verde 800 82 12 63 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,30; Il servizio è in lingua italiana e lingua inglese. Nel sito realizzato per il progetto [www.lanternadidiogene.it](http://www.lanternadidiogene.it) sono presenti le guide, la normativa e i moduli di reclamo.

Ulteriori informazioni si trovano sui siti Internet delle associazioni aderenti.

#### \* Dire, fare, riciclare

### La carta e il cartone hanno un futuro

**C**omieco è presente nella città di Torino fino a novembre, per promuovere l'importanza del riciclo di carta e di cartone nel cluster "Rifiuti Zero" di "Stazione Futuro - Qui si rifà l'Italia", una grande mostra che nell'ambito delle celebrazioni per i 150 anni dell'Unità d'Italia, punta i riflettori sul Paese che vorremmo tra dieci anni.

Sei mesi, sei laboratori e 1 allestimento speciale, per toccare con mano le mille forme che possono assumere la carta e il cartone. In occasione della grande esposizione dedicata a tutte le idee e ai progetti che cambieranno la vita degli italiani nel corso dei prossimi dieci anni, il Consorzio Comieco mostra ai visitatori che, se raccolta bene e riciclata correttamente, "la carta ha futuro".

L'obiettivo? Contribuire a "rifare l'Italia" partendo dalle energie creative che già oggi possono portare alla costruzione di un domani migliore, fatto di oggetti di uso comune ed espressione della creatività tutta made in Italy, ma anche di nuovi imballaggi cellullosici innovativi. Per questo motivo, oltre allo scenografico allestimento realizzato in cartone riciclato e riciclabile e ai prodotti di design e artigianato esposti, Comieco mette "in mostra" una selezione dei progetti presentati al Concorso ExpoPack: esempi concreti di creatività, di tecnologia e di sperimentazione dell'imballaggio in carta e in cartone in quello che sarà il prossimo appuntamento internazionale più importante per il nostro Paese: Expo2015. Per ulteriori informazioni e per consultare il programma dei laboratori si può visitare il sito del Consorzio.

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



## FOCUS FAIRTRADE

### Il Fairtrade ha "l'oro in bocca"

**L**'etica ha vinto sulla tradizione per William e Kate. Gli sposi più famosi del 2011 hanno scelto anelli nuziali realizzati, almeno in parte, con oro Fairtrade. Dopo caffè, cacao, cotone e tanti altri prodotti, anche il prezioso metallo è entrato, infatti, dalla primavera di quest'anno, a far parte del circuito del mercato equosolidale. Grazie al marchio internazionale Fairtrade viene garantito che quest'oro sia frutto del lavoro equamente retribuito dei piccoli produttori del Sud del mondo, che la sua estrazione non abbia comportato l'uso di sostanze chimiche e che per la lavorazione non vi sia stato sfruttamento del lavoro minorile. Inoltre ai produttori è assicurato un premio aggiuntivo sull'oro venduto, il "Fairtrade Premium", che deve essere reinvestito in progetti sociali a favore delle comunità locali. Grazie al

Fairtrade i produttori delle nove cooperative di Bolivia, Colombia, Ecuador e Perù, che hanno aderito alla certificazione, hanno ora la speranza di uscire dal circolo vizioso dello sfruttamento e dell'illegalità in cui versano la maggior parte dei minatori coinvolti nell'estrazione dell'oro. "Il settore dove sono impiegate più persone dopo l'agricoltura e la produzione tessile. Più di 100 milioni di persone dipendono dal metallo prezioso se contiamo anche i familiari dei 15 milioni di minatori impiegati", racconta Rob Cameron, direttore di Fairtrade International. "Il 90% delle persone che lavorano nelle miniere d'oro vive nei paesi del Sud del mondo dove il sistema Fairtrade ha iniziato a portare benefici tangibili alla qualità della vita delle comunità coinvolte nella produzione aurifera". Per il momento l'oro Fairtrade si

trova in commercio solo in Canada e Gran Bretagna dove Stephen Webster, una delle figure leader nella gioielleria e del design internazionale, sta per lanciare una linea di anelli di fidanzamento e fedi in oro equosolidale. "Ho viaggiato fino in Perù - racconta Webster - per vedere come funziona il progetto dell'oro equosolidale e quale impatto può avere sulle piccole comunità di minatori. Si tratta di gente estremamente povera a causa di intermediari che pagano l'oro ad un prezzo più basso di quello del mercato. Nel prossimo futuro utilizzerò solo oro Fairtrade". In attesa che arrivi anche in Italia l'oro equosolidale, una scelta eco-friendly è quella di "riciclare" il vecchio oro per creare nuovi gioielli. Molte persone ne hanno in casa sottoforma di gioielli che spesso non usano, meglio quindi riutilizzarlo.

## Consumers' magazine

il mensile dei consumatori

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

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

Direttore responsabile: Rosa Miracapillo

A cura di: Angela Carta e Piero Pacchioli

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

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

# Consumers' news

## LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

*insieme per una società responsabile*



### Servizio Sanitario Nazionale

### Sei soddisfatto?

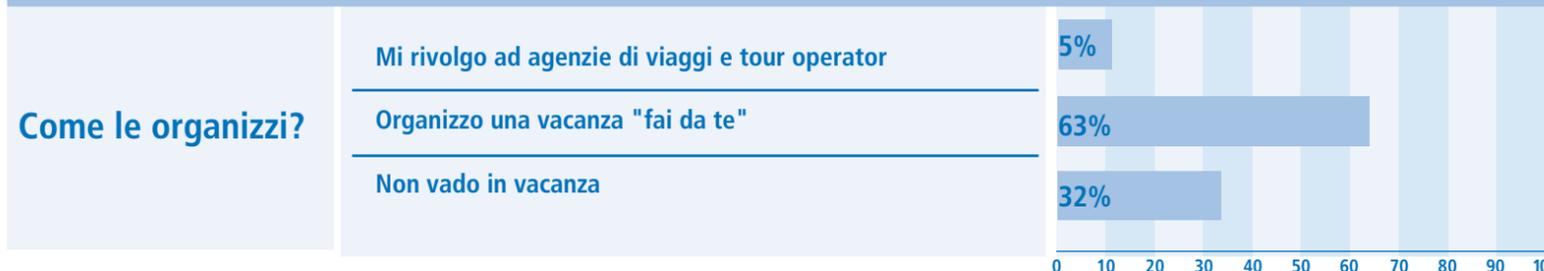
**Dì la tua su [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)  
e scopri i risultati del sondaggio sul prossimo numero di CM**

### Iscriviti alla nostra Newsletter Consumers' news

Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e iniziative del Movimento Consumatori, le ultime news consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra ciazione. Per iscriverti:

<http://www.movimentoconsumatori.it/signup.asp>  
Iscrizione semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

### Dite la vostra: "Vacanze 2011"



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

#### Puoi diventare:

##### Socio simpatizzante - quota 15 euro:

iscritto al Movimento Consumatori con diritto all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

##### Socio ordinario - quota 35 euro:

iscritto al Movimento Consumatori con diritto alla consulenza legale per un anno, all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

#### Socio Sostenitore - quota 50 euro:

iscritto al Movimento Consumatori con diritto alla consulenza legale per un anno, all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza di tutela legale "Vita privata", per un anno.

Puoi versare la quota associativa tramite:

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

**bonifico bancario BANCOPOSTA** - IBAN: IT 36 N 07601 03200 0000 66700709 intestato a:

**Movimento Consumatori** - Sede Nazionale - via Piemonte, 39/A - 00187 Roma.

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

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

Per attivare il prima possibile il sistema di tesseramento invia una e-mail confermando i tuoi dati a:

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

oppure invia un fax allo 06-48.20.227 all'attenzione dell'ufficio tesseramento MC.

Informazioni: tel. 06-48.800.53

### \* Contatti

### Sezioni e sportelli Ecco la rete territoriale

#### ABRUZZO

Vasto, Tel. 0873/370783  
Sulmona, Tel. 349/3152513

#### BASILICATA

Potenza, Tel. 338/2815610

#### CALABRIA

Cosenza, Tel. 0984/464317  
Reggio Calabria Tel. 0965/810913

#### CAMPANIA

Battipaglia, Tel. 0828/430781  
Benevento, Tel. 320/0551748  
Benevento Valle Telesina Tel. 0824 975431  
Caserta, Tel. 0823/1970205  
Napoli, Tel. 0823/1970205  
Salerno, Tel. 081/5184774

#### EMILIA ROMAGNA

Bologna, Tel. 051/6493864  
Modena, Tel. 059/3367171  
Parma, Tel. 0521/289962

#### FRIULI VENEZIA GIULIA

Udine, Tel. 0432 502036

#### LAZIO

Roma Tel. 06/64771284  
sede distaccata Municipio XVII Tel. 06/39735013  
Sede distaccata Montelanico Tel. 06/97050025  
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

#### MARCHE

Civitanova Marche, Tel. 0733/53282

#### MOLISE

Campobasso, Tel. 0874/411086

#### PIEMONTE

Biella, Tel. 015/2524197  
Ciriè, Tel. 011/9214938  
Cuneo, Tel. 0171/602221  
Nichelino, Tel. 011/6480134  
Novara Tel. 345/9460056  
Torino, Tel. 011/5069546  
Valsesia, Tel. 0163/833420

#### PUGLIA

Andria, Tel. 0883/591030  
Bari Tel. 080/2022627  
Brindisi, Tel. 345/6560060  
Foggia, Tel. 0881/665803  
Lecce, Tel. 0832/399128  
Molfetta (BA), Tel. 080/3354776  
Noci Tel. 334/9043239  
Ostuni (BR), Tel. 0831/305991  
San Severo, (FG), Tel. 0882/223774  
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

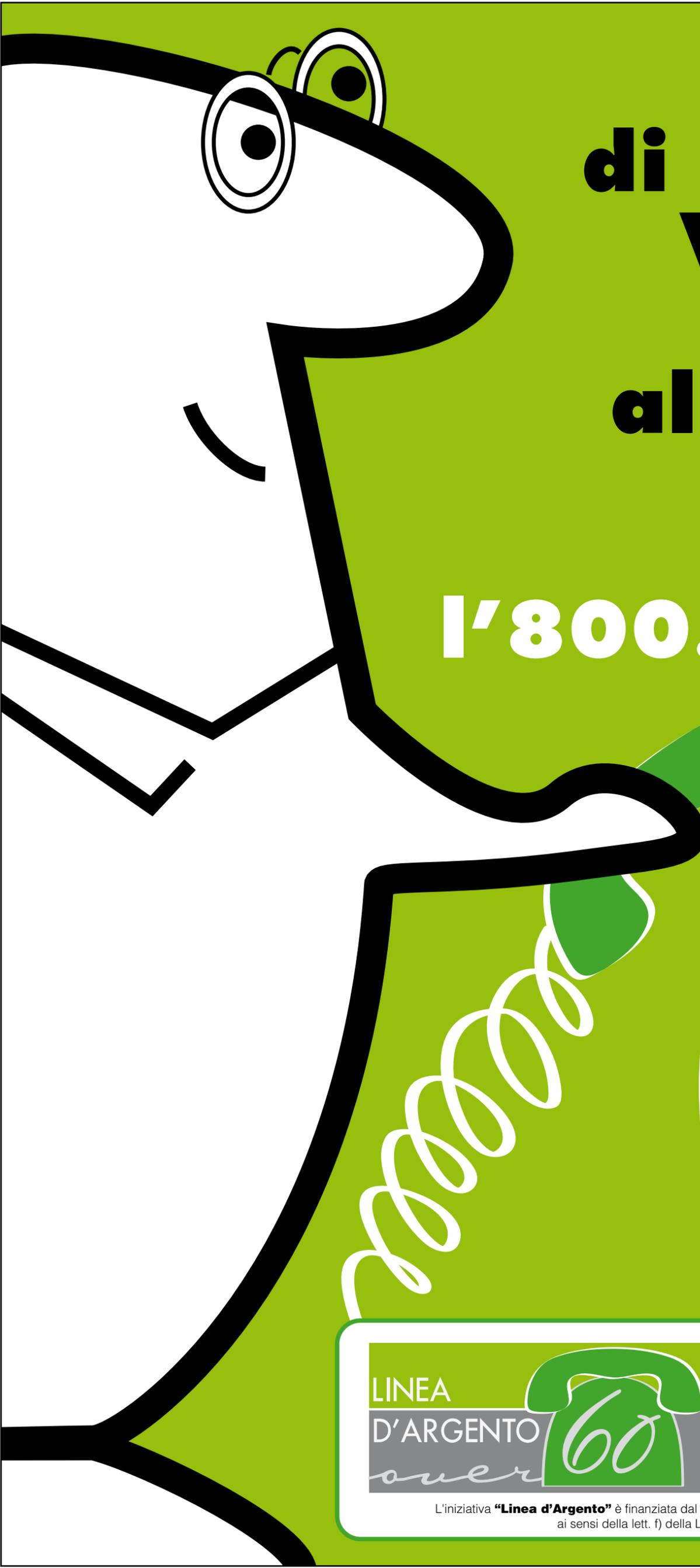
Cecina (LI), Tel. 0586/754504  
Firenze Nord, Tel. 055/4250239  
Livorno, Tel. 0586/219158  
Lucca, Tel. 0583/490004  
Massa Carrara, Tel. 0585/75275  
Pontedera, Tel. 0587/57467  
Prato, Tel. 0574/635298-546130  
Versilia (LU), Tel. 0584/31811  
Piombino, Tel. 348/8974227

#### UMBRIA

Perugia, Tel. 075/5731074

#### VENETO

Padova, Tel. 049/7897525  
Treviso, Tel. 0422/545000  
Venezia-Mestre, Tel. 041/5318393  
Verona, Tel. 045/595210



**Hai più  
di 60 anni?  
Vuoi dare  
un taglio  
alle spese?**

**Chiama  
l'800.145.078**

Da oggi, per saperne di più su sconti e agevolazioni a favore degli anziani c'è LINEA D'ARGENTO, il servizio di informazione telefonica del Movimento Consumatori.

NUMERO VERDE

**800 145 078**

**Il servizio è attivo:  
da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00  
martedì e giovedì dalle 14.00 alle 18.00**

LINEA  
D'ARGENTO  
*over 60*



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

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

L'iniziativa "Linea d'Argento" è finanziata dal Ministero del Lavoro, della Salute, e delle Politiche Sociali ai sensi della lett. f) della L. 383/2000 Direttiva annualità 2009