



Iniziative

Road show e flash mob per lo Sono Originale

Pag. 5



Veneto Banca

Movimento Consumatori tutela gli azionisti

Pag. 6



Energia

La relazione dell'Autorità: i punti chiave

Pag. 7



Rubriche

Notizie, campagne, informazioni utili

Pag. 8/11

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



MOVIMENTO
CONSUMATORI

luglio 2015

Anno 07 N. 04

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

postatarget creative

CENTRO/00670/05.2015

Posteitaliane

DOSSIER

DIRITTI IN VACANZA

Estate, tempo di vacanze, viaggi e evasione... sì, se tutto va bene, ma se il pacchetto turistico diventa un pacchetto con spiacevoli sorprese, l'albergo quattro stelle è in realtà una diroccata stamberga e il volo aereo prenotato viene improvvisamente cancellato o i bagagli si smaterializzano per sempre?

Nulla è perduto, basta essere informati e consapevoli dei propri diritti, per far fronte ad ogni situazione di difficoltà. Nel dossier di questo numero troverete utili e pratici consigli per partire con la consapevolezza che anche in vacanza si è tutelati.

Buona lettura allora e buone vacanze a tutti!



dossier
da pagina 2 a pagina 4

una buona notizia...

Assicurazioni. Un accordo europeo

Il 1° luglio il Consiglio e il Parlamento europeo hanno raggiunto un accordo sulla proposta di Direttiva in materia di intermediazione assicurativa. Il testo concordato, in particolare, garantisce ai consumatori: maggiore trasparenza, maggiori e più chiare informazioni, maggiore scelta in caso di vendita collegata ad altro bene e trasparenza sulle attività del distributore.

...e una cattiva

Ecomafia Aumentano i reati

In crescita i reati attinenti al ciclo dei rifiuti (+26%) e gli illeciti legati al settore "del cemento" (+4,3%) cui si aggiungono circa 18 mila nuove costruzioni fuori legge censite da Cresme Consulting nel 2014. Racket degli animali, incendi e archeomafia continuano ad essere attività molto redditizie per la criminalità ambientale che si organizza sempre più come una vera e propria impresa.



editoriale di Alessandro Mostaccio

Anatocismo: noi diciamo stop!

"Stop Anatocismo" è la campagna di Movimento Consumatori che ha ottenuto finora strepitosi successi contro la pratica, purtroppo diffusa tra le banche, di applicare interessi illegittimi su conti correnti in rosso, fidi e aperture di credito.

La campagna, che ha portato negli ultimi quattro mesi alla condanna di sette istituti di credito, ha visto anche la recentissima conferma del divieto di anatocismo da parte della Banca d'Italia, dopo un anno e mezzo di ostinato silenzio.

Ma andiamo per ordine: da una nostra indagine del gennaio scorso è emerso che tutte le banche, nonostante l'entrata in vigore della nuova formulazione dell'art. 120 t.u.b. (divieto di anatocismo) continuavano ad applicare interessi illegittimi (da inizio 2014, sarebbero oltre 2 miliardi di euro).

Siamo partiti quindi con le prime azioni inibitorie che hanno portato alla condanna di Ing Bank, Deutsche Bank e BPM.

Da quel momento una vittoria dopo l'altra: Banca Regionale Europea, Intesa Sanpaolo, Banca Sella e Unicredit sono state condannate a cessare l'anatocismo ai danni dei consumatori. Mentre continuavamo a collezionare sentenze che confermavano l'illegittima capitalizzazione degli interessi passivi da parte delle banche, le istituzioni e gli organi di vigilanza rimanevano immobili di fronte alla mancata applicazione del divieto.

L'intervista: Luca Battifora presidente Astoi (Associazione tour operator italiani)



I rapporti con le compagnie aeree è un punto dolente sia per i consumatori sia per tour operator e agenzie di viaggio.

Conferme recenti sono date da decisioni unilaterali come quella di Lufthansa sui diritti di prenotazione o dalla generale indifferenza verso i diritti dei passeggeri in caso di ritardi e cancellazioni. Lei ritiene praticabili iniziative congiunte di consumatori e imprese su questo terreno?

Certamente sì! Astoi sta già lavorando in tal senso, sono personalmente in contatto con alcune delle più significative sigle di rappresentanza dei consumatori con l'obiettivo di un dialogo e confronto reciproco su temi di

interesse comune, tra i quali anche il trasporto aereo.

Credo si debba prediligere sempre il dialogo rispetto alla contrapposizione, con questo spirito abbiamo incontrato nei mesi scorsi i più importanti vettori aerei per chiedere un'attenta riflessione su alcuni temi come tasse, fuel surcharge che gravano sui tour operator e inevitabilmente si ripercuotono sul consumatore. Certo però che, laddove si manifestano posizioni rigide e unilaterali come quella tenuta da Lufthansa di recente, qualsiasi buon proposito di fare "sistema" può diventare sterile e impercorribile.

segue a pagina 4

segue a pagina 4

DOSSIER

Pacchetti turistici: partire sicuri, conoscendo i propri diritti

Dossier a cura di Roberto Barbieri*

Da ormai due anni si parla di una nuova direttiva Ue sui pacchetti turistici, destinata a sostituire la precedente, e tuttora vigente, direttiva 314/1990. La nuova normativa era attesa per fine 2014, ma le pressioni e le critiche, di segno opposto, provenienti dall'industria turistica e dalle associazioni di consumatori, hanno indotto profonde modifiche alla bozza originaria. Il testo è così rimbalzato fra commissione e parlamento Ue, approdando infine al consiglio, che, raggiunto di recente un accordo politico sul testo, dovrebbe approvarlo formalmente nel prossimo autunno. Gli stati membri avranno poi due anni di tempo per emanare le norme di recepimento. Il risultato è che la riforma del settore, che due anni fa appariva imminente, si materializzerà non prima dell'autunno 2017. Nel frattempo rimangono in vigore le regole dettate dalla direttiva 314/1990, recepite in Italia per la prima volta nel 1995 e attualmente contenute nel Codice del turismo (Allegato al D.Lgs. 79/2011, artt. da 32 a 53). Quali sono, dunque, in base alla normativa citata, i diritti di chi acquista un viaggio organizzato, cosiddetto "pacchetto turistico"?

Revisione del prezzo: dopo avere acquistata la vacanza, può arrivare la sgradevole sorpresa di un aumento del prezzo. Tale aumento è consentito, ma solo se è espressamente previsto nel contratto, con la definizione delle modalità di calcolo e motivato in relazione a variazioni del costo del trasporto, del carburante, del tasso di cambio applicato o di diritti e tasse. L'aumento non può mai superare il 10% del prezzo originario: in caso contrario il consumatore ha diritto di recedere dal contratto senza penali e con la restituzione delle somme già versate. Non può in nessun caso intervenire negli ultimi 20 giorni prima della partenza.

Modifica delle condizioni contrattuali: se, prima della partenza, l'organizzatore o l'agenzia, comunicano la modifica di uno o più servizi compresi nel pacchetto, con eventuale variazione di prezzo, il consumatore può scegliere tra: accettare la modifica; recedere dal contratto (con restituzione delle somme corrisposte entro 7 giorni lavorativi); accettare l'offerta di un pacchetto alternativo, che può essere equivalente, superiore (senza maggiorazione di prezzo) o inferiore (con rimborso della differenza). La scelta deve essere comunicata entro due giorni lavorativi dal momento in cui si è ricevuta la comunicazione.

Annullamento del viaggio da parte del tour operator: entro il termine indicato nel contratto, il tour operator può annullare il viaggio, restituendo tutte le somme anticipate, se non raggiunge il numero minimo di partecipanti. Ciò è possibile solo se questa condizione era preventivamente indicata nel contratto.

Rinuncia al viaggio per scelta del consumatore: in questo caso non è possibile recedere dal contratto. Si può però cederlo ad un'altra persona comunicandolo per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del sostituto. Chi rinuncia rimane obbligato per il saldo, insieme al nuovo acquirente.

Risoluzione per impossibilità sopravvenuta: in caso di sopravvenuta impossibilità di utilizzare la prestazione, il contratto può essere risolto con esonero delle parti dalle rispettive obbligazioni. Ciò vale sia per cause oggettive (ad esempio epidemie, eventi bellici o catastrofi naturali), sia per cause soggettive: una improvvisa malattia un lutto in famiglia, ecc.. La Corte di Cassazione ha infatti stabilito che la "finalità turistica" non è soltanto un "motivo soggettivo" del contratto, come tale irrilevante, ma è parte integrante della "causa contrattuale". La sopravvenuta impossibilità per il consumatore di usufruire del viaggio costituisce giusta causa di recesso, con diritto alla restituzione delle somme anticipate. In alcuni casi è lo stesso Ministero degli esteri che "sconsiglia" (www.viaggiaresecuri.it) le partenze verso una determinata destinazione. Finché c'è lo "sconsiglio", il viaggiatore ha diritto alla risoluzione del contratto, con restituzione delle somme anticipate. Sarà possibile (ma non obbligatorio) accettare un'eventuale proposta sostitutiva del tour operator.

Disagi durante il soggiorno: gli inconvenienti statisticamente più frequenti riguardano l'igiene della struttura ricettiva o la classificazione alberghiera; cantieri aperti all'interno del villaggio; la spiaggia illustrata nel catalogo che risulta non disponibile perché privata. Il Codice del turismo (art. 43) stabilisce che si considera inesatto adempimento ogni difformità dagli standard qualitativi del servizio promessi o pubblicizzati. In tutti questi casi, è necessario formulare la contestazione direttamente sul posto (meglio se per iscritto), rivolgendosi, se possibile, al rappresentante locale del tour operator. Se il problema non viene risolto, è possibile fare valere i propri diritti al rientro, inviando una raccomandata a/r al tour operator entro 10 giorni lavorativi. Sarà utile procurarsi elementi di prova sul posto (fotografie, testimonianze di altri turisti, documenti).

Il "danno da vacanza rovinata": il Codice del turismo recepisce per la prima volta in un testo normativo il concetto e la disciplina del "danno non patrimoniale da vacanza rovinata" (art.47). Per provarlo non basta dimostrare un disservizio o un inadempimento. Il danno non patrimoniale dovrà essere oggetto di una separata dimostrazione, con certificati medici o perizie medico-legali che attestino l'effettiva esistenza di un danno, anche temporaneo, alla sfera psichica-emotiva, quale conseguenza dei disagi patiti durante il viaggio.

*responsabile settore Turismo MC

RESPONSABILITA' DELL'ALBERGATORE PER LE COSE PORTATE IN ALBERGO



Una delle questioni più spinose nei rapporti con l'albergatore è quella del danneggiamento o della sottrazione di beni portati in albergo. L'albergatore è responsabile, ma occorre distinguere fra beni semplicemente "portati" in albergo e beni "consegnati" all'albergatore o a un suo incaricato.

Cose "portate": se avviene un furto in camera, la responsabilità dell'albergatore è oggettiva, ma limitata. Non serve dimostrare la colpa dell'albergatore, ma il risarcimento non potrà superare cento volte il prezzo giornaliero dell'alloggio.

La responsabilità diventa illimitata se è possibile provare la colpa (negligenza o imperizia) dell'albergatore, come nel caso di porte lasciate aperte, chiavi delle stanze senza sorveglianza, ecc.

Cose "consegnate": nel caso di cose consegnate in custodia, la responsabilità è illimitata e non vi è alcun limite massimo al risarcimento. L'albergatore ha l'obbligo di accettare in custodia denaro contante, carte di pagamento, assegni e oggetti di valore. Può rifiutare soltanto cose ingombranti o di valore eccessivo in rapporto alle condizioni dell'albergo. Poiché spetta al cliente l'onere di provare l'avvenuta consegna, è importante richiederne la ricevuta. L'albergatore non è responsabile per la sottrazione che avvenga con violenza o minaccia (rapina).

Cassette di sicurezza: se il cliente ha una chiave esclusiva, siamo nell'ipotesi di cose "portate", con responsabilità dell'albergatore limitata. Se però l'albergatore conserva una seconda chiave, il bene si considera consegnato in custodia, con responsabilità illimitata.

Veicoli: la responsabilità dell'albergatore non si estende ai veicoli parcheggiati nelle pertinenze dell'albergo, a meno che vi sia stato un separato accordo di custodia del mezzo. Non basta il semplice parcheggio del veicolo nel cortile o nel garage dell'albergo: occorre che vi sia stata la consegna delle chiavi o che il parcheggio sia a pagamento.

Strutture diverse dall'albergo: le stesse regole si applicano alle strutture assimilabili, come ad esempio: case di cura, stabilimenti balneari, pensioni, trattorie, camping, carrozze letto.

DOSSIER

Cosa fare quando ci sono problemi di volo?



Le compagnie aeree sono tra le imprese più sfuggenti in caso di problemi. E' bene perciò avere qualche punto fermo sui propri diritti almeno rispetto le situazioni di disagio più frequenti:

Cancellazione: se il volo viene cancellato, abbiamo diritto al rimborso del prezzo pieno del biglietto; oppure, possiamo scegliere fra imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale appena possibile o in data successiva. Vi è poi un "diritto di assistenza": informazioni tempestive, pasti e bevande gratuiti in relazione all'attesa e due comunicazioni telefoniche o via telex, fax o posta elettronica. Se il nuovo volo è previsto il giorno successivo, il vettore deve fornire a titolo gratuito la sistemazione in albergo e il trasporto albergo/aeroporto. Oltre a ciò, è dovuto in ogni caso un indennizzo forfetario (compensazione pecuniaria), così calcolato:

- tratte fino a 1500 km - € 250
- tratte intracomunitarie superiori a 1500 km - € 400
- altre tratte tra 1500 e 3500 km - € 400
- altre tratte diverse dalle precedenti - € 600.

L'indennizzo non è dovuto se la cancellazione era stata comunicata almeno 2 settimane prima, oppure almeno 7 giorni prima con offerta di volo alternativo con partenza e arrivo compresi fra 2 ore prima e 4 ore dopo l'orario previsto; oppure con un preavviso inferiore a 7 giorni con volo alternativo con partenza e arrivo compresi fra 1 ora prima e 2 ore dopo l'orario previsto.

Overbooking: è prassi, consentita dalla legge, che le compagnie aeree vendano più biglietti di quanti siano i posti disponibili. Se si presentano all'imbarco un numero di passeggeri superiore ai posti, la compagnia è tenuta a chiedere se vi siano rinunce volontarie in cambio di "benefici" (somma di denaro, bonus, ecc.),

oltre al rimborso integrale del biglietto (o all'imbarco su volo alternativo). In mancanza di volontari, la compagnia aerea negherà l'imbarco a passeggeri non consenzienti, che potranno scegliere fra annullamento con restituzione del prezzo o imbarco su volo alternativo. Avranno inoltre diritto a un indennizzo aggiuntivo immediato come per la cancellazione, ridotto del 50% se viene offerto un volo alternativo in partenza entro 2, 3 o 4 ore, a secondo della tratta.

Ritardo: in caso di partenza in ritardo, il vettore deve fornire gratuitamente pasti e bevande in relazione all'attesa e due chiamate telefoniche o fax o posta elettronica. Per ritardo si intende almeno due ore (tratte fino 1500 km); tre ore (tratte intracomunitarie superiori a 1500 km e altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km; quattro ore (tutte le altre tratte).

Se il ritardo è di almeno cinque ore, si può scegliere fra: rimborso integrale o imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale appena possibile; oppure imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva. Se la partenza è rinviata di almeno un giorno, il vettore deve fornire al passeggero anche la sistemazione in albergo e il trasporto aeroporto/albergo. Se il volo fa parte di un viaggio organizzato, fermi i diritti nei confronti della compagnia aerea, per ogni contestazione o risarcimento ci si potrà rivolgere anche al tour operator. La Corte di Giustizia Europea ha riconosciuto ai passeggeri di voli in ritardo di almeno 3 ore all'arrivo, il diritto alla compensazione pecuniaria come per la cancellazione del volo.

Smarrimento temporaneo del bagaglio: in caso di smarrimento, la compagnia aerea deve rimborsare le spese documentate relative ai beni di prima necessità, entro il limite di 1.000 DSP (Diritti Speciali di Prelievo), pari a circa € 1.164. Molte compagnie indicano negozi

convenzionati per il ritiro gratuito. Se poi il bagaglio non viene riconsegnato entro 21 giorni, si intenderà definitivamente perduto.

Perdita, distruzione o danneggiamento del bagaglio: nel caso di compagnie aeree comunitarie (o non comunitarie aderenti alla Convenzione di Montreal), il passeggero ha diritto a un risarcimento fino a 1.000 DSP (circa € 1.164). Per il bagaglio a mano occorre però dimostrare la responsabilità della compagnia aerea. Nel caso di compagnie aeree non comunitarie non aderenti alla convenzione di Montreal, il risarcimento è di 17 DPS (€ 19,00 circa) per kg. Se il bagaglio contiene cose di valore superiore, si può fare una "dichiarazione di maggior valore" al check in, pagando un supplemento: sarà risarcito il danno per il valore dichiarato. La denuncia di smarrimento o di danno va presentata immediatamente agli uffici Lost and Found dell'aeroporto di arrivo. Inoltre occorre presentare reclamo alla compagnia aerea. A tal fine sono disponibili appositi moduli "P.I.R." (Property Irregularity Reports) presso gli sportelli della compagnia aerea, dell'assistenza bagagli e del gestore aeroportuale. La denuncia all'Ufficio L&F fa partire la ricerca del bagaglio smarrito. Il reclamo alla compagnia aerea può anche essere inviato con raccomandata entro 7 giorni dalla consegna (per danni) o entro 21 giorni dalla consegna (in caso di ritardo), allegando copia del modulo P.I.R. e dei talloncini ritirati al check in. Si consiglia però di presentare il reclamo immediatamente, soprattutto in caso di danneggiamento: in caso contrario si dovrà dimostrare che il danno si è effettivamente verificato durante il trasporto.

Presentato il reclamo, il diritto al risarcimento si prescrive in due anni dalla data di arrivo.

DOSSIER - INTERVISTA A LUCA BATTIFORA, PRESIDENTE ASTOI

segue dalla prima



Le mutate condizioni internazionali, il moltiplicarsi di situazioni di guerra, terrorismo e crisi sociali e politiche stanno trasformando radicalmente l'approccio al viaggio. Lo stesso strumento dello "sconsiglio" negli avvisi del Ministero degli esteri sembra ormai inadeguato ai fini dei meccanismi di annullamento e rinuncia. Ritiene auspicabile, da questo punto di vista, tentare un percorso di autoregolamentazione condiviso con le associazioni dei consumatori? La normativa interna e comunitaria offre margini in tal senso?

Lo "sconsiglio" era uno strumento utile e adeguato all'interno di uno scenario geopolitico che però oggi - ne siamo tutti dolorosamente consapevoli - non esiste più. La stessa Unità di Crisi della Farnesina l'ha confermato proprio durante un nostro recente convegno dedicato al tema della globalizzazione del rischio. La prima conseguenza è la necessità - non più rinviabile a nostro avviso - di riadeguare alle nuove condizioni i nostri comportamenti, per coniugare al meglio le richieste di mobilità e sicurezza, entrambe in progressivo aumento. Servono quindi regole

certe, che chiariscano a tutti - operatori e consumatori - i rispettivi diritti e doveri. Purtroppo, l'attuale normativa italiana e quella comunitaria soffrono di ambiguità che rischiano di penalizzare ingiustificatamente i tour operator e l'incolumità del viaggiatore, anche quando questi assume decisioni in piena consapevolezza e autonomia. Per rispondere alla sua domanda quindi, se la normativa non aiuta, si rende necessario individuare un codice di autoregolamentazione condiviso con le associazioni dei consumatori: Astoi sta lavorando in tal senso e auspico di poter avere novità in proposito entro il prossimo autunno.

A questo proposito, qual è l'opinione di Astoi sulla direttiva comunitaria in corso di emanazione in materia di viaggi organizzati? È destinata a soddisfare quell'esigenza di chiarezza e certezza delle regole che rappresenta un valore per tutti o viceversa rischia di generare nuovi spazi di incertezza, e quindi di conflittualità?

La Commissione europea è approdata al testo della nuova direttiva - che, lo ricordiamo, entrerà in vigore nel 2017 - dopo anni di lavoro e sull'onda dell'esigenza di riadeguare le normative ai nuovi modelli di acquisto on line che si sono imposti prepotentemente e molto velocemente negli ultimi anni e che la direttiva precedente, risalente al 1990, di fatto non gestiva.

Il principio cardine del testo è sempre stato quello della tutela del viaggiatore, attuata, ad esempio, tramite l'obbligo imposto a organizzatori e venditori di una maggiore chiarezza informativa e di un maggiore controllo sui supplementi di prezzo.

Ma, mentre accogliamo con estremo favore la parificazione delle responsabilità delle Olta (Offerte pacchetti vacanze e viaggi) nei confronti del cliente rispetto a quelle già poste a carico dei tour operator, a nostro parere la nuova direttiva apre spazi eccessivamente ampi per ciò che attiene il rafforzamento del diritto di annullamento che, in alcuni casi, eccede veramente la sostenibilità, in quanto non viene riconosciuto in nessun caso il lavoro svolto dal tour operator, anche nell'ipotesi di annullamento del viaggio per motivi non dipendenti dalla propria volontà. Quindi, quello che manca è sicuramente il giusto bilanciamento dei legittimi interessi di entrambe le categorie e ciò potrebbe dare luogo in futuro a maggiori contenziosi: devono esserci pari tutele per consumatori e imprese, altrimenti continueranno ad esserci falle nel sistema.

La Grecia è storicamente tra le destinazioni preferite dal turismo italiano. Il turismo rappresenta oggi per quel Paese, una delle poche possibili risorse di rilancio, sicché scegliere la Grecia come destinazione può persino essere una forma di solidarietà verso un popolo in difficoltà. Può confermare che gli italiani che hanno scelto la Grecia per le proprie vacanze non avranno motivi di preoccupazione?

La situazione politica della Grecia è ancora fluida ma, a guardare i numeri, il trend delle prenotazioni verso la destinazione è ancora positivo, confermando che si tratta da sempre di una delle mete preferite degli italiani, soprattutto oggi che altre destinazioni di raggio analogo, come Egitto e Tunisia, hanno di fatto subito un arresto. La situazione nelle località turistiche è tranquilla e lo è soprattutto per chi parte affidandosi ai tour operator, che forniscono al viaggiatore un pacchetto già completo di tutti i servizi. I tour operator stanno dunque monitorando costantemente il livello di servizio delle strutture con le quali lavorano e, ad oggi, non ci sono segnali di preoccupazione in tal senso. Se dovessero verificarsi dei disservizi, i tour operator interverrebbero nei limiti possibili per tutelare la vacanza dei propri clienti. Fino ad oggi, però, non è stato necessario. L'all inclusive, tra l'altro, permette ai clienti di prevedere la spesa che devono affrontare, riducendo al minimo l'incognita dei costi extra da sostenere in loco, permettendo così al cliente di gestire al meglio una eventuale mancanza di liquidità.

editoriale di Alessandro Mostaccio, segretario generale Movimento Consumatori

Anatocismo: noi diciamo stop!

segue dalla prima

Il 30 giugno scorso, abbiamo quindi inviato due esposti: uno all'Antitrust, l'altro alla Banca d'Italia su interessi illegittimi applicati da 30 banche e insieme a 14 associazioni di consumatori abbiamo sollecitato con una lettera il Governo e il Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio a dare immediata e definitiva attuazione all'art. 120 t.u.b. Risultato? Il nulla.

A questo punto, abbiamo invitato i cittadini a diventare parte attiva della campagna "Stop Anatocismo": abbiamo messo a disposizione sul nostro sito www.movimentoconsumatori.it i moduli per la richiesta di rimborso alle banche. Della serie: facciamo valere direttamente i nostri diritti!

E ora la bella notizia: proprio in questi giorni è stato pubblicato sul sito della Banca d'Italia il provvedimento che modifica le disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra

intermediari e clienti". Nel provvedimento non c'è più nessun riferimento alla capitalizzazione degli interessi e i riferimenti alla vecchia delibera del CICR 8.2.2000 che regolava l'anatocismo sono stati cancellati.

Evviva. La decisione è certo importante, ma chiediamo ulteriori passi in avanti: Bankitalia deve inibire definitivamente l'anatocismo e ordinare a tutti gli intermediari vigilati di provvedere all'immediata restituzione di tutti gli interessi anatocistici corrisposti dalla clientela dal 1° gennaio 2014. E, questa volta, giustizia finalmente sarà fatta.

Alessandro Mostaccio

CONTRAFFAZIONE

Road show e flash mob per la campagna di comunicazione "Io Sono Originale"



locali, hanno coinvolto i consumatori in un frenetico ballo collettivo. Per la comunicazione dell'iniziativa è stata realizzata anche una campagna di guerrilla marketing "green" che nelle zone prossime all'evento ha segnalato la presenza dei punti informativi e del flash mob. Sfruttando la sola azione dell'acqua è stato impresso sui marciapiedi e nelle piazze il logo dell'iniziativa per una comunicazione spettacolare e "ecologica".

La campagna di comunicazione Io Sono Originale si è arricchita anche del patrocinio di Indicam e di Coldiretti, due realtà impegnate in prima linea nella lotta al falso. Indicam, è l'Istituto di Centromarca per la lotta alla contraffazione e rappresenta oltre 150 aziende, associazioni, enti, studi professionali, organizzazioni impegnati nella lotta alla falsificazione dei prodotti di marca. Coldiretti, con un milione e mezzo di associati, principale organizzazione degli imprenditori agricoli a livello nazionale ed europeo, segue e promuove una serie di attività volte a contrastare la contraffazione, la falsificazione e l'imitazione dei prodotti alimentari made in Italy nel mondo. Entrambe hanno partecipato e parteciperanno ad alcuni eventi del road show. Saranno a fianco degli operatori specializzati per informare e dare il loro prezioso contributo alle attività di sensibilizzazione dei cittadini.

Per ulteriori informazioni: www.iosonoriginale.it.

Grandi eventi in programma per "Io Sono Originale", l'iniziativa finanziata dal Ministero dello Sviluppo economico - Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione - UIBM e realizzata dalle associazioni dei consumatori, che mette in campo attività di informazione e di sensibilizzazione per i cittadini sulla contraffazione e sulla tutela della proprietà industriale.

Per questa campagna di comunicazione nazionale, "Io Sono Originale" sta girando l'Italia con un coinvolgente road show e divertenti flash mob per arrivare dritto al cuore e alla mente delle persone con il suo importante messaggio: la contraffazione è un fenomeno che va combattuto, fa male alla nostra economia e alla nostra salute, scegliere prodotti originali è invece sinonimo di sicurezza e di garanzia.

Il primo a partire è stato il road show, un tour che tocca 19 città italiane per un totale di 20 eventi pubblici.

La prima tappa si è svolta il 24 giugno a Torino durante la festa di San Giovanni Battista, nella affollatissima cornice di piazza Castello e si finirà il 7 agosto a Senigallia (Ancona).

Con l'obiettivo di coinvolgere il maggior numero di persone, gli eventi sono organizzati in luoghi di grande aggregazione e durante manifestazioni pubbliche. Il road show non passerà inosservato: gazebo, totem e un pick up personalizzato "Io Sono Originale" compongono la struttura mobile dove si potranno ricevere materiali informativi sulla lotta al falso e simpatici gadget. Non mancano, inoltre, spettacoli e giochi per i bambini.

Il 29 giugno a Milano è andato in scena invece il primo di sei flash mob che hanno coinvolto poi le città di Brindisi, Como, Parma, Marsala e Viareggio. Prima di ogni evento sono stati allestiti dei punti informativi che fornivano informazioni sul progetto e distribuito materiale sulla contraffazione.

I flash mob, cui hanno dato il là scuole di street-dance



CREDITO & RISPARMIO

Veneto Banca: azioni deprezzate e congelate. Le iniziative di Movimento Consumatori



di Marco Gagliardi*

18 aprile 2015: assemblea infuocata a Volpago del Montello, gli azionisti di Veneto Banca sono chiamati ad approvare il bilancio, la trasformazione della società cooperativa di Montebelluna in società per azioni (come previsto dal decreto legge di gennaio che coinvolge, tra le altre dieci banche, anche la Popolare di Vicenza) e la diminuzione del valore delle azioni, non quotate e per mesi non vendibili. Nel caos le delibere vengono approvate: la quotazione delle azioni passa da 39,5 a 30,5 euro, con un taglio del 23% che corrisponde a quello subito dalle azioni della Banca Popolare di Vicenza, proprio il soggetto che potrebbe costituire un nuovo gruppo bancario con Veneto Banca. C'è un danno. Ma c'è di più. Le azioni da mesi non si vendono. Chi ha bisogno di liquidi, come i disoccupati e gli anziani che ci hanno contattato nelle ultime settimane, da mesi resta a secco. E l'unica è aspettare, senza garanzie. Ma siamo sicuri che la massiccia diffusione avvenuta negli ultimi anni tra le famiglie non soltanto venete delle azioni sia avvenuta nel rispetto della legge? Possono essere fondate le preoccupazioni degli azionisti che negli ultimi mesi stanno chiedendo la nostra assistenza? La risposta a quest'ultima domanda pare essere positiva ed è opportuno approfondire che cosa è successo, per capire se, anche in questo caso, i piccoli azionisti sono le vittime sacrificali di oscure operazioni societarie. Nel 2013 Veneto Banca è stata infatti oggetto di ispezioni della Banca d'Italia che ha formulato contestazioni sull'organizzazione e i controlli interni e ipotesi di violazione del Testo Unico Bancario, con conseguente procedimento sanzionatorio a carico degli

amministratori e dei sindaci in carica al momento delle ispezioni, concluso con pesanti sanzioni. Sulla banca di Montebelluna è già in corso un'inchiesta della Procura di Roma che coinvolge i vertici dell'ex consiglio di amministrazione, non solo per crediti elargiti a clienti che non avevano le necessarie garanzie, ma anche per il reato di agiotaggio, per informazioni false trasmesse alla Banca d'Italia: sarebbe stato in particolare diffuso un valore dell'azione non rispondente al vero, giudicato incoerente con il contesto economico della società, con conseguente danno per gli azionisti che potrebbero aver acquistato negli anni scorsi a un prezzo superiore a quello reale. MC il 16 aprile 2015 ha depositato un esposto alla procura di Roma per orientare l'attenzione della magistratura sul danno subito dagli azionisti, per seguire le indagini ed eventualmente costituire l'associazione e agevolare la costituzione come parti civili dei danneggiati azionisti (come ad esempio abbiamo fatto nei processi Fonsai, Parmalat e Cirio). Nelle ultime settimane ha inoltre attivato contatti con la Consob che sta svolgendo indagini nei confronti della banca per verificare se è stata rispettata la normativa prevista a tutela dei risparmiatori ("MIFID"). L'esito delle indagini è molto importante perché - nel caso in cui vengano accertate diffuse irregolarità e violazioni - potrebbero essere agevolati in ogni sede (civile e penale) i risarcimenti a favore degli azionisti. Nel frattempo forniamo un servizio di verifica sull'operato della banca, raccogliendo la documentazione bancaria, per controllare se la banca ha rispettato quanto previsto dalla normativa MIFID e dalla delibera Consob n. DIN/9019104 del 2 marzo 2009, che ha previsto a carico degli intermediari obblighi stringenti nella negoziazione di titoli illiquidi, come azioni non quotate

in borsa. Per informazioni e assistenza, potete scrivere alla email sosbanche@movimentoconsumatori.it.

**ufficio legale MC*

COSA SONO I PRODOTTI FINANZIARI ILLIQUIDI?

Sono strumenti finanziari per i quali sussistono difficoltà di smobilizzo a condizioni significative, ovvero che "determinano per l'investitore ostacoli o limitazioni allo smobilizzo entro un lasso di tempo ragionevole, a condizioni di prezzo significative, ossia tali da riflettere, direttamente o indirettamente, una pluralità di interessi in acquisto e in vendita" anche avuto riguardo all'aspetto della convenienza economica della transazione e alla luce dei costi in cui può incorrere l'investitore (Comunicazione CONSOB n. 9019104 del 2 marzo 2009).

Rientrano nella categoria dei prodotti finanziari illiquidi, esclusi dalla categoria degli strumenti finanziari "non complessi": obbligazioni bancarie, polizze assicurative a contenuto finanziario, derivati OTC e azioni di banche non quotate.

ATTENZIONE

Normalmente vengono definiti come a basso rischio e "a capitale garantito": viene però sottostimata (o celata) la rischiosità, dovuta alla scarsa "liquidità" ovvero al fatto che si tratta di strumenti non negoziabili sul mercato. Per quanto riguarda le azioni anche il prezzo, non essendo frutto del mercato ma essendo determinato dalla stessa società attraverso pareri commissionati ad esperti di settore, è altro elemento aleatorio e potenzialmente non attendibile.

ENERGIA E GAS

Relazione annuale dell'Aeegsi: i punti chiave



di Ovidio Marzaioli*

La relazione annuale del presidente Bortoni dell'Aeegsi, quest'anno più che in precedenza, ha attribuito un ruolo centrale al consumatore e soprattutto al concetto di "capacitazione" quale principio che modella l'azione della consiliazione in corso. Da tale presupposto emergono alcuni punti chiave della relazione e quindi del programma strategico dall'Autorità garante che è importante sottolineare che riguardano:

- le nuove tecnologie applicate alle fonti energetiche rinnovabili;
- la centralità del consumatore e delle sue tutele;
- l'unbundling e debranding del sistema aziendale del comparto energetico;
- i nuovi sistemi di misurazione cosiddetti "smart metering".

Per quanto concerne le fonti energetiche rinnovabili è di fondamentale importanza sottolineare la prospettiva di possibile stoccaggio della produzione da fonti rinnovabili di energia sia in senso di idrogeno sia sotto il profilo dell'efficientamento energetico del complessivo sistema economico italiano. Su questa

linea è stata ribadita la necessità delle applicazioni tecnologiche e di tutto il sistema incentivante che, dopo l'ubriacatura degli incentivi a pioggia, si è finalmente indirizzato sul binario della efficienza energetica e della microgenerazione, elementi essenziali al riordino legislativo, economico e sociale della materia. Più in generale va sottolineata l'importanza della ridefinizione dell'utilizzazione delle fonti fossili che rappresentano ad oggi il principale fattore di fornitura energetica, ma che in prospettiva dovrà essere un semplice coadiuvante marginale, in particolare, sin da ora, l'energia prodotta con il gas naturale dovrà essere sempre più fonte primaria e non finale di fornitura al mercato retail. Le FER continuano ad essere il momento più alto di applicazione tecnologica sostenibile ed equa ed in una nazione come l'Italia, povera da sempre di fonti energetiche fossili, è elemento ancor più chiarificatore della prospettiva green della nuova economia italiana. Il sempre maggiore influsso delle FER deve però camminare necessariamente con l'ulteriore punto nodale e cioè la centralità del consumatore, le sue tutele, e le applicazioni tecnologiche a vantaggio dello stesso. In merito al ruolo del consumatore, che l'Autorità stessa ha definito cruciale nella metamorfosi energetica

del paese, vertono gli ulteriori indirizzi strategici del regolatore sulla delicata questione della neutralità del soggetto distributore in vista della piena liberalizzazione del mercato energetico e gli interventi in materia di debranding ed unbundling aziendale. Tali misure sono finalizzate a favorire la consapevolezza del consumatore nella scelta contrattuale attraverso una netta separazione delle politiche di comunicazione e di marchio tra l'attività del distributore e le attività di vendita dell'impresa verticalmente integrata ed in tal senso forte è stato l'impegno delle associazioni consumeristiche nel confronto delle due autorità coinvolte nel segnalare le irregolarità e spingere verso una maggiore trasparenza del mercato. Bortoni ha decisamente, ed aggiungerei giustamente, indicato nella capacitazione dei consumi e della sua declinazione anche sotto il profilo individuale la strada maestra per permettere al consumatore un'innovazione delle sue regole di consumo sempre più vicine e confacente allo stile di vita dello stesso. A tale contesto si ricollega anche l'introduzione di nuovi sistemi di misurazione, i "smart metering", in grado di consentire al consumatore di avere tempestivamente un quadro complessivo dei propri consumi energetici.

La sempre più stringente tutela del consumatore nel rapporto con l'azienda di vendita, sinora più teorica che effettiva, dovrebbe consentire un più agevole passaggio al mercato libero ad oggi appesantito dalle insidie che si celano dietro pratiche commerciali scorrette e aggressive, complessità del sistema e poca trasparenza delle offerte e dei prezzi. Per raggiungere l'auspicato obiettivo della piena liberalizzazione dei mercati, così come previsto nel disegno di legge sulla concorrenza, vanno concretizzare contestualmente le previsioni legislative e regolamentari fissate dall'Europa e poco (o male) applicate in Italia. Calzante esempio è la mancata applicazione ad oggi dell'art.66 quinquies del Codice del consumo nella parte in cui prevede il diritto del consumatore a non pagare alcun corrispettivo in caso di pratiche commerciali scorrette accertate anziché applicare la procedura ex delibera 153/2012 che si limita a ridurre il pagamento alla sola quota relativa ai consumi lasciando impunita la scorretta azione dell'azienda venditrice. Un ultimo aspetto di indubbio interesse nel quadro complessivo della materia riguarda le Alternative Dispute Resolution che sono al centro del dibattito parlamentare per l'emanazione della norma nazionale di recepimento della Direttiva Europea 2013/11/Ue. La piena copertura a livello di Ue delle Alternative Dispute Resolution di tutte le controversie contrattuali in ogni settore e in tutti gli Stati membri passa attraverso criteri di qualità tali da assicurare che essi operino in modo efficace, equo, indipendente e trasparente a tutela dei consumatori. In tale contesto è stato fondamentale il ruolo delle associazioni consumeristiche ed in primo luogo di MC, alfiere delle istanze di integrazione e modifica al testo ad oggi positivamente recepite dalle commissioni parlamentari e a breve si avranno i riscontri effettivi degli sforzi profusi nell'atto che emanerà il governo. Questa è l'unica strada che potrà permettere alle associazioni di affrancarsi dal concetto di "polemizzatori professionali", per assumere sempre più il giusto ruolo di consapevoli attori delle scelte politiche e sociali del contesto nazionale nell'interesse dei consumatori.

**vicesegretario generale Movimento Consumatori*

Consumers' approfondimenti

PARLIAMONE



Il caso Uber - tassisti. Anche i servizi innovativi devono essere rispettosi delle regole

di Gustavo Ghidini*

La tutela dei consumatori non riguarda solo il prezzo, ma anche il rispetto delle regole e la sicurezza. Un mercato trasparente non può prescindere da regole chiare e uguali per tutti. In un mercato disciplinato da regole certe, quindi, a parità di trattamento, i consumatori possono fondare le proprie scelte in maniera consapevole. Se le regole non sono uguali per tutti gli operatori, però, il mercato viene falsato e le scelte dei consumatori risultano viziate in partenza. Un caso recente è la diatriba tra Uber, l'app che si occupa di trasporto, e i tassisti. Un nuovo modo di intendere il trasporto, secondo Uber, che valorizza la sharing economy, e che va a vantaggio dei consumatori e dell'ambiente. I primi, secondo Uber, pagherebbero di meno e avrebbero un servizio più ampio e l'ambiente ne trarrebbe giovamento disincentivando l'utilizzo delle auto private. Secondo i tassisti (sospetto poi confermato dal tribunale di Milano) invece, l'applicazione fornisce un servizio potenzialmente pericoloso per gli utenti in violazione delle regole che governano la sicurezza del servizio taxi. La contestazione mossa a Uber dai tassisti è stata quella di aver posto in essere una concorrenza sleale messa in atto attraverso la fornitura dello stesso servizio fornito dai taxi ma senza il rispetto delle regole alle quali

invece si devono adeguare i tassisti. Ciò comporta un diverso punto di partenza che falsa la possibilità di una corretta concorrenza. E' evidente come anche il consumatore sia lesa dal comportamento non corretto e proprio su questo punto la decisione del tribunale di Milano ha evidenziato come le tutele a presidio della sicurezza dei consumatori siano imprescindibili e non possano essere oggetto di deroga: "La libera concorrenza sul mercato e i vantaggi in termini di riduzione dei costi per i consumatori, caldeggiati dalle associazioni intervenute, non possono andare a discapito della sicurezza e trasparenza del servizio, essendo queste caratteristiche rispondenti a esigenze primarie dell'individuo che superano l'esigenza del risparmio economico". Al di là del caso specifico, il dato che emerge è che il solo fatto di gestire un servizio "innovativo" non può fornire all'azienda un aprioristico lasciapassare per un comportamento fuori dalle regole. Ciò vale in tutti i settori e non solo nel trasporto auto. Le nuove tecnologie e le nuove modalità di servizi condivisi devono essere incentivati e valorizzati a patto che consentano di far fare al mercato (nel suo insieme) un passo avanti. Se queste aziende pongono alla base del proprio business un arretramento delle regole sulla concorrenza e della tutela dei consumatori sono un danno per il sistema.

*presidente onorario Movimento Consumatori

* Dall'Europa

L'Unione Europea è sulla buona strada per raggiungere l'obiettivo del 20% di energie rinnovabili entro il 2020: è quanto afferma la relazione sui progressi in questo ambito presentata dalla Commissione Ue. Con una quota stimata del 15,3% di energie rinnovabili nel consumo finale lordo del 2014, l'Ue e la grande maggioranza degli Stati membri stanno avendo un risultato positivo: è previsto che 25 Stati membri riusciranno a raggiungere i propri obiettivi nazionali 2013/2014. "La relazione indica ancora una volta che l'Europa crede nelle energie rinnovabili e che le energie rinnovabili fanno bene all'Europa. L'Europa può vantare tre volte più energia rinnovabile pro capite che qualunque altra parte del mondo e più di un milione di persone che lavorano nel settore delle energie rinnovabili, il cui valore supera i 130 miliardi di euro all'anno. Ogni anno esportiamo energie rinnovabili per un valore di 35 miliardi di euro," ha dichiarato Miguel Arias Canete, Commissario responsabile per l'azione per il clima e l'energia.

Nel 2014, grazie al previsto raggiungimento di una quota del 5,7% di energie rinnovabili nel settore dei trasporti, sarà possibile raggiungere l'obiettivo del 10% nonostante questo costituisca una sfida, e lo dimostrano i buoni risultati in alcuni Stati membri. Si prevede che 25 Stati raggiungeranno i propri obiettivi nazionali 2013/2014, 26 Stati hanno già raggiunto gli obiettivi 2011/2012. Dato che nei prossimi anni gli obiettivi intermedi diventeranno sempre più ambiziosi, alcuni Stati membri potrebbero dover intensificare i propri sforzi al fine di rispettare gli impegni assunti, inclusa la possibilità di ricorrere a meccanismi di cooperazione con altri Paesi.

* Domande e risposte

Mi sono pervenute fatture per l'energia elettrica e il gas da parte di una società di vendita che non è quella con cui ho stipulato anni fa il mio contratto, i dati della mia fornitura corrispondono ma io non ho richiesto né sottoscritto alcun contratto con loro, come posso tutelarmi?

Marta Carini - Caserta



Risposta a cura di
Rita Rocco
Settore Energia
Sportello del
Consumatore on line

Con la liberalizzazione del mercato alcuni fornitori, o meglio, le agenzie di vendita che operano per loro, utilizzano mezzi poco trasparenti e legali per acquisire clienti. Ci arrivano segnalazioni di informazioni omesse o errate, firme estorte su presunti moduli informativi che si rivelano essere proposte di contratto, mancato rispetto del diritto di ripensamento, ecc. Siamo di fronte a contratti non richiesti, perché mai stipulati o frutto di una pratica commerciale scorretta. Il consumatore può tutelarsi formalizzando reclamo nei confronti dell'azienda entro i termini previsti contestando e/o disconoscendo integralmente il contratto, l'eventuale firma e la richiesta di pagamento. Contestualmente suggeriamo di contattare il venditore con il quale si vuole mantenere il contratto per accertare che il passaggio sia o meno avvenuto e in tal caso chiedere il ripristino delle condizioni preesistenti. In merito alla richiesta di pagamento le aziende hanno aderito alla procedura di ripristino stabilita dall'AEEGSI con delibera n.153/2012/R/com: il venditore al quale si rivolge reclamo deve ricalcolare gli eventuali importi dovuti alle condizioni economiche stabilite dall'autorità e in maniera ridotta, ma le aziende tendono a ignorare che, in base a recente normativa (decreto legislativo n.21/2014), in caso di pratiche commerciali scorrette "accertate" il consumatore non è tenuto al pagamento di alcun importo fatturato dal nuovo venditore. Non è facile far valere tale principio per cui è preferibile rivolgersi alle associazioni di consumatori.

Hai un problema e vuoi risolverlo on line?
Rivolgiti ai nostri esperti: www.sportello.movimentoconsumatori.it.

MC insieme a Slow Food

Una convenzione dai molti vantaggi



Movimento Consumatori Nazionale e Slow Food Italia hanno firmato un protocollo d'intesa che ha come obiettivo quello di offrire ai soci delle rispettive associazioni nuove opportunità per essere consumatori informati, attenti e consapevoli nelle proprie scelte di consumo.

A partire da giugno 2015, iscrivendosi a Movimento Consumatori e scegliendo l'opzione **Socio Simpatizzante Slow Food** si potrà aderire a Movimento Consumatori e avere anche la tessera di Socio Slow Food che dà diritto a ricevere la **rivista Slow** in formato elettronico, un opuscolo delle **Guide al Consumo** e la newsletter settimanale con consigli, appuntamenti e notizie dal mondo Slow.

Chi aderisce a Movimento Consumatori e sceglie l'opzione Socio Simpatizzante Slow Food entro il prossimo 31 luglio, avrà l'opportunità di ricevere in omaggio anche **la guida Slow Food Osterie d'Italia 2015**, con l'indicazione di più di 1700 locali della Penisola, con le storie dei ristoratori che raccontano direttamente i territori in cui nascono, i prodotti che usano, le tradizioni che hanno generato piatti famosi in tutto il mondo.

Infine, per chi è già in possesso della tessera Slow Food, la convenzione prevede la possibilità di aderire a Movimento Consumatori come socio sostenitore e accedere a condizioni agevolate alla assistenza on line dello Sportello del Consumatore, un servizio messo a disposizione dal Movimento Consumatori per tutti gli associati MC e in grado di seguire pratiche a distanza e risolvere in maniera veloce e puntuale grazie ad un team di consulenti specializzati problemi relativi ad acquisti e servizi, assicurazioni, banche, energia, telefonia, trasporto e turismo.

Non perdetevi l'occasione. Usufruire della convenzione MC - Slow Food è semplice: basta iscriversi su www.sportello.movimentoconsumatori.it ed inviare copia della tessera Slow Food in corso di validità all'email tesseramento@movimentoconsumatori.it.

Consumers' notizie

UTENZE ELETTRICHE E GAS

E' di nuovo "Energia: diritti a viva voce"



"ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE"

Il progetto, giunto al suo terzo anno di vita, è realizzato da 14 associazioni di consumatori con il contributo finanziario dell'Autorità per l'energia elettrica, gas e servizio idrico. Attraverso una rete di 22 sportelli territoriali e un sito tematico, offre informazioni e assistenza per orientare i cittadini nella giungla delle tariffe energetiche ed aiutarli a difendersi da scorrettezze, errori, truffe e raggiri di ogni tipo.

Dalla ripresa del progetto, gennaio 2015, ad oggi l'iniziativa ha registrato oltre

4000 mila contatti.

Problemi legati alla fatturazione e ai comportamenti commerciali scorretti sono le principali tematiche per le quali i cittadini chiedono assistenza e consulenza agli operatori dedicati.

Dall'inizio del progetto, fine 2011, ad oggi il sito www.energiadirittivivavoce.it ha registrato una media di 6000 visite al mese pari a circa 70 mila visite all'anno.

In molti casi il sito è servito anche da sponda tra utenti e sportellisti: lasciando

una richiesta di assistenza nell'apposita sezione, i cittadini sono stati successivamente richiamati e aiutati da operatori formati e specializzati nel settore energetico.

Dato ancora più importante è relativo ai 50 mila "contatti", cittadini cioè che telefonicamente, e ancora più spesso fisicamente, si sono recati presso gli sportelli territoriali e hanno chiesto e ottenuto un'assistenza specialistica in particolare nel supporto alla scrittura di un reclamo e/o nell'apertura di conciliazioni paritetiche.

Da quest'anno, ai 22 sportelli finanziati dal progetto si sono aggiunti anche altri punti informativi e sportelli gestiti a titolo volontario sempre da operatori specializzati.

Il 13 giugno scorso, inoltre, si è svolta la Giornata del consumatore illuminato, un appuntamento nelle piazze e nei mercati di alcune città italiane con gli operatori delle associazioni dei consumatori, che hanno incontrato i cittadini e offerto il loro aiuto agli utenti alle prese con problemi legati alle forniture di luce e gas. Gli operatori hanno diffuso materiale informativo e fornito consulenze ai cittadini su conguagli, errori di fatturazione, consumi non effettuati, contratti non richiesti, truffe, ecc.

Le città coinvolte nell'iniziativa sono state Bolzano, Udine, Torino, Genova, La Spezia, Milano, Cesena, Parma, Modena. Per ulteriori informazioni sugli sportelli e sulle tematiche del progetto si può visitare il sito Internet www.energiadirittivivavoce.it.

* In evidenza

MC aderisce a proposta di modifica dell'articolo 117 della Costituzione

Movimento Consumatori ha aderito alla proposta di modifica dell'articolo 117 della Costituzione promossa dall'associazione Giuseppe Dossetti che si oppone da anni al federalismo sanitario "malato" nato nel 2001 con il Titolo V della Costituzione: 21 sistemi differenti di gestione del paziente in cui disponibilità di cure; accesso ai farmaci e prestazioni sanitarie sono diversificate in modo gravemente iniquo.

Nel 1978 nacque in Italia il Servizio Sanitario Nazionale, che legò saldamente la sanità pubblica alle fondamenta costituzionali del nostro Paese. Oggi, dopo 36 anni, il SSN pare essersi trasformato in una chimera, un sogno vano, in una realtà in cui i Diritti risultano affermati in teoria e negati nella pratica per colpa di limiti finanziari.

Il 15 giugno 2015 si è tenuta a Roma la Terza giornata degli Stati generali della Salute. Nel corso di questa giornata di confronto e dibattito con tutti gli stakeholders, è stato divulgato un documento di indirizzo, ideato dall'Associazione Giuseppe Dossetti: i Valori – Sviluppo e Tutela dei Diritti in partnership con la Fondazione Gimbe, per una proposta di revisione dell'art.117 del Titolo V della Costituzione, per restituire all'Italia e a tutti gli Italiani ciò che i Padri Costituenti avevano donato nella gestione del "bene salute": l'articolo 32. Alla giornata ha partecipato con un suo intervento Alessandro Mostaccio, segretario generale di Movimento Consumatori.



* Dalle sezioni

Umbria

MC a sostegno dei comitati mensa

Movimento Consumatori Umbria insieme ad Aiab, Cittadinanzattiva, Legambiente, Slow Food si schiera con i genitori e i comitati mensa di Perugia per la salvaguardia e la valorizzazione dell'esperienza dei comitati mensa. Fino ad oggi la gestione virtuosa delle mense scolastiche di Perugia, grazie proprio all'impegno di tanti genitori, ha consentito di fornire a tutti i bambini e alle bambine pasti di qualità, sicuri, per lo più biologici e a km zero, favorendo piccole e preziose economie locali. Questo modello è ora messo in discussione dalla Giunta con motivazioni economiche e burocratico-amministrative che lascerebbero ai genitori una mera funzione di controllo, vanificando il ruolo attivo e l'impegno diretto e volontario che hanno sempre avuto in questi anni a Perugia. Le associazioni sono quindi impegnate a sostenere e mantenere questo modello perché garantisce economicità, qualità del servizio, inclusione sociale.

perugia@movimentoconsumatori.it

Caserta

I diritti degli utenti di energia

"Energia: tra diritti ed efficienza", questo è il titolo dell'incontro informativo organizzato da MC Caserta in collaborazione con il Forum Terzo Settore, di cui MC è membro attivo, presso La Feltrinelli di Caserta il 23 giugno scorso. L'iniziativa rientra nell'ambito delle attività della rassegna culturale "Le Piazze del Sapere" che spazia tra le tematiche più attuali e di interesse per la cittadinanza. In particolare il presidente di MC Caserta, Marzaioli, sulla base dei dati emersi dall'attività di consulenza dello sportello "Energia Diritti a Viva Voce" presso la sede MC di Caserta, si è soffermato sulle problematiche più pressanti, come ad esempio le pratiche commerciali scorrette, contratti non richiesti, errata fatturazione, approfondendo soprattutto gli aspetti e gli strumenti di tutela del consumatore. Una particolare nota è stata poi dedicata alle misure di sostegno sociale come il bonus gas ed elettrico le cui richieste a livello nazionale sono decisamente sotto dimensionate rispetto al numero degli aventi diritto.

caserta@movimentoconsumatori.it

Brindisi

Un seminario sulla sharing economy

Il 19 giugno scorso si è tenuto presso la sede MC di Brindisi un seminario sul tema della "Sharing economy - le nuove forme di economia condivisa". Nell'ambito del seminario si è discusso della "economia della condivisione", quale modello economico del prossimo futuro mediante il quale gli utenti-consumatori avranno maggiore voce, nell'ottica di una nuova visione della domanda e dell'offerta. MC sta monitorando l'evoluzione della sharing economy, con particolare attenzione alla diffusione di piattaforme Internet, gestite da imprese internazionali che godono di posizione dominante sul mercato per portare all'attenzione degli utenti eventuali pratiche commerciali scorrette al fine di garantire loro sicurezza e affidabilità dei servizi offerti. A tal proposito, verranno evidenziati opportunità e rischi delle nuove forme di mercato e di economia, nonché dell'esigenza di nuove norme e regole soprattutto per quello che attiene la tutela dei consumatori.

brindisi@movimentoconsumatori.it

Consumers' iniziative

CAMPAGNE

Movimento Consumatori tra i promotori di "Sulla fame non si specula"



Movimento Consumatori dice no alle speculazioni finanziarie sul cibo e sostiene "Sulla fame non si specula", la campagna nata nell'aprile del 2011 che ha via via aggregato importanti sigle del non profit, enti locali e singoli cittadini. Almeno dal 2005, alcuni operatori finanziari hanno cominciato a investire ingenti somme di denaro nei cosiddetti titoli finanziari derivati legati ai beni alimentari, che 'derivano' cioè il loro rendimento dall'andamento dei prezzi dei prodotti agricoli sui mercati internazionali, perdendo la propria funzione originaria di assicurazione sulla fluttuazione dei prezzi e divenendo strumenti di mera speculazione. Si tratta ormai troppo spesso di titoli che costituiscono delle vere e proprie scommesse: si "punta" sull'aumento dei prezzi del cibo e si guadagna se la previsione si avvera. Nella finanza di oggi anche un'alluvione o una siccità prolungata in una certa regione del mondo si possono trasformare in un'opportunità per guadagnare sul mercato finanziario, con rendimenti che possono essere anche del 50% o del 100%. "Obiettivo di Sulla fame non si specula è creare una vasta mobilitazione a sostegno di una riforma dei derivati in sede Ue, chiedendo che il diritto al cibo sia tutelato dalla speculazione finanziaria - spiega Alessandro Mostaccio, segretario generale MC - e che all'arricchimento smisurato di qualche nano della finanza consegua

la negazione del diritto al cibo per intere popolazioni. Il nostro sostegno a questa iniziativa si è fatto ancora più convinto dopo che nella Carta di Milano di Expo 2015 (la cui stesura purtroppo non ha visto il coinvolgimento delle associazioni di consumatori) è sparito ogni riferimento al tema della speculazione finanziaria che era contenuto nel Protocollo di Milano, promosso dal Barilla Center for Food and Nutrition cui la Carta di Milano si è ispirata. Per MC è fondamentale che l'Italia e tutta la comunità internazionale non perdano l'occasione che l'Expo, il cui tema è 'nutrire il pianeta, energia per la vita', lasci un'eredità tangibile di equità nell'accesso al cibo". "Da Milano da cui è partita questa campagna - afferma Emanuela Citterio, coordinatrice dell'iniziativa - ci aspettiamo un segnale forte che dica che il diritto al cibo vale più del profitto a breve termine ottenuto attraverso operazioni speculative che ignorano ogni possibile conseguenza sulla vita delle persone. Abbiamo due principali obiettivi per il 2015: sostenere la riforma dei derivati chiedendo che il diritto al cibo sia protetto e fare in modo che Milano, in occasione di Expo 2015, diventi la città simbolo di un equilibrio possibile, quello fra una finanza sana e un cibo buono alla portata di tutti". Migliaia di cittadini hanno già aderito all'iniziativa sul sito www.sullafamenonsispecula.org.

FOCUS FAIRTRADE

Aumento costante per i prodotti del commercio equo

È una crescita continua quella del commercio equo certificato: lo rivelano anche per quest'anno i dati sul venduto diffusi da Fairtrade Italia, il Consorzio che per il territorio italiano gestisce il marchio internazionale di certificazione. Grazie alle scelte di migliaia di consumatori consapevoli, nel corso del 2014 in Italia sono stati spesi 90 milioni di euro in prodotti come cioccolato, tè e caffè, con un aumento del +18% sull'anno precedente. Le banane continuano ad essere il prodotto preferito da parte dei consumatori (nonché quello più venduto in assoluto in volumi), ma anche il resto della frutta fresca, in pu-

rea e in lattina ha registrato valori molto positivi (+29%). Interessante anche il risultato dello zucchero di canna, che viene utilizzato sia per le produzioni industriali che per il consumo domestico: +29%. È ed proprio da quest'ultimo che in futuro ci si aspettano buoni risultati, in quanto grazie a delle nuove partnership commerciali viene favorito il suo utilizzo come ingrediente all'interno di prodotti dolciari e bevande. Che il circuito Fairtrade del commercio equo sia così in salute è una buona notizia per i consumatori, che possono scegliere tra sempre più prodotti in un numero sempre maggiore di punti ven-

dita nel territorio nazionale. Ma è anche un'ottima notizia per i produttori dei Paesi in via di sviluppo, che grazie alle vendite in Italia hanno beneficiato di un premio di 979 mila euro, ossia un guadagno aggiuntivo da destinare a progetti di emancipazione delle comunità, il cui utilizzo è deciso democraticamente dai produttori. Premio che si aggiunge al prezzo minimo, la garanzia di ingressi stabili e in grado di coprire tutti i costi di produzione per il proprio lavoro.

* Dire, fare, riciclare

La doggy bag, una buona pratica antispreco

Sono tante, troppe, le tonnellate di cibo che ogni giorno vengono buttate via in tutto il mondo e l'Italia non fa eccezione. E grande è la quantità di alimenti che ogni giorno rimane nei piatti e viene riportata in cucina nei ristoranti. Il triste destino di queste pietanze è finire nell'immondizia e andare ad accrescere le già grandi montagne di rifiuti che provengono dagli avanzi alimentari. Contro questo spreco intollerabile è sceso in campo Comieco, che da 30 anni garantisce il recupero e l'avvio a riciclo di carta e cartone provenienti dalle raccolte differenziate urbane e promuove la diffusione di comportamenti sostenibili e buone pratiche per la riduzione degli sprechi. Trasformare un problema in opportunità e far partire una rivoluzione culturale: con questi obiettivi è nato il progetto "Doggy Bag - Se avanzo mangiatemi", che ha lo scopo di ridurre le quantità di alimenti gettati e di stimolare un cambio di mentalità nei ristoratori e nei clienti. Il progetto, realizzato in collaborazione con Slow Food Italia, ha voluto realizzare dei contenitori esclusivi, progettati e decorati da designer e artisti, che sono stati anche in mostra a Roma e in Cina.

La doggy bag che è stata data gratuitamente ai ristoranti che hanno aderito all'iniziativa, è la risposta italiana di chi ha deciso di dire no agli sprechi alimentari, e così diventa il prodotto alla base di una vera e propria rivoluzione culturale che coinvolge tutti gli attori della filiera alimentare, dallo chef, al team del ristorante ai clienti i quali, forti della grande carica d'ironia e di umorismo di cui sono vestiti i contenitori per vino e alimenti, non dovranno più sentirsi in soggezione nel portare a casa quanto rimasto a fine pasto. L'idea nasce dalle situazioni in cui ognuno di noi si è trovato almeno una volta: rinunciare ad accompagnare la cena in un buon ristorante con una bottiglia di vino perché i commensali sono troppo pochi per terminarla oppure arrivare a fine pasto e non godersi il dolce perché, si sa, lasciare la torta nel piatto non sta bene ed è proprio un peccato soprattutto quando si tratta di buona cucina. È importante ricordare che le buone pratiche non vanno in vacanza, quando si è al ristorante durante le calde cene estive non vergognamoci di chiedere una doggy bag, ovviamente vanno benissimo contenitori di qualsiasi tipo. La doggy bag per il cibo avanzato è una buona abitudine, chiedi al ristoratore, sono quasi un centinaio i ristoranti milanesi e lombardi già coinvolti nell'iniziativa.

www.comieco.org

Consumers' magazine
il mensile dei consumatori

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

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

Direttore responsabile: Rosa Miracapillo

A cura di Angela Carta e Piero Pacchioli

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

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

Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

insieme per una società responsabile



Consumers' news La Newsletter del **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Fonsai **E' ancora possibile costituirsi parte civile**
MC ha già raccolto oltre 200 costituzioni di parte civile di azionisti. La stessa MC si è costituita parte civile. Il tribunale ha rinviato il processo per valutare la legittimità delle costituzioni di parte civile depositate.
[Leggi l'Articolo](#)

ABI-Consumatori **Intesa su trasparenza polizze**
Sempre più trasparenza e concorrenza per le polizze assicurative per mutui e altri finanziamenti. Questo l'obiettivo del protocollo d'intesa firmato da Abi, Assofin e le associazioni dei consumatori.
[Leggi l'Articolo](#)

Iscriviti alla nostra Newsletter Consumers' news

Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e sulle iniziative del Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti: <http://www.movimentoconsumatori.it/signup.asp>. L'iscrizione è semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

TUTTI I CITTADINI SONO SOPRATTUTTO CONSUMATORI. TUTTI I CONSUMATORI HANNO DIRITTI

Movimento Consumatori è un'associazione autonoma e indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti. Si propone di offrire ai cittadini migliori condizioni di consumo, cercando di influenzare le controparti istituzionali e private affinché forniscano servizi e prodotti adatti alle esigenze degli utenti. MC aiuta, segue e consiglia i propri soci con servizi di consulenza specializzati, li rappresenta presso organismi pubblici e privati, erogatori di servizi e fornitori di beni, e li sollecita a prendere coscienza dei propri diritti e delle proprie responsabilità. Le 60 sedi sul territorio nazionale erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei consumatori, sia consulenza e tutela legale ex-post. Il Movimento Consumatori mette a disposizione dei soci i seguenti servizi di consulenza: assicurativa, conciliazione (Fastweb, Postemobile, Telecom-Tim, TeleTu, Vodafone, Wind, A2A, Edison, Enel, Eni, Sorgenia, Alitalia, Assotravel, Astoi, Trenitalia, Bancoposta, Intesa San

Paolo, MPS, Ania, Poste Vita, Unipol, Poste Italiane), ecologia quotidiana, immobiliare e condominiale, legale, fiscale e tributaria, pratiche commerciali e pubblicitarie scorrette, sicurezza alimentare, rapporti con le banche, risparmio e investimento, salute e sanità, diritti del malato, farmaci, sicurezza domestica, SOS turista, utenze, trasporti e servizi pubblici. L'associazione collabora a livello nazionale e internazionale con altri enti non profit e istituzioni impegnati nella tutela degli interessi dei cittadini consumatori-utenti. MC è membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, membro della Federazione Arci, membro del Comitato editoriale di Vita, socio dell'Associazione Valore Sociale, socio di Consumers' Forum, di Fairtrade Italia, del Forum per la Finanza Sostenibile, socio del Forum del Terzo Settore, sostenitore della campagna Sbilanciamoci! che elabora alternative sostenibili per una spesa pubblica che favorisca i diritti e la solidarietà e sostenitore del Comitato TV e Minori.

diventa socio

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

Iscrivendoti a MC nazionale sarai:

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

INFORMATO: riceverai in abbonamento direttamente a casa tua Consumers' magazine, il nostro periodico, per essere sempre informato con notizie dal mondo del consumerismo.

AGGIORNATO: riceverai Consumers' news, la newsletter che ti aggiorna sulle iniziative di Movimento Consumatori.

Puoi diventare:

Socio sostenitore - quota 35 euro - iscritto a Movimento Consumatori

nazionale con diritto alla consulenza legale tramite lo sportello on line, all'abbonamento a Consumers' magazine e alla newsletter Consumers' news.

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

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

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

* Sezioni e sportelli

ABRUZZO

Pescara, tel. 085 297233

CALABRIA

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

CAMPANIA

Benevento, tel. 0824 975431

Caserta, tel. 0823 1970205

Napoli, tel. 081 7414661

EMILIA ROMAGNA

Bologna, tel. 051 277111

Modena, tel. 059 3367171

LAZIO

Roma Capitale, tel. 06 39735013

Sede distaccata Roma Capitale, tel. 06 4067413

Tivoli, tel. 0774 334270

LIGURIA

Genova, tel. 800 196851

Sanremo, tel. 0184 597675

Savona, tel. 019 807494

Valdimagra, tel. 018 7626660

LOMBARDIA

Bergamo, tel. 035 0770803

Lecco, tel. 0341 365555

Milano, tel. 02 80583136

Varese, tel. 0332 810569

MARCHE

Macerata, tel. 0733 236788

MOLISE

Campobasso, tel. 0874 411086

PIEMONTE

Bra, tel. 327 3743855

Cuneo, tel. 0171 602221

Torino, tel. 011 5069546

Valsesia, tel. 0163 833420

PUGLIA

Andria, tel. 0883 591030

Bari, tel. 080 2026822

Brindisi, tel. 377 2655870

Foggia e provincia, tel. 0882 223774

Lecce, tel. 0832 399128

Molfetta, tel. 340 6085572

Noci, tel. 334 9043239

Trani, tel. 347 8006116

SARDEGNA

Assemini, tel. 070 9459025

SICILIA

Caltanissetta, tel. 339 2046198

Palermo, tel. 091 6373538

Siracusa, tel. 0931 463897

Trapani, tel. 0923 28250

TOSCANA

Arezzo, tel. 055 901643

Cecina, tel. 0586 754504

Firenze Nord, tel. 055 4250239

Livorno, tel. 0586 219158

Pisa, tel. 050 41047

Prato, tel. 0574 635298

Piombino, tel. 348 8974227

Versilia, tel. 0584 31811

UMBRIA

Perugia, Tel. 075 5731074

VENETO

Padova, tel. 049 8256920

Venezia-Mestre, tel. 041 5318393

Verona, tel. 045 595210

Vicenza, tel. 0444 325767



La vendita di merce contraffatta avviene attraverso differenti canali di distribuzione, nei quali la **CONTRAFFAZIONE** non è sempre evidente.

È importante imparare a tutelarsi e compiere scelte consapevoli.

Partecipa al road show e ai flash mob
Io Sono Originale.

Trovi il calendario degli eventi su
www.iosonoriginale.it



Programma di sensibilizzazione per la lotta alla **CONTRAFFAZIONE**

Il Programma
IO SONO ORIGINALE
è finanziato da
Ministero dello Sviluppo Economico
Direzione Generale per la lotta alla contraffazione
Ufficio Italiano Brevetti e Marchi



UIBM

realizzato dalle
Associazioni dei Consumatori del **CNCU**



con il patrocinio di:

INDICAM
Istituto di Centromarca
per la lotta alla contraffazione



visita il sito:
www.iosonoriginale.it

