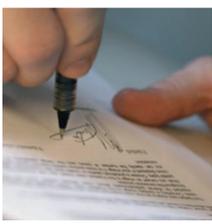




Soldi

Online il portale
"Quello che
conta"

Pag. 9



Polizze

Ivass: quelle
"dormienti"
sono 153 mila

Pag. 9



Utenze

Continua
"Energia: diritti
a viva voce"

Pag. 10



Rubriche

Notizie,
campagne,
informazioni utili

Pag. 8/11

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



maggio 2018

Anno 10 N. 03

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

DOSSIER

ADR, LE CONTROVERSIE SI RISOLVONO FACILMENTE

Sotto l'acronimo inglese ADR vengono ricondotti i sistemi di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria, ma esistono anche altre forme di composizione "amichevole" dei contenziosi, frutto di un lavoro di concertazione e autoregolazione promosso dalle associazioni dei consumatori che non rientrano in tale definizione, ma che possono essere strumenti altrettanto efficaci per la tutela dei diritti dei consumatori.

Complessivamente le ADR perseguono la finalità di indurre le parti ad un accordo che soddisfi entrambe le posizioni attraverso una gestione della negoziazione che dipana il conflitto e bilancia le posizioni divergenti.

dossier
segue a **pagina 2**



una buona notizia...

Export. Le nostre bollicine vincono sullo champagne

L'export di nostri prodotti vitivinicoli oltralpe è raddoppiato negli ultimi 10 anni sfiorando i 170 milioni di euro nel 2017. Nello stesso periodo, invece, l'esportazione di vino francese in Italia è crollata del 14%. Questo il risultato di un'analisi Coldiretti. A spingere il successo del Made in Italy è soprattutto la riscossa delle bollicine nazionali sullo champagne. Con un valore dell'export cresciuto addirittura del 276% nel decennio.

...e una cattiva

Salute. 107 mila famiglie vittime di corruzione in sanità

Le analisi condotte nell'ambito del progetto "Curiamo la corruzione" di Transparency International Italia rivelano che almeno una volta nel corso della vita gli italiani hanno avuto richieste di denaro o altro per essere facilitati in occasione di ricoveri, interventi, visite mediche e le famiglie vittime di corruzione in sanità sono state 107 mila. L'antidoto contro il male della corruzione c'è: segnalare gli illeciti o irregolarità di cui si è a conoscenza.



editoriale di Alessandro Mostaccio*

Sacchetti bio: quando una buona norma è applicata male

La polemica sui sacchetti bio non cenna a calmarci. Imperversa sui media ormai dal 1° gennaio scorso da quando è scattata la messa al bando dei sacchetti gratuiti destinati agli alimenti e la loro sostituzione con buste a pagamento biodegradabili.

La direttiva europea che la legge ha recepito è del 2015 e si prefigge di ridurre i rifiuti facendo leva sul grado di consapevolezza dei cittadini.

Infatti la direttiva non afferma che bisogna pagare i sacchetti in bioplastica, ma che il loro costo va reso trasparente nello scontrino, in modo che chi acquista sappia che quello che consuma, spesso senza preoccuparsi di dove finisce, ha un prezzo e che quindi bisogna dargli valore.

Il Governo, per evitare la protesta di milioni di consumatori inferociti, avrebbe dovuto preparare i cittadini a questo passaggio giusto e necessario verso una trasformazione di comportamenti e di consumi in senso ecologico.

Poteva, ma non lo ha fatto. Ci siamo ritrovati invece con la solita norma burocratica e tecnicistica, capace solo di far dimenticare il suo scopo: ridurre la dispersione della plastica nell'ambiente, quindi tutelare la nostra salute e la biodiversità.

*segretario generale MC

segue a **pagina 7**

L'intervista: Francesco Sbordone, Ordinario di Diritto privato e membro ABF Collegio di Napoli



Risoluzione alternativa delle controversie. Funzionano? Ci sono criticità e se sì, quali sarebbero eventualmente i correttivi da adottare?

Gli strumenti di ADR sono oggetto, con sempre maggior intensità, di specifici interventi normativi spesso di diretta derivazione comunitaria. Si tratta di mezzi di risoluzione alternativa delle controversie che, di là dalla finalità deflattiva del contenzioso civile, dovrebbero stimolare e facilitare la conciliazione tra le parti in lite. La tendenza alla celerità e economicità delle procedure di ADR e la circostanza per cui, in molti casi, l'atto conclusivo della procedura stessa (si pensi, in particolare, alla mediazione di cui al D.lgs. n. 28 del 2010) costituisce titolo esecutivo di valenza analoga alla sentenza, sono fattori che dovrebbero incentivare l'utilizzazione delle ADR. Non mancano però le criticità: non è sufficientemente maturata nel nostro Paese, diversamente da quanto accade negli Stati di tradizione anglosassone, la cultura della negoziazione e della mediazione.

segue a **pagina 7**

Come funzionano le ADR?

dossier a cura di Rita Rocco,
coordinatore ADR di Movimento Consumatori

Sul piano normativo, sebbene la "primogenitura" debba ricondursi all'esperienza anglosassone di common law, l'interesse per lo sviluppo dei sistemi ADR interessa ormai da anni la politica comunitaria che ha fortemente incentivato questi strumenti di soft law. La normativa europea sulle ADR, di cui alla direttiva 11/2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, è stata recepita in Italia con il D.lgs.130/2015 che ha totalmente modificato l'art. 141 del Codice del Consumo, introducendo una serie di garanzie ulteriori atte a tutelare l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi istituiti per le procedure di risoluzione delle controversie in materia di consumo. Complessivamente, in applicazione del principio di sussidiarietà, si è ritenuto che è interesse del consumatore avere una pluralità di strumenti (filtri) per l'accesso alla giustizia e in tale ottica si comprende la previsione di una forma di obbligatorietà della conciliazione. Il ricorso alle ADR è particolarmente frequente e efficace nella materia consumeristica considerati i benefici per i consumatori sia in termini di riduzione dei costi sia per la rapidità dell'iter che va a concludersi entro un tempo medio di 90 giorni dall'avvio della procedura. Vediamo, quindi, quali sono questi strumenti, quali settori interessano, quali possiamo identificare come elementi comuni alle varie tipologie e quali sono invece i tratti caratterizzanti; chiarire alcuni concetti chiave dei sistemi ADR ci consentirà di scegliere con maggiore consapevolezza tra i vari strumenti esistenti, che meglio sono approfonditi nelle pagine che seguono, quello più adatto alle specifiche esigenze del caso. Una prima distinzione può essere operata sulla base del ruolo rivestito dal conciliatore, distinguendo due modelli teorici di conciliazione: facilitativa (Raccomandazione 01/310/CE) e aggiudicativa (detta anche valutativa - Raccomandazione 98/257/CE).

Nel primo caso, il conciliatore ha la funzione di facilitare la comunicazione tra le parti agevolando il raggiungimento di un possibile accordo, ma evitando di proporre egli stesso soluzioni o esprimere propri pareri e valutazioni che possano influenzare il decorso della negoziazione. Al contrario nella conciliazione di tipo aggiudicativo il conciliatore ha il compito di valutare la controversia in termini di diritto, fornire alle parti un parere giuridico e proporre un'ipotesi di soluzione transattiva alle parti. Partendo dalle tecniche applicate per la gestione del conflitto, possiamo ricondurre le ADR a tre tipologie: l'arbitrato, la mediazione e la conciliazione. Rinviamo alle prossime pagine per le prime due, andiamo ad approfondire la conciliazione con particolare rilievo alle paritetiche. Altra importante distinzione risiede nella obbligatorietà o meno della procedura conciliativa, in alcuni settori vige infatti un obbligo di legge nell'esperire il tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, ciò significa che non sarà possibile far causa alla parte senza aver prima tentato di comporre la controversia attraverso uno degli strumenti conciliativi previsti dalla normativa. Sono esempi di ADR volontarie l'ABF (Arbitro Bancario e Finanziario) e l'ACF (Arbitro Creditizio e Finanziario), mentre vige ad oggi l'obbligatorietà per il settore delle telecomunicazioni e per i settori di competenza dell'ARERA (energia elettrica e gas), ma si prevede l'estensione anche al settore idrico a partire da luglio 2019. Ulteriore elemento caratterizzante delle ADR è la "terzietà", tutte prevedono infatti la presenza di un soggetto terzo neutrale che partecipa alla procedura e, a vario titolo, ne determina il risultato. Fanno eccezione, e non a caso sono normate in maniera specifica dal legislatore (art.141 ter CdC), le negoziazioni paritetiche nascenti dai protocolli di intesa tra le aziende e le associazioni dei consumatori che, pur avendo recentemente operato alcuni importanti aggiornamenti dello schema applicativo originario per rispondere alle nuove norme in materia, hanno conservato il loro carattere essenziale di "pariteticità" ossia una gestione paritaria della controversia.

La procedura, gratuita per il consumatore, viene gestita da una commissione composta da due conciliatori, rappresentanti rispettivamente l'azienda e il consumatore, senza l'intervento di un terzo soggetto e tale peculiarità agevola il dialogo spontaneo tra le parti, consente di non irrigidire le posizioni e quindi di arrivare ad una soluzione bonaria del contenzioso in maniera più soddisfacente per entrambe le parti. Sul piano giuridico particolarmente rilevante è l'elemento dell'effettività del tentativo di conciliazione insito nel sistema che è basato sulla sottoscrizione di protocolli bilaterali impresa - AACC e quindi con l'implicito impegno delle parti di dare effettivo corso alla procedura conciliativa. Tratto distintivo della paritetica continua ad essere anche nella formulazione delle casistiche e delle risoluzioni delle controversie tra le parti non essendo le procedure in alcun modo ancorate a formule pre-costituite. La negoziazione paritetica ha un ulteriore intrinseco elemento di importanza che è dato dal riconoscimento del ruolo di rappresentanza diretta del consumatore di fronte alla controparte aziendale assolvendo in pieno a quanto previsto nel Codice del consumo, essa rappresenta, in altri termini, la prova provata del ruolo di corpo sociale intermedio delle associazioni dei consumatori così come estrinsecato nel Codice.

Gli organismi ADR paritetici: in applicazione della recente riforma in materia di ADR (D.Lgs.130/2015) nei vari settori del consumo, le aziende e le associazioni firmatarie dei protocolli di conciliazione paritetica si sono attivate per la costituzione degli organismi ADR conformi al dettato normativo di derivazione europea e per l'iscrizione nei previsti elenchi tenuti dalle autorità regolatorie dei singoli settori o direttamente presso il Ministero dello Sviluppo economico, garantendo ulteriori e specifici requisiti di indipendenza e trasparenza a maggior tutela dei consumatori e della procedura conciliativa.

Cosa è cambiato ora nelle conciliazioni paritetiche?

L'impianto per i consumatori è rimasto sostanzialmente lo stesso, in caso di controversia e di esito negativo della fase di reclamo nei confronti di un'azienda dei settori telefonia, energia elettrica e gas, idrico, Trenitalia, Poste e, nell'ambito degli acquisti online (per le aziende afferenti il Consorzio Netcomm), il consumatore può formalizzare domanda di conciliazione per comporre bonariamente il contenzioso.

L'istanza può essere inviata autonomamente dal consumatore, indicando nel form di domanda l'associazione da cui preferisce farsi assistere, oppure avvalendosi direttamente della qualificata assistenza degli sportelli territoriali delle associazioni consumeriste. Fa eccezione l'organismo ADR Windtre che ha scelto esclusivamente il canale di accesso tramite le associazioni firmatarie del protocollo di conciliazione, ciò per rendere più puntuale e efficace l'attività conciliativa, grazie all'intervento esperto dei conciliatori abilitati delle AACC. Le nuove norme favoriscono il consumatore per il quale si abbreviano i tempi di soluzione della controversia (circa 90 giorni dall'avvio della procedura) e si estende a 12 mesi dalla data di risposta insoddisfacente al reclamo (o mancata risposta) il termine per l'avvio della procedura.

La conciliazione paritetica è gratuita per il consumatore

I conciliatori delle associazioni dei consumatori, iscritti negli appositi elenchi degli organismi ADR accreditati a seguito di adeguata formazione e di un aggiornamento formativo almeno biennale, prestano la loro assistenza per le negoziazioni paritetiche in forma gratuita per il consumatore. Tali attività a sostegno dei consumatori accedono ai rimborsi forfettari previsti dai bandi Invitalia, su convenzione con il Mise, e CSEA (Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali).

Quali organismi ADR paritetici hanno ottenuto il riconoscimento dalle competenti autorità?

Per il settore telefonia sono stati abilitati, all'interno degli elenchi Agcom, gli organismi ADR paritetici Fastweb, Tim, Vodafone, Windtre – associazioni dei consumatori i quali hanno deciso di condividere regole comuni attraverso un protocollo di conciliazione e un organo paritetico di garanzia unitari in cui siedono quattro rappresentanti delle AACC ed è deputato anche ad esaminare eventuali segnalazioni di utenti e associazioni di consumatori in ordine alle modalità di gestione delle procedure di negoziazione.

TIM dati conciliazioni 2017	RICHIESTE	DISCUSSE/LAVORATE	ACCORDO RAGGIUNTO	TEMPI DI RISOLUZIONE	MAGGIOR MOTIVO DELLA RICHIESTA
Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017	15489	14302	13873	67% entro i 45 giorni 33% tra i 45 e i 90 giorni	Attivazione servizi non conformi/ mancata ritardata cessazione/ ritardata riparazione guasti
FASTWEB dati conciliazioni 2017	RICHIESTE	ATTIVATE	CONCLUSE ESITO POSITIVO	TEMPI DI RISOLUZIONE	MAGGIOR MOTIVO DELLA RICHIESTA
Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017	1336	1011	971	67 giorni	Fatturazione/ritardo disdetta/disservizi
WINDTRE dati conciliazioni 2017	AMMESSE	CONCLUSE	CONCLUSE ESITO POSITIVO	TEMPI DI RISOLUZIONE	MAGGIOR MOTIVO DELLA RICHIESTA
Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017	3825	3357	95%	53% entro 30 giorni, 30% tra i 30 e i 60 giorni, 9% tra i 60 e i 90 giorni, 8% oltre i 90 gg.	Fatturazione/contestazione traffico/problemi tecnici
VODAFONE dati conciliazioni 2017	RICHIESTE	DISCUSSE/LAVORATE	ACCORDO RAGGIUNTO	MAGGIOR MOTIVO DELLA RICHIESTA	
Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2017	1510	1608 comprese in sospenso 2016	88%	Contestazione costi fattura/anomalie addebiti/disservizi	

DOSSIER

segue da pagina 2

Settore ARERA

Gli organismi ADR derivanti da protocolli paritetici con le associazioni dei consumatori accreditati presso l'ARERA sono ad oggi i seguenti: Acea, A2A, Edison, Enel, Eni, Iren ed è in corso di completamento l'iscrizione dell'organismo E.ON. Ricordiamo che per i comparti energia elettrica e gas dal 2017 è stata introdotta l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, quindi per qualsiasi controversia in queste materie si rende necessario intraprendere la strada conciliativa prima di poter proseguire un'eventuale azione giudiziale. Per il settore idrico rimane ad oggi volontaria la procedura conciliativa e la paritetica è al momento l'unico efficace strumento di tutela stragiudiziale per i consumatori, grazie al tenace lavoro di autoregolazione portato avanti dalle associazioni dei consumatori e alla loro presenza capillare sul territorio.

SETTORI ELETTRICO - GAS dati conciliazioni 2017	DAL 1 GENNAIO 2017 AL 31 DICEMBRE 2017						Maggior motivo richiesta
ENI	1123 richieste	995 ammesse	79% concluse	89% concluse con esito positivo	85 giorni tempo per risoluzione settore elettrico	80 giorni tempo per risoluzione settore gas	fatturazione
ENEL	307 richieste		267 concluse	128 pratiche chiuse con esito positivo	53 giorni tempo medio di lavorazione settore elettrico	71 giorni tempo medio di lavorazione settore gas	fatturazione
EDISON	188 richieste	148 ammesse	124 concluse	76,6% accordo raggiunto	83 giorni tempo per risoluzione settore elettrico	92 giorni tempo per risoluzione settore gas	fatturazione
ACEA	144 richieste	93 ammesse	74 concluse	51 con accordo	47 giorni tempo per risoluzione elettrico	30 giorni tempo per risoluzione settore gas	fatturazione
A2A	41 richieste	28 ammesse	il 76 % risulta con procedimento concluso (comprese domande settore idrico)	14 con accordo	44 giorni tempo per risoluzione elettrico	47 giorni tempo per risoluzione settore gas	fatturazione
Per E.ON e IREN dati non disponibili a causa di iscrizione recente							

La **conciliazione paritetica di Trenitalia** rappresenta l'unico organismo paritetico del settore trasporti iscritto presso l'elenco degli organismi ADR operanti in Italia del MISE e inserito nella piattaforma ODR della Commissione europea. Trenitalia già dal 2009 ha avviato questo percorso di autoregolazione con le associazioni

TRENITALIA dati conciliazioni 2017	DOMANDE PERVENUTE	DISCUSSE	CONCLUSE CON VERBALE DI ACCORDO	PROPOSTE NON ACCETTATE DAL CLIENTE	TEMPI DI RISOLUZIONE	MAGGIOR MOTIVO DELLA RICHIESTA
DAL 1 GENNAIO 2017 AL 31 DICEMBRE 2017	1133	696	691	37	38 giorni per invio proposta 5 per ricezione accettazione	Rinuncia viaggio/ prenotazione/rimborso

consumeristiche e ha investito sullo strumento conciliativo.

L'**organismo di conciliazione paritetica Poste S.p.A.** – associazioni dei consumatori può essere adito per tutte le controversie che dovessero insorgere nei tre ambiti di competenza dell'azienda, quindi servizi postali, servizi finanziari (BancoPosta), servizi di telefonia (PosteMobile).

POSTE ITALIANE dati conciliazioni 2017					
DL 1 GENNAIO 2017 AL 31 DICEMBRE 2017	DOMANDE PERVENUTE	AMMISSIBILI	DISCUSSE	CONCLUSE ESITO POSITIVO	MAGGIOR MOTIVO DELLA RICHIESTA
PRODOTTI POSTALI	1072	1045 comprese in attesa 2016	831	698	Prodotti Pacchi
BANCO POSTA	440	362	370 incluse in sospenso 2016	183	Postepay
POSTEMOBILE	44	36	32+6 del 2016	23	Accreditati/Addebiti

Solo per il settore telefonia ricordiamo che vige l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione che rimane invece procedura volontaria per gli altri due comparti. **Nell'ambito delle controversie insorte a seguito di un acquisto online** è possibile attivare la

conciliazione paritetica con aziende afferenti il **Consorzio Netcomm** rivolgendosi al relativo organismo ADR riconosciuto nell'apposito elenco presso il Ministero dello Sviluppo economico in qualità di autorità sussidiaria ex art.141 decies del CdC. Sono escluse le controversie riferite a settori in cui è prevista la conciliazione obbligatoria (al momento Tlc e energia-gas) o una specifica conciliazione per i settori di appartenenza (pay tv, banche, assicurazioni, idrico, trasporti, poste).

IL FUTURO DELLE NEGOZIAZIONI PARITETICHE TRA NORMATIVA E AUTOREGOLAZIONE

La scelta del legislatore di inserire le ADR nel Codice del consumo è stato il vero punto d'arrivo del riconoscimento di un ruolo delle AACC nel sistema stragiudiziale (141 Ter D.Lgs.130/2015) frutto di 30 anni di negoziazione paritetica riconosciuta come best practice europea e della successiva costruzione del percorso della direttiva 11/2015 recepita in Italia con il D.lgs.130/2015. La nuova paritetica non può e non deve essere considerata la "riserva indiana" del consumerismo, ma uno degli strumenti a tutela dei diritti dei consumatori insieme all'assistenza e alle azioni giudiziarie. Ma oggi la vera sfida è scegliere se mantenere una negoziazione paritetica di tipo esclusivamente residuale rispetto ai sistemi ADR delle Autorità regolatorie (Corecom e Servizio Conciliazione Clienti Energia) e degli eventuali organismi privati di ADR oppure tentare di uscire dal "ghetto" del 141 ter e riportare la negoziazione paritetica come originale tentativo di autoregolazione tra parti. La stessa presenza del 141 ter del Codice del consumo per la negoziazione paritetica può essere vista sia come una grande occasione di sviluppo sia come un'imbragatura per l'autonomia delle parti di porsi delle regole comuni (autoregolazione). Più che mantenere il ruolo della paritetica come bandiera da sventolare nelle sedi istituzionali per rivendicare spiccioli di contributi, si deve tentare un rilancio basato su una doppia direttrice e cioè: a) rivendicare gli stessi strumenti normativi e regolamentari delle altre ADR; b) valorizzare l'originale schema della autoregolazione pattuita tra parti e che rappresenta un'importante specificità e il pieno recepimento dei valori e dei segnali che la Ue sta lanciando come elemento di sviluppo dell'autonomia e, in particolare, del compito sociale delle AACC.

Brevemente riassumiamo quali sono le regole della negoziazione paritetica: protocollo d'intesa, regolamento e commissione (organismo); assenza del terzo facilitatore; gratuità (o poca onerosità); realizzazione dell'autoregolazione e autonomia decisionale delle parti.

Principio base di rilancio è rappresentato dal fatto che la conciliazione paritetica deve avere concretamente la stessa dignità delle altre ADR il che si traduce in:

- stessa strumentazione e stessa garanzia delle altre ADR, ma anche le stesse forme di controllo effettivo da parte degli organi deputati;
- applicazione dell'art.141 bis sulla remunerazione a prescindere dal risultato anche alle paritetiche e che garantisce la neutralità del sistema conciliativo;
- stessi strumenti di incisività rispetto alle conciliazioni universali (ad esempio, nel Servizio Conciliazione AEEGSI può essere chiamato a partecipare anche il terzo distributore diversamente dalla paritetica);
- utilizzazione dello stesso patrimonio informativo tra le parti (riduzione dell'asimmetria informativa);
- correttivo legislativo del ruolo "strabico" delle autorità amministrative di settore regolatorie e con attività (o non attività) nelle ADR - Esempi AEEGSI, Autorità trasporti e Agcom;
- estensione a tutti i settori del consumo dell'introduzione della obbligatorietà della domanda di conciliazione come condizione di procedibilità della domanda giudiziale e sviluppo contestuale della NP;
- armonizzazione della normativa sulla mediazione con le ADR (in particolare la paritetica) ad esempio, sull'efficacia esecutiva dell'accordo conciliativo;
- le small claims e relative implicazioni sul settore giustizia e tutela dei consumatori.

Concludendo, le ADR devono essere considerate un vero e proprio strumento di cultura consumerista (uno dei molti strumenti) e non solo risoluzione (residuale) di una patologia di rapporti di consumo con ciò invertendo la deriva isolazionista nella quale si sta "ghettizzando" il movimento consumerista.

Ovidio Marzaioli, vicesegretario generale MC

DOSSIER

Consumatori soddisfatti: alcuni casi risolti positivamente dall'attività di conciliazione di MC

TELEFONIA

Un cliente richiede ad un gestore di telefonia una nuova linea telefonica che gli viene attivata a ridosso delle festività natalizie.

Non appena il numero viene attivato inizia a squillare. Il cliente è stupito, perché nessuno conosce ancora il suo numero. Risponde. È la mamma di un neonato che cerca il precedente titolare della linea: un pediatra. Il cliente risponde che quel numero ora è suo. Chiama quindi il gestore e avvalendosi dell'espressa previsione contrattuale chiede il "cambio numero" gratuito.

Sino all'effettività del cambio continua a ricevere telefonate di genitori disperati che cercano il pediatra al punto che il cliente, informatosi del nuovo numero del medico, compenetratosi nelle situazioni di emergenza, non lesina a fornire. Passa così il periodo fra Natale e Capodanno... a gennaio finalmente è operativo il nuovo numero.

Sembra tutto risolto e invece... il gestore non solo richiede per il nuovo numero il contributo per l'attivazione della linea, ma anche sul vecchio addebita somme per il recesso anticipato!

Il cliente allora, ricevuta una risposta negativa al reclamo, tramite MC propone la domanda di conciliazione.

Risultato? Storno penali vecchio numero, storno contributo attivazione sul numero e indennizzo per il disservizio.



GAS

Ad uno sportello MC si presenta il sig. B. perché da tempo riceve fatture per consumo gas da una società di fornitura con cui aveva stipulato e sottoscritto un contratto di somministrazione due anni prima e da un'altra società di fornitura gas con la quale non aveva mai avuto alcun rapporto.

Di recente ha anche ricevuto l'ultima bolletta del gas da parte della società con cui aveva un contratto che gli comunicava la conclusione del rapporto. MC attiva la procedura per contratto non richiesto con sanzione per la società con cui l'utente non ha mai sottoscritto un contratto e contestualmente propone reclamo anche contro la società che somministrava il servizio per errore nella lettura dei consumi.

La prima non risponde al reclamo e viene quindi attivata la conciliazione che dopo un acceso confronto si conclude positivamente per l'utente con il rientro del consumatore nella società con cui aveva il contratto.

Contemporaneamente si svolge anche la conciliazione per errore di lettura del contatore che non giungeva a buon fine in quanto la società asseriva che da parte del distributore non era ancora arrivata la lettura ufficiale del contatore, inviata invece oltre un mese prima all'altra società.

A causa di questo ritardo, pur avendo la lettura del contatore inviata dal nostro socio ufficialmente vistata dal distributore, anche la prima bolletta dopo il rientro riportava la lettura errata. Pertanto è stato proposto ulteriore reclamo che sarà sicuramente con esito positivo per l'utente.



IDRICO

Un'utente, proprietaria di un'abitazione con giardino, nel mese di marzo riceve fattura per il servizio idrico con un importo a debito di 3400 euro, somma del tutto anomala rispetto ai suoi consumi medi. Tempestivamente provvede a presentare reclamo tramite una sede territoriale del Movimento Consumatori contestando l'importo fatturato, richiedendo verifica del misuratore e dell'impianto, la sospensione di ogni azione a suo carico (riduzione e/o sospensione della fornitura e recupero del credito) e eventuale rateizzo dell'importo che risulterà effettivamente dovuto ad esito delle verifiche richieste.

L'azienda risponde negativamente al reclamo asserendo che le letture sono effettive e supportate da rilevazione ottico-digitale, di cui allega copia, e quindi che l'eventuale anomalo consumo può essere determinato da perdite all'impianto interno all'immobile, la cui manutenzione non è di competenza dall'azienda erogatrice del servizio bensì del proprietario.

L'utente provvede quindi a proprie spese all'intervento di una ditta idraulica che certifica effettivamente l'esistenza di una perdita occulta a valle del contatore e che provvede a riparare. Sempre grazie all'ausilio del consulente MC viene presentata domanda di conciliazione all'organismo paritetico ADR fornendo certificazione del guasto rilevato nelle tubature interrate del giardino antistante l'abitazione, quindi non visibile all'utente, contestando la mancata lettura periodica del misuratore, che avrebbe consentito di rilevare con maggiore tempestività l'anomalo consumo e quindi la

possibile presenza di perdite occulte, e richiedendo depenalizzazione tariffaria. In ottica conciliativa, rilevata la buona fede dell'utente, la corposa documentazione attestante la perdita riparata, la tardiva lettura del misuratore da parte dell'azienda, la procedura si conclude con esito positivo per la consumatrice con abbattimento di oltre l'80% dell'importo fatturato e rateizzo del restante a debito.



TRASPORTI

Il sig. F., unitamente a due amici, ha programmato un viaggio comprensivo di spostamento regionale e treno Intercity notte per raggiungere Roma il giorno successivo.

A causa di forte ritardo del treno regionale, i viaggiatori sono stati impossibilitati a prendere la coincidenza con l'ICN notte rimanendo quindi bloccati a Genova.

Non essendoci altri treni utili è stato offerto ai viaggiatori il pernottamento in albergo e consigliato l'acquisto di ulteriori biglietti per il giorno successivo, unica soluzione che è stato possibile attuare per gli sfortunati viaggiatori che hanno provveduto a presentare reclamo per i disservizi subiti e l'aggravio di spesa per l'acquisto dei nuovi biglietti. In risposta al reclamo hanno ottenuto un rimborso solo parziale, commisurato all'entità del ritardo treno, pertanto, ritenuto non soddisfacente l'esito della contestazione hanno presentato domanda di conciliazione all'organismo ADR paritetico chiedendo l'assistenza del Movimento Consumatori.

La conciliazione ha avuto esito positivo con rimborso integrale del maggior costo sostenuto per il viaggio a causa del ritardo.



DOSSIER

ADR, gli organismi pubblici

E' innegabile che tra le cause di sviluppo delle ADR ci siano fenomeni legati ad una crisi della giustizia civile che si è manifestata attraverso l'abuso del processo, l'esasperato incremento della micro conflittualità e il conseguente aumento smisurato di richiesta di tutela

presso i tribunali. A seguito dell'ingolfamento della domanda di giustizia non si riesce a fornire un servizio tempestivo e efficiente e una durata ragionevole dei processi con l'assurda conseguenza della "denegata giustizia" in particolare per quelle che vengono definite "small claims" (controversie di modesta entità).

Ma questo fotografia realistica del Paese non deve avere come corollario la falsa affermazione che i modi alternativi di risoluzione delle controversie, e in particolare la negoziazione, siano un ripiego della giurisdizione statale, con la conseguenza che se si avesse una situazione positiva del sistema giurisdizionale statale si potrebbe fare a meno di ricorrere a soluzioni alternative per risolvere le liti.

I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie meritano di essere promossi indipendentemente dalla loro caratteristica di poter alleggerire la pressione sul sistema giudiziario. Inoltre, hanno la duplice valenza di soluzione della controversia e di contestuale appianamento delle divergenze strutturali tra azienda e consumatore, questo aspetto è particolarmente evidente nella negoziazione paritetica visto il volontario impegno assunto con la sottoscrizione dei protocolli di intesa.

Risulta quindi importante una reale complementarietà degli strumenti di "filtro" all'accesso alla giustizia esistenti in quanto portatori degli stessi valori e cioè la tutela ex post dei diritti dei consumatori.

Oltre agli organismi privati (gli organismi ADR paritetici ex art.141 ter CdC e gli ulteriori organismi ADR ex art.141 CdC istituiti e iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità preposte) vi sono gli organismi pubblici. Una prima storica conciliazione pubblica va inquadrata nelle procedure previste presso gli uffici di conciliazione delle Camere di Commercio, strumento però residuale per le cause di consumo per il settore retail.

Di maggior rilievo invece sono le ADR di derivazione delle autorità regolatorie; temporalmente la prima esperienza si trova nei Corecom, essendo vigente da tempo l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione come condizione di procedibilità per l'eventuale azione giudiziale nel settore telefonia.

Segue l'ARERA con il Servizio Conciliazione Clienti Energia istituito presso l'Acquirente unico, mentre nel settore bancario molto efficaci risultano le procedure ABF e ACF dipendenti rispettivamente dalla Banca d'Italia e dalla Consob.

Su queste esperienze di ADR "finanziata" resta sospeso il giudizio in quanto, se da un lato le stesse hanno raggiunto o stanno raggiungendo risultati positivi in termini numerici, c'è da considerare i costi indiretti sul consumatore finale che, tecnicamente fruisce gratuitamente dello strumento conciliativo pubblico, ma sostanzialmente le spese di implementazione e gestione di tali strutture vengono riversate sulla collettività.

Senza voler insistere ulteriormente sull'argomento in questa sede, sarebbe interessante approfondire la proporzione tra costi e benefici. A ciò si aggiunga la complessità di alcune materie, dense di tecnicismi, che rendono il consumatore vulnerabile all'interno dello schema conciliativo di derivazione pubblica per l'evidente asimmetria informativa, contrattuale e formativa. Ne è esempio il dato pubblicato dall'ARERA rispetto al Servizio Conciliazione che, sul totale delle conciliazioni chiuse con esito positivo nel 2017, vede il 75% svolte con l'assistenza di un esperto di cui circa la metà afferisce alle associazioni dei consumatori.

* Camere di commercio

Le Camere di commercio svolgono anche funzioni di arbitrato e conciliazione per la risoluzione delle controversie tra imprese o tra queste e i consumatori. Con il supporto di Unioncamere hanno realizzato uffici di conciliazione e adottato regolamenti e tariffe uniformi sul territorio nazionale. Una rete di 105 servizi di conciliazione delle Camere di commercio presenti in quasi tutte le province italiane, ha portato all'introduzione nel 2010 della mediazione come strumento simile alla conciliazione, ma con caratteristiche procedurali che lo rendono "complementare" al processo civile. La mediazione, e in particolare quella obbligatoria (in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria, da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari), nell'esperienza camerale ha consentito la riduzione dei tempi di soluzione delle controversie (in media 38 giorni) e dei costi di accesso al servizio (in media 1/10 di quello di un giudizio ordinario). Le Camere svolgono anche attività di arbitrato amministrato: una forma di giustizia privata che equivale a un primo grado di giudizio, a conclusione del quale viene emesso un lodo che ha valore di sentenza. Secondo l'ultimo Rapporto ISDACI (Istituto per lo Studio e la Diffusione dell'Arbitrato e del Diritto Commerciale Internazionale) sulla giustizia alternativa in Italia, le domande di mediazione nel 2016 sono state 184 mila. Le mediazioni hanno riguardato soprattutto contratti bancari, mentre per l'arbitrato amministrato è prevalsa la materia societaria.

LA MEDIAZIONE



La mediazione nelle controversie civili e commerciali è stata introdotta nel nostro ordinamento con il D.Lgs.28/2010 al fine di rafforzare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie idonei ad alleggerire il carico giudiziario.

Pertanto nelle materie dove più di frequente si genera il contenzioso, il legislatore ha stabilito la necessità di procedere al tentativo obbligatorio di mediazione prima di poter ricorrere al giudizio ordinario.

La mediazione è quindi obbligatoria, ossia imposta dalla legge, nei casi di controversie relative a condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di azienda, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica, risarcimento del danno derivante da diffamazione con il mezzo della stampa o altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

Al di fuori di questi ambiti la mediazione può anche essere facoltativa, ossia la procedura viene liberamente attivata per scelta delle parti, o giudiziale in tal caso è il giudice (in qualunque momento purché prima dell'udienza di precisazione delle conclusioni ovvero, quando tale udienza non è prevista, prima della discussione della causa) che invita le parti a ricorrere alla mediazione.

Gli elementi caratterizzanti il procedimento di mediazione sono:

- la presenza di un terzo "neutrale" e autorevole, che non impone una soluzione, né attribuisce ragioni o torti all'una o l'altra parte, bensì agevola la comunicazione tra le stesse; il mediatore non ha una funzione decisoria, come il giudice o l'arbitro, ma una funzione di comprensione e di facilitazione dell'accordo che contemperi le esigenze divergenti delle parti;
- un percorso di analisi basato sugli interessi delle parti contrapposte e non sulle posizioni;
- il raggiungimento di una soluzione comune, individuata dalle parti stesse, per questa caratteristica quindi con una forte probabilità di permanere nel tempo;
- l'efficacia e la brevità dell'iter: la controversia si chiude, infatti, al massimo in quattro mesi e il verbale di mediazione costituisce titolo esecutivo, ossia ha lo stesso valore di una sentenza che consente quindi, in caso di inadempimento, di procedere al recupero forzato delle somme.

* Corecom

Corecom (Comitati regionali per le comunicazioni) su delega dell'Agcom, si occupano di risolvere le controversie tra utenti e gestori del servizio di telecomunicazioni. Gli utenti che contestano la violazione di un proprio diritto, prima di avviare una causa in sede giudiziaria, possono avviare un tentativo di conciliazione presso il Corecom competente per territorio. Al ricevimento dell'istanza, il Corecom vaglia l'ammissibilità della domanda e comunica l'esito all'interessato. Successivamente l'utente verrà convocato all'udienza di conciliazione, che si svolge presso gli uffici del Corecom alla presenza del conciliatore, un funzionario esperto che interviene nei rapporti conflittuali con un comportamento di imparzialità ed equidistanza, per accompagnare entrambi i contendenti verso un accordo. Nel procedimento di conciliazione, non può essere richiesto il risarcimento, ma soltanto gli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Qualora il tentativo di conciliazione avesse esito negativo, è possibile presentare ricorso presso l'Autorità giudiziaria competente oppure presentare istanza di definizione attraverso il formulario GU 14 ed inviarlo all'Agcom con le stesse modalità stabilite per la presentazione delle istanze di conciliazione. Secondo il Rapporto ISDACI, nel 2016 ai Corecom sono state presentate oltre 90 mila domande.

DOSSIER

ABF e ACF, chi sono e cosa fanno



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ABF, l'Arbitro Bancario Finanziario

Nel 2009, la Banca d'Italia ha istituito l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) in attuazione dell'art. 128-bis TUB (Testo Unico Bancario), il quale ha previsto che nel settore bancario e finanziario operino sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie quali strumenti di tutela alternativi rispetto alla giustizia ordinaria.

L'Arbitro è un sistema ADR di tipo decisorio: stabilisce chi ha ragione e chi ha torto, distinguendosi così da altri sistemi di tipo facilitativo o consensuale che mirano a risolvere le controversie attraverso un accordo di natura privatistica.

Le pronunce dell'Arbitro non sono sentenze, non hanno efficacia di titolo esecutivo e non vincolano giuridicamente né il cliente né l'intermediario, lasciando ferma per entrambi la possibilità di rimettere la controversia all'esame del giudice civile.

Sulla base di quanto previsto dal D.lgs. 28/20103 anche il ricorso all'ABF soddisfa la condizione di procedibilità della domanda giudiziale in materia di contratti bancari e finanziari: chi vuole iniziare una causa civile può avvalersi della procedura ABF in alternativa al tentativo di mediazione.

La pronuncia sulla controversia tra cliente e intermediario, rimessa all'esame di un organo decidente attualmente articolato in sette collegi, è assunta secondo diritto sulla base delle domande formulate dal ricorrente e dei documenti presentati dalle parti: i collegi applicano le leggi e i regolamenti che disciplinano la questione controversa; se rilevanti per la materia oggetto di ricorso, sono applicate anche le previsioni dei codici di condotta ai quali l'intermediario aderisce. Non è ammessa la consulenza tecnica né l'audizione delle parti.

Il procedimento dinanzi all'Arbitro non prevede mezzi di impugnazione della decisione. Le parti non possono formulare istanza per il riesame nel merito della controversia: è possibile chiedere solamente la correzione della decisione ove questa sia affetta da omissioni, errori materiali o di calcolo.

Nel caso in cui l'intermediario rifiuti di dare esecuzione a quanto stabilito dal collegio è prevista la pubblicazione sul sito internet dell'ABF della notizia del suo inadempimento.

Sono obbligati ad aderire al sistema ABF gli intermediari iscritti negli albi e negli elenchi tenuti dalla Banca d'Italia: banche, intermediari finanziari, istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica, confidi, Poste Italiane in relazione all'attività di Banco Posta.

L'adesione all'ABF è condizione per l'esercizio dell'attività bancaria e finanziaria.

Si può ricorrere all'Arbitro per controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, nonché di servizi di pagamento, ad eccezione di quelle relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

L'ABF non può decidere su questioni attinenti a prodotti, servizi e attività con finalità di investimento per le quali, da gennaio del 2017, è possibile adire l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), il nuovo organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito presso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob).

L'ABF non è competente, ad esempio, in tema di negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni, oppure su questioni riguardanti le obbligazioni (ordinarie e subordinate) emesse o collocate da banche, tutte fattispecie che rientrano nella competenza dell'ACF.

Nell'ultima relazione annuale sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario (2016) la tematica più ricorrente per cui ci si rivolge all'ABF è stata quella relativa alle operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione, con specifico riferimento alla richiesta di restituzione delle spese sostenute dai ricorrenti e non maturate in caso di estinzione anticipata del rapporto. Nel 2016, le richieste sono state 21.652, le decisioni al 31 dicembre 2016, 13.770, quelle accolte 10.327 e ai ricorrenti sono stati riconosciuti 13 milioni di euro. La crescita dell'attività dell'ABF è proseguita in modo sostenuto anche nei primi mesi del 2017: fino ad aprile sono stati presentati oltre 10 mila ricorsi. Il sito dell'ABF è consultabile all'indirizzo www.arbitrobancariofinanziario.it.



ACF, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, è uno strumento di risoluzione delle controversie tra investitori "retail" e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

L'ACF intende fornire ai risparmiatori che hanno presentato senza successo reclami agli intermediari finanziari di cui sono clienti uno strumento alternativo, agile e efficiente per

risolvere le controversie, senza dover adire la via giudiziaria.

La sua attività si caratterizza per la totale gratuità dei ricorsi, nonché per la rapidità delle decisioni, che saranno prese entro sei mesi e che, quando l'ACF riconoscerà le ragioni dei risparmiatori, stabiliranno i risarcimenti da pagare da parte degli intermediari che sono obbligati ad aderire all'ACF.

L'Arbitro assicura imparzialità e indipendenza di giudizio. Qualora l'investitore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Presentare ricorso all'ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie è condizione di procedibilità per avviare un procedimento giudiziario. L'ACF è composto da un collegio e da una segreteria tecnica.

Nel 2017, secondo i dati riportati nella relazione annuale, si è registrato un boom di ricorsi: nel suo primo anno di operatività il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie ha ricevuto 1.839 richieste, un numero decisamente superiore alle stime che si attendevano (1000). Nel complesso sono state avanzate richieste per oltre 80 milioni di euro.

In particolare, nel solo trimestre maggio - luglio dello scorso anno sono pervenuti 692 ricorsi: si tratta di un dato riconducibile non solo e non tanto alla progressiva conoscenza del nuovo strumento di tutela, ma anche, e prevalentemente, a eventi congiunturali.

In tale periodo, infatti, un numero significativo di risparmiatori-azionisti di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca si è rivolto all'Arbitro nella fase successiva all'avvio della loro procedura di liquidazione coatta amministrativa.

A fronte dei 1469 ricorsi ritenuti ammissibili e ricevibili (l'80%), l'importo minimo richiesto è stato di 41 euro, il massimo di 500 mila euro. Il tempo standard è di 180 giorni, la trattazione dei ricorsi nel 2017 si è conclusa in un tempo medio di 195 giorni.

A livello territoriale, sono prevalsi i ricorsi provenienti dal nord (1.076 contro i 424 del centro e i 330 del sud). A causa delle vicende delle due banche, il 31% dei ricorsi è arrivato dalla Regione Veneto. Le richieste pervenute sono state quasi interamente presentate da persone fisiche (96,5% dei casi), con una massima concentrazione nella fascia di età 45-74 anni. Il 57% dei risparmiatori che si è rivolto all'Arbitro ha preferito avvalersi dell'assistenza di un procuratore.

Per ulteriori informazioni: www.acf.consob.it.

DOSSIER. INTERVISTA A FRANCESCO SBORDONE, Ordinario di Diritto privato e membro ABF Collegio di Napoli

segue dalla prima



È fuor di dubbio che in Italia il tasso di litigiosità giudiziaria sia ben al di sopra delle medie europee; ciò sia per fattori strutturali, ma soprattutto per una cultura incline alla contrapposizione. Sotto altro profilo, osservando in particolare la mediazione civile, non sono esenti da critiche alcune scelte legislative che sostanzialmente hanno finito con il tradire le stesse finalità per cui alcune discipline sono state introdotte. In particolare, ci si riferisce alla mediazione obbligatoria che, nella sua attuale configurazione normativa, si avvicina troppo al processo civile dal quale subisce inevitabili condizionamenti tecnici tali da complicarne il funzionamento. Infine, si rileva il ritardo con cui si sta procedendo nella strutturazione delle ODR (Online Dispute Resolution) e delle negoziazioni paritetiche nel contesto dei rapporti commerciali tra professionisti e consumatori.

Quanto viene utilizzato questo strumento in Italia rispetto al resto d'Europa?

L'ultimo report del Ministero della Giustizia (datato 13 marzo 2018) segnala un significativo incremento delle procedure di mediazione, sostanzialmente triplicate dal 2011 (e cioè dal primo anno di entrata in vigore del D.lgs. n. 28 del 2010).

Nel 2017 sono iniziate ben 166.989 procedure di mediazione, la gran parte per quelle controversie in cui la mediazione risulta obbligatoria ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. cit.

Il dato può essere considerato incoraggiante, sebbene un miglior riscontro potrebbe essere rappresentato dalla specificazione della percentuale di mediazioni facoltative in rapporto al numero di giudizi avviati in materie per cui non sussiste un obbligo a mediare.

Molto più complessa la comparazione con gli altri Paesi membri dell'Unione europea, dei quali bisognerebbe conoscere anche i dati relativi al numero di cause civili iscritte a ruolo nell'anno di riferimento.

Certo è che Paesi come la Francia o l'Inghilterra hanno maggior consuetudine con gli strumenti di ADR.

Lei è membro dell'ABF nel collegio di Napoli. Qual è la sua esperienza in questo ruolo? L'ABF è uno "strumento" utile?

La mia nomina è recentissima e, quindi, non mi è possibile rappresentare in modo compiuto la mia esperienza avendo partecipato, ad oggi, soltanto ad una riunione collegiale.

Posso certamente affermare, però, che l'Arbitro Bancario Finanziario è un'istituzione di eccellenza in cui i fruitori del servizio hanno la garanzia di ricevere risposte di notevole qualificazione e specializzazione tecnico-giuridica a fronte di un costo per il ricorrente particolarmente basso.

Le diverse provenienze e esperienze dei componenti del collegio consente decisioni di notevole equilibrio e informate al principio di terzietà; e, difatti, pur non essendo decisioni vincolanti per le parti e potendo queste ultime sempre ricorrere al giudice, sono per la quasi totalità spontaneamente osservate. La procedura è rapida e economica e non necessita dell'assistenza di un legale.


editoriale di Alessandro Mostaccio, segretario generale MC

segue dalla prima

Sacchetti bio: quando una buona norma è applicata male



Le bioplastiche infatti non sono solo un'opportunità per minimizzare i rifiuti in plastica, ma una chiave per risolvere problemi ambientali, riducendo l'uso di materie prime fossili, le emissioni di anidride carbonica e i rischi legati alla dispersione di prodotti inquinanti.

Tra sostenitori e detrattori della legge (si è fatta strada anche l'idea del complotto che vedeva la Novamont produttrice di sacchetti biodegradabili a pagamento, beneficiaria della norma per la sua vicinanza all'ex premier Renzi), arriviamo al 21 marzo scorso quando il Consiglio di Stato, coinvolto nella polemica, con una sentenza ha detto sì alle borse per l'ortofrutta da casa, purché "idonee".

Il Ministero della Salute doveva però recepire questi principi in una nuova circolare, cosa che ha fatto nei giorni scorsi: i sacchetti si possono portare da casa purché siano monouso, nuovi, idonei per alimenti e compostabili. Ciascun esercizio commerciale sarà tenuto alla verifica dell'idoneità dei sacchetti utilizzati dal consumatore, potendo vietare quelli non conformi.

Ok, perfetto, e ora? Diventiamo tutti esperti di materiali e della loro compatibilità con il singolo alimento acquistato? Ci mettiamo a discutere sull'idoneità del nostro sacchetto con i commessi o i cassieri del supermercato?

Se le intenzioni erano quelle di metter fine alla querelle, si è scatenato l'effetto contrario con una decisione che invece di risolvere una potenziale criticità genera confusione e rischia di creare più di un problema ai negozianti.

Confcommercio Imprese per l'Italia e Fida (Federazione Italiana Dettaglianti dell'Alimentazione) hanno già bocciato senza mezzi termini la circolare del Ministero.

Della serie: "Cosa può fare la cattiva applicazione di una norma che in realtà ha un gran senso!". Ci dobbiamo quindi rassegnare all'ennesimo caso di pessima tecnica legislativa? Noi come associazione di consumatori cercheremo di evitarlo facendo opera di pressing sulle istituzioni, affinché una direttiva "buona" sia applicata con una "buona" legge.

Informare con chiarezza e coinvolgere attivamente i cittadini possono essere le chiavi per far intraprendere alla collettività un percorso verso la strada della consapevolezza di quanto possano

essere determinanti le scelte quotidiane di consumo, per innescare il mutamento da una società dei consumi a una società dei consumatori.

Convinti di questo, abbiamo realizzato il "Manifesto del consumatore socialmente responsabile", un decalogo per rendere consapevoli i cittadini della loro facoltà di incidere sul cambiamento dei modelli produttivi e economici, grazie alle loro scelte d'acquisto.

Il consumatore può scegliere quale modello economico sostenere tramite una rinnovata presa di coscienza e un'assunzione di responsabilità nei confronti di tutti. Certo non è un percorso facile, ma oggi siamo convinti che un concreto cambiamento sia più possibile rispetto al passato.

Consumers' approfondimenti

IO SONO ORIGINALE

Continuano gli appuntamenti con il roadshow e il gioco "Caccia al tesoro"

IO SONO
Originale
 - - - - -

Proseguono gli eventi in programma per "Io Sono Originale", il progetto del Ministero dello Sviluppo economico, Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione - UIBM realizzato in collaborazione con le associazioni dei consumatori, che mette in campo attività di informazione e di sensibilizzazione per i cittadini sulla contraffazione e sulla tutela della proprietà industriale.

Dei 15 appuntamenti in giro per l'Italia a giugno sono previste due tappe: il 2 a Barletta e il 9 ad Avellino.

Altre tre sono concentrate a fine agosto: il 29 a Sestri Levante, il 30 a Milano e il 31 a Trento, per finire con gli ultimi eventi il 1° settembre a Jesolo, il 2 a Monselice/Conselve e il 4 ad Ancona. Il roadshow che coinvolgerà i cittadini con divertenti attività vedrà l'allestimento di un desk per fornire informazioni sulla contraffazione e distribuire materiali del progetto "Io

Sono Originale". Ha preso il via anche il gioco "Caccia al tesoro" - rivolto ai più giovani e che toccherà diverse aree di 6 città: prossime tappe il 29 maggio a Roma e il 5 giugno a Civitanova Marche. Un ultimo appuntamento sarà a settembre a Milano. Il gioco è destinato ai ragazzi che per riuscire a trovare il "tesoro" (premi targati "Io Sono Originale") dovranno confrontarsi in un percorso lungo le strade della città, con prove pensate per fornire informazioni e stimoli ai partecipanti allo scopo di diffondere la cultura della legalità contro il mercato del falso. Nel luogo di partenza dell'evento sarà allestito un desk informativo.

* Dall'Europa

Lotta alla disinformazione online: proposta della Commissione di un codice di buone pratiche dell'Unione europea

Le recenti rivelazioni del caso Facebook/Cambridge Analytica hanno dimostrato come i dati personali possano essere sfruttati in contesti elettorali e giungono al momento opportuno per ricordarci che occorre intervenire con maggiore decisione per garantire processi democratici solidi.

Per dare risposta a questi problemi e affrontare queste tendenze, la Commissione europea propone una serie di misure volte a contrastare la disinformazione online, fra le quali: entro luglio, come primo passo, le piattaforme online dovrebbero mettere a punto e applicare un codice comune di buone pratiche con l'obiettivo di garantire trasparenza circa i contenuti sponsorizzati, in particolare per quanto riguarda i messaggi pubblicitari di natura politica, restringere il numero di possibili bersagli di propaganda politica e ridurre il profitto dei vettori di disinformazione; fare maggiore chiarezza in merito al funzionamento degli algoritmi e consentire verifiche da parte di terzi; agevolare la scoperta e l'accesso da parte degli utenti di fonti di informazione diverse, che sostengano differenti punti di vista; applicare misure per identificare e chiudere gli account falsi e per affrontare il problema dei bot automatici; fare in modo che i verificatori di fatti, i ricercatori e le autorità pubbliche possano monitorare costantemente la disinformazione online; una rete europea indipendente di verificatori di fatti stabilirà metodi di lavoro comuni, scambierà le migliori pratiche e opererà per conseguire la più ampia copertura possibile di correzioni fattuali in tutta l'UE; i verificatori saranno scelti tra i membri dell'UE facenti parte della rete internazionale dei verificatori di fatti (International Fact Checking Network), che segue un rigido codice etico. A breve la Commissione convocherà un forum di soggetti interessati per realizzare un quadro operativo per una cooperazione efficace tra le parti interessate, tra cui le piattaforme online, l'industria della pubblicità e i principali inserzionisti, e per ottenere l'impegno a coordinare e intensificare gli sforzi per contrastare la disinformazione.

Entro il dicembre 2018, la Commissione presenterà una relazione sui progressi compiuti, nella quale sarà esaminata la necessità di ulteriori attività per garantire il monitoraggio continuo e la valutazione delle azioni delineate.

* Domande e risposte

Nel 1987 ho sottoscritto un buono postale di lire 1.000.000 e nel retro c'è una tabella con i rendimenti previsti per ogni anno e, dal 20° al 30° anno, l'indicazione della somma che sarebbe maturata ogni bimestre. Sopra questa tabella c'è un timbro con degli interessi più bassi previsti dal primo al ventesimo anno. A fine 2017, trascorsi i 30 anni, mi sono recato presso gli uffici di Poste Italiane per incassare il buono fruttifero e in tale occasione gli impiegati mi hanno comunicato che mi avrebbero corrisposto gli interessi indicati sul timbro e non sulla tabella e che dal 21° anno, invece di darmi la somma prevista sul buono per ogni bimestre, mi avrebbero corrisposto un interesse deciso da loro e non indicato da nessuna parte. Dato che la differenza è di quasi 4.000 euro vorrei sapere se è giusto e se si può fare qualcosa.

Marco Manile, Torino



Risposta a cura di
Fabio Scarmozzino
 Sportello del
 Consumatore online

Nel 1986 il Governo ha emanato un decreto con il quale ha modificato i rendimenti dei buoni postali, da qui il timbro apposto sul buono che prevede appunto i nuovi rendimenti. Questo timbro però determina la misura dei nuovi rendimenti solo fino al 20° anno, mentre non prevede nulla per gli anni dal 21° al 30°.

Per tutti quei buoni che, come il suo, sono stati emessi successivamente alla modifica degli interessi del 1986 e per i quali il timbro apposto non preveda la misura dei rendimenti dal 21° anno in poi, come riconosciuto dall'Arbitro Bancario in numerose decisioni, si ha diritto a farsi corrispondere quanto previsto per ogni bimestre dalla tabella posta nel retro del buono dando prevalenza a quanto riportato dalla stessa tabella e senza tener conto dei rendimenti calcolati da Poste.

Rivolgiti a:

www.sportello.movimentoconsumatori.it



Consumers' magazine
 il mensile dei consumatori

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

Testata di 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

La testata ha percepito, nell'anno 2017, i contributi pubblici all'editoria ed è stata strumento informativo anche di importanti progettualità finanziate dal Ministero dello Sviluppo Economico e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' notizie

EDUCAZIONE FINANZIARIA

E' online la prima versione del portale "Quello che conta"



E stata messa in Rete la prima versione del portale pubblico di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale "Quello che conta", frutto del lavoro del Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria. Il portale offre ai cittadini una fonte informativa autorevole, semplice, rigorosa e indipendente, per aiutarli a prendere decisioni consapevoli nel campo della finanza personale e familiare, dell'assicurazione e della previdenza. Nel portale sono disponibili: cinque consigli elementari, utili a ridurre il rischio davanti alle scelte sull'impiego delle proprie risorse finanziarie, sette cose da sapere senza le quali ogni scelta potrebbe risultare poco consapevole e 12 guide pratiche che aiutano a comprendere i rischi e le opportunità che si presentano in specifiche circostanze. Questo contenuto è corredato da un glossario di finanza, assicurazione e previdenza in continua evoluzione e dalla descrizione dei

diversi strumenti bancari, finanziari, previdenziali e assicurativi accessibili sul mercato. L'accesso ai contenuti è guidato attraverso l'identificazione esemplificativa di sei momenti che contano nella vita e di nozioni di base utili ad affrontare le scelte di tutti i giorni. In futuro il portale includerà strumenti di simulazione e auto apprendimento e fornirà informazioni sulle iniziative e le occasioni di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale promosse dal Comitato. I contenuti del portale sono curati dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria, cui partecipano amministrazioni centrali dello Stato, autorità indipendenti e rappresentanze dei consumatori (Ministero dello Sviluppo economico, Ministero dell'Economia e delle finanze, Ministero dell'Istruzione dell'università e della ricerca, Banca d'Italia, Consob, Ivass, Covip, Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo dei consulenti finanziari).

Il portale viene pubblicato in versione beta, concepita come un test aperto a suggerimenti e indicazioni che cittadini e organizzazioni vorranno trasmettere per migliorarne contenuto e linguaggio, contribuendo con le proprie competenze e esperienze. Con la pubblicazione del portale parte anche la consultazione della Strategia nazionale per l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale, che resterà aperta fino al 31 maggio 2018.

La Strategia nazionale ha un obiettivo ambizioso, da conseguire in una prospettiva di lungo periodo: agevolare tutti i cittadini nell'acquisizione di conoscenze e competenze finanziarie perché ciascuno, con le risorse di cui dispone, possa effettuare scelte tali da contribuire a costruire un futuro sereno e sicuro. Per assicurare che la Strategia prenda in considerazione tutte le esigenze della collettività, il Comitato chiede a cittadini, centri di ricerca, associazioni di consumatori, investitori, imprese, sindacati, di partecipare alla stesura della versione definitiva fornendo opinioni e suggerimenti sulla bozza posta in consultazione. Si può partecipare alla consultazione pubblica sulla Strategia dal portale all'indirizzo <http://www.quellocheconta.it/it/chi-siamo/strategia-nazionale> e dal portale Italia Open Gov (open.gov.it/it/itaedufin). La consultazione online è svolta in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica - Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Per ulteriori informazioni: educazionefinanziaria@mef.gov.it.

* In evidenza

L'Ivass rileva 153 mila casi di possibili polizze vita dormienti grazie a verifiche con anagrafe tributaria su 6,9 milioni di codici fiscali

L'Ivass ha concluso l'incrocio tra i codici fiscali degli assicurati delle polizze vita potenzialmente dormienti e l'Anagrafe tributaria, finalizzato a rilevare gli eventuali decessi degli assicurati e consentire alle imprese di contattare i beneficiari per pagare le somme assicurate.

L'attività ha riguardato tutte le 48 imprese italiane vita e quattro imprese estere che hanno chiesto di aderire all'iniziativa; ha interessato le polizze vita senza una scadenza contrattuale (c.d. vita intera) e quelle con scadenza contrattuale tra il 2007 ed il 2016 per le quali le imprese di assicurazione non erano in grado di dire se l'assicurato fosse deceduto o meno nel corso della durata del contratto.

Grazie alla collaborazione tra Ivass e l'Agenzia delle Entrate sono stati incrociati 6,9 milioni di codici fiscali; i decessi rilevati sono stati circa 153 mila.

I dati raccolti sono stati restituiti da Ivass alle imprese in modo che possano in primo luogo verificare le polizze effettivamente dormienti.

Il decesso dell'assicurato potrebbe infatti essere intervenuto al di fuori del periodo di copertura della polizza (dopo la sua scadenza), non dando diritto al pagamento del capitale caso morte. Per le polizze effettivamente da pagare le imprese dovranno contattare prontamente i beneficiari.

Per seguire l'evoluzione del fenomeno, l'Ivass ha chiesto alle imprese di restituire entro l'11 giugno 2018 informazioni su numeri e importi delle polizze da pagare e pagate, che diano conto delle attività di liquidazione svolte.



**LIBERI DI
INNOVARE
LIBERI DI
SCEGLIERE**
MANIFESTO PER L'ENERGIA DEL FUTURO

Roadmap "Manifesto per l'energia del futuro". Proseguono gli incontri in giro per l'Italia

Dopo gli incontri di Bologna e Milano, si è svolto a Caserta il 23 aprile scorso il terzo incontro promosso dal "Manifesto per l'energia del futuro" e rivolto alle associazioni di consumatori facenti parte del progetto, al fine di illustrare le opportunità della liberalizzazione del mercato dell'energia, alla luce della fine del regime di maggior tutela prevista per il prossimo luglio 2019. La roadmap toccherà dieci città italiane per incontrare le associazioni dei consumatori che gestiscono gli sportelli distribuiti sul territorio nazionale, ai quali si rivolgono i cittadini per ogni tipo di informazione relativa al settore. Agli incontri parteciperanno le principali aziende energetiche che, insieme alle associazioni, hanno fondato il Manifesto; nelle tappe illustreranno i benefici della liberalizzazione, unite dal desiderio comune di costruire un mercato moderno in cui il consumatore sia messo nelle condizioni di poter scegliere con maggiore consapevolezza rispetto ad oggi. Tra i temi che verranno affrontati: un mercato pienamente competitivo, trasparenza, prezzi più convenienti, servizi digitali più efficienti, costruiti attorno alle reali esigenze dei consumatori, nonché il rafforzamento degli strumenti di tutela. "Il Manifesto per l'energia del futuro" nasce nel 2015 dalla volontà

di contribuire a valorizzare le potenzialità connesse alla completa liberalizzazione del mercato attraverso un'esperienza innovativa e unica di lavoro condiviso da parte di aziende e associazioni di consumatori. L'iniziativa, promossa da Edison, E.On, Engie Illumia e Sorgenia insieme alle associazioni di consumatori Adiconsum, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione per la Difesa dei Consumatori e Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, ha portato un contributo concreto alla condivisione di proposte da presentare alle istituzioni in vista dell'eliminazione della maggior tutela, chiedendo un mercato energetico più aperto e vicino alle reali esigenze dei consumatori.

Consumers' iniziative

Prosegue "Energia: diritti a viva voce", consumatori più informati e consapevoli in materia di energia e gas



Continua e si rafforza l'iniziativa promossa dalle associazioni dei consumatori in collaborazione con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con l'obiettivo di rendere gli utenti più informati e consapevoli in materia di energia e gas. Attraverso gli sportelli informativi attivati su tutto il territorio nazionale le associazioni aderenti al progetto

forniranno risposte e soluzioni ai clienti finali dei servizi elettrico e gas, aiutando i consumatori ad orientarsi tra le diverse offerte commerciali, fornendo assistenza per l'ottenimento del bonus sociale gas/energia o il mantenimento dello stesso, supportando il cliente che dovesse trovarsi di fronte ad un problema con il proprio gestore e informando i cittadini su come

controllare i propri consumi quotidiani e promuovere un consumo consapevole. A disposizione degli utenti è stata realizzata anche un'applicazione specifica per i-Phone e i-Pad che consente di accedere ad una serie di servizi:

- l'elenco di tutti gli sportelli previsti dal progetto con relativa semplificazione di presa contatto con lo sportello più vicino al cliente;
- un'area Faq che si completerà di tutte le domande e risposte ai casi più frequenti;
- l'accesso ad un'area dedicata alla normativa vigente in materia di energia che darà la possibilità ad ogni consumatore di poter verificare la regolarità delle offerte proposte direttamente dal proprio cellulare.

Le associazioni che aderiscono al progetto, oltre a Movimento Consumatori sono Adoc, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon e Unione Nazionale Consumatori.

A queste si è aggiunta quest'anno anche Adusbef.

Per ulteriori informazioni si può visitare il sito Internet www.energiadirittivivoce.it.

FOCUS FAIRTRADE

Camerun, con Fairtrade e il movimento sindacale i lavoratori possono alzare la voce

Ogni giorno, centinaia di migliaia di persone si recano nei campi per coltivare e raccogliere le banane che arrivano nei mercati di tutto il mondo. Anche se è il frutto più popolare nei Paesi occidentali, con un giro di esportazioni pari a 9 miliardi di euro, ai coltivatori di banane e ai lavoratori delle piantagioni arriva solo dall'1 al 3% di quell'importo.

Fairtrade si batte per far sì che i coltivatori e i lavoratori ottengano maggiori benefici, richiedendo una serie di requisiti che assicurino condizioni lavorative più dignitose.

Tuttavia a volte la certificazione da sola non è in grado di realizzare i cambiamenti sociali necessari velocemente, specialmente dove i lavoratori storicamente non hanno avuto molta voce in capitolo. E per questo Fairtrade cerca di costruire programmi aggiuntivi per dar loro maggior potere in collaborazione con le imprese, i sindacati e le organizzazioni che si battono per i loro diritti.

Ad esempio, in Camerun, "BananaLink" (un'associazione inglese che si batte per i diritti dei lavoratori nelle piantagioni di banane) ha proposto per la prima volta la creazione di una piattaforma sindacale comune, da implementare in collaborazione con Fairtrade e IUF, la Rete dei lavoratori di banane africani.

In Camerun infatti le banane sono il quinto prodotto più esportato del Paese e vengono coltivate soprattutto in grandi piantagioni.

Esiste un salario minimo nazionale, ma è basso e non viene aggiornato abbastanza spesso da tenere il passo con l'aumento del costo della vita. I primi sindacati si sono formati a partire dal 1992 su autorizzazione del governo, ma storicamente non sono mai stati uniti e hanno un'influenza limitata sulle aziende. Per questo le 14 confederazioni attuali hanno un disperato bisogno di una rappresentanza sindacale più forte.

La piattaforma ha contribuito all'eliminazione della categoria più bassa della scala salariale in coincidenza

con un aumento generale delle retribuzioni da parte del partner aziendale "Compagnie Fruitière" che ha accettato la proposta nel 2015.

Presso un'organizzazione ha anche aumentato l'indennità di alloggio dei lavoratori da 3.000 a 8.000 CFA al mese per i lavoratori a tempo determinato e da 5.000 a 8.000 CFA per i lavoratori a tempo indeterminato.

Un altro risultato è stato il miglioramento delle strutture di trasporto, con l'aumento della flotta di veicoli aziendali e la messa a disposizione di un servizio di autobus per il personale amministrativo che vive nelle città vicine.

Come richiesto dagli standard Fairtrade e promosso dalla piattaforma, sono stati formati anche un comitato per la salute e la sicurezza e un comitato per le donne. L'occupazione femminile è effettivamente aumentata in azienda, in seguito a specifiche discussioni sui benefici sociali per le donne.

Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

insieme per una società responsabile



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Consumers' news del 13 luglio 2016



Veneto Banca e Popolare di Vicenza

Movimento Consumatori offre assistenza individuale e collettiva ai risparmiatori. Il Movimento Consumatori è da sempre attivo nella tutela dei risparmiatori, obbligazionisti e azionisti, vittime di crack e scandali finanziari, a partire dai casi Argentina, Cirio e ...

Campagne promosse da MC | Pubblicato il 13.06.2016

» Leggi tutto



Bonus a sapersi

Prende il via il progetto Bonus a sapersi - Promozione dell'accesso al bonus energia. Il progetto prevede l'organizzazione di 75 incontri locali che coinvolgono operatori locali di istituzioni, enti e organizzazioni senza fini ...

Progetti di MC | Pubblicato il 14.06.2016

Iscriviti alla nostra Newsletter Consumers' news

Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e sulle iniziative di Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti vai sul sito www.movimentoconsumatori.it. 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 (MC) è un'associazione autonoma e indipendente, senza fini di lucro, nata a Milano nel 1985 dalla passione di alcuni intellettuali.

MC ha come obiettivi la difesa dei diritti e degli interessi individuali e collettivi degli utenti nei confronti di enti pubblici e imprese, il miglioramento della qualità della vita dei cittadini e lo sviluppo di una cultura consumeristica responsabile ed eco-compatibile.

MC è iscritto al registro delle associazioni di promozione sociale (APS) e aderisce alla Federazione Arci. E' membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), costituito presso il Ministero dello Sviluppo economico, e collabora con diverse realtà del terzo settore a sostegno di specifiche campagne sui diritti di cittadinanza e di consumo.

Movimento Consumatori monitora il rispetto delle normative vigenti da parte dei fornitori di beni e servizi, promuove campagne di sensibilizzazione (sui temi del risparmio energetico e

della tutela ambientale, della tutela dei piccoli risparmiatori, della finanza etica, del consumo critico, della lotta al gioco d'azzardo, della tutela della salute dei cittadini) e realizza iniziative di informazione volte a fornire a tutti, anche ad alcune categorie sensibili quali giovani, anziani, immigrati e diversamente abili, gli strumenti conoscitivi adeguati per diventare consumatori responsabili e attivi nel far valere i propri diritti. Movimento Consumatori conta più di 50 sezioni in tutta Italia che offrono quotidianamente informazioni, consulenza e assistenza stragiudiziale su tutte le tematiche di consumo.

Recentemente, per rendere ancora più universale il servizio di tutela individuale, MC ha messo a disposizione dei suoi associati anche un servizio innovativo di consulenza: lo Sportello del Consumatore online (www.sportello.movimentoconsumatori.it) è in grado di gestire le pratiche a distanza, grazie ad una ventina di esperti specializzati nelle tematiche di consumo.

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 online (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 aggior-

na 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 online, 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/p/424/iscriviti.html>

Telefono 06 4880053

Email: tesseramento@movimentoconsumatori.it.

* Sezioni e sportelli

ABRUZZO

Pescara, tel. 085 297233

CALABRIA

Lamezia - Vibo, tel. 320 2295896
Reggio Calabria, tel. 0965 817782

CAMPANIA

Avellino, tel. 0825 626550
Caserta, tel. 0823 1970205
Napoli, tel. 081 7414661

EMILIA ROMAGNA

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

LAZIO

Roma Capitale, tel. 06 39735013
Tivoli, tel. 0774 334270

LIGURIA

Sanremo, tel. 0184 597675
Savona, tel. 019 807494

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

Asti, tel. 0141 557557
Biella-Vercelli, tel. 015 9893232
Bra, tel. 327 3743855
Cuneo, tel. 0171 602221
Torino, tel. 011 5069546

PUGLIA

Andria, tel. 0883 591030
Altamura, tel. 080 3218407
Bari, tel. 329 1237435
Foggia e provincia, tel. 0882 223774
Lecce, tel. 0832 399128
Molfetta, tel. 340 6085572
Taranto, tel. 391 3312243
Trani, tel. 347 8006116

SICILIA

Caltanissetta, tel. 339 2046198
Mazara del Vallo, tel. 328 3222046
Messina, tel. 090 2137769
Palermo, tel. 091 6373538

TOSCANA

Arezzo, tel. 055 901643
Cecina, tel. 0586 754504
Firenze Nord, tel. 055 4250239
Firenze Sud, tel. 055 952956
Grosseto, tel. 366 1240400
Livorno, tel. 0586 219158
Pisa, tel. 050 41047
Prato, tel. 0574 635298
Piombino, tel. 348 8974227
Versilia, tel. 0584 31811

UMBRIA

Perugia, Tel. 075 5731074

VENETO

Padova, tel. 049 8256920
Rovigo, tel. 0425 727337
Venezia-Mestre, tel. 041 5318393
Verona, tel. 045 595210
Vicenza, tel. 0444 325767

HAI UN PROBLEMA?

www.graphica57.com



c'è lo Sportello del Consumatore ON LINE

semplice

veloce

comodo



➔ vai su www.sportello.movimentoconsumatori.it

puoi risolvere controversie su:

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

Lo Sportello del Consumatore on line è un servizio di



MOVIMENTO CONSUMATORI