



Utenze
Le novità
per il Sistema
idrico integrato
Pag. 5



Progetti
Servizi digitali PA
e tutela
della privacy
Pag. 6



Calcio
Abbonamenti:
diritti
dei tifosi
Pag. 8



Rubriche
Notizie,
campagne,
informazioni utili
Pag. 9/11

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



gennaio 2020

Anno 12 N. 01

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

DOSSIER "ALLERTE ALIMENTARI"

Sicuri di stare al sicuro



Escherichia coli, salmonella, botulino e altri batteri pericolosi per la salute possono a volte contaminare gli alimenti, generando grande preoccupazione nei consumatori.

Ma quanto siamo tutelati quando si verificano questi casi?

Come funziona e quanto è efficiente il sistema di allerta in presenza di un prodotto che può essere dannoso?

Le segnalazioni sugli alimenti sono comunicate in diversi canali, ma alcune sono rimaste particolarmente impresse nella memoria comune in maniera proporzionale al panico che hanno generato.

Ne ricordiamo qualcuna: dalla mucca pazza e dai polli alla diossina (che portarono l'Ue a istituire l'Efsa, l'Autorità europea per la sicurezza alimentare) a quelle più recenti sulle uova al fipronil (una molecola vietata per i suoi effetti negativi sulla salute umana) e sui frutti di bosco congelati responsabili di un'epidemia di epatite A.

segue a **pagina 2**

una buona notizia...

Telefonia. Registro opposizioni anche per mobile

L'estensione del Registro delle opposizioni ai numeri di telefonia mobile ha avuto l'ok dal Consiglio dei Ministri.

Una notizia positiva anche se, l'iter necessario all'approvazione è ancora lungo: l'entrata in vigore delle nuove norme si presume possa essere la fine del 2020. L'applicazione del registro avrà un potenziale di oltre 20 milioni di utenze fisse e 83 milioni di utenze mobili.

...e una cattiva

Disuguaglianze. Ricchi più ricchi, poveri più poveri

Secondo il nuovo rapporto Oxfam sulle disuguaglianze sociali e economiche, in Italia il 20% più ricco detiene quasi il 70% della ricchezza nazionale, il successivo 20% è titolare del 16,9% del patrimonio nazionale, mentre il 60% più povero possiede appena il 13,3% della ricchezza del Paese.

Il 10% più ricco della popolazione italiana possiede oggi oltre 6 volte la ricchezza della metà più povera della popolazione.

Intervista: Alessandra di Sandro

direttore Ufficio Sistema di allerta, emergenze alimentari e pianificazione dei controlli del ministero della Salute



Qual è il ruolo dell'Ufficio Sistema di allerta? Come si esplica la vostra attività?

Le notifiche di allerta, con le informazioni dei lotti di prodotti a rischio, sono trasmesse attraverso il sistema informativo europeo iRASFF di cui fanno parte, oltre la Commissione europea, i punti di contatto dei Paesi membri e, a ricaduta sul territorio nazionale, i punti di contatto regionali e locali. L'Ufficio di Sistema di allerta svolge la funzione di punto di contatto italiano all'interno della rete europea e assicura la risposta del nostro Paese 24 ore su 24. L'attività operativa in tale settore si svolge attraverso la valutazione delle informazioni ricevute dai componenti della rete attraverso la verifica della corretta applicazione delle disposizioni normative e l'adeguatezza dei criteri adottati, la validazione delle notifiche e la rapida trasmissione delle informazioni acquisite. L'Ufficio rappresenta quindi un ponte tra le autorità sanitarie regionali, la Commissione europea e le autorità degli altri Paesi.

segue a **pagina 4**

una buona notizia...

Conflitti. Spegliamo la guerra, accendiamo la pace

Il 25 gennaio scorso è stata indetta una giornata di mobilitazione internazionale, organizzata dal movimento pacifista USA, contro la guerra di Trump all'Iran per riaffermare il rifiuto alle guerre, per ribadire la vocazione di pace e la solidarietà con le popolazioni e le comunità vittime di violenze, ingiustizie, repressioni, occupazioni. La giornata in Italia è stata promossa da molte realtà associative (tra cui Movimento Consumatori), comitati e gruppi locali.

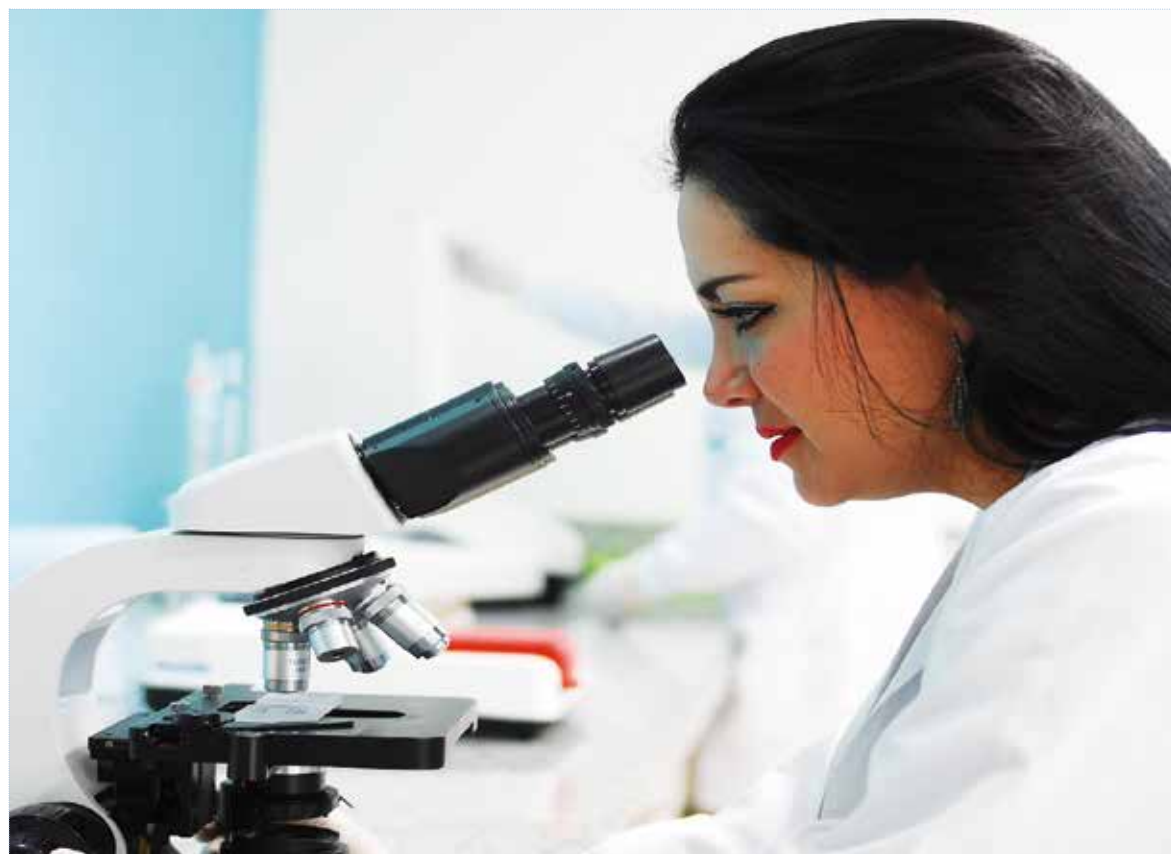
...e una cattiva

Smog. Emergenza sempre più cronica

I nuovi dati di "Mal'aria", il report annuale di Legambiente sull'inquinamento atmosferico in città parlano chiaro: l'emergenza smog in Italia è sempre più cronica e anche per il nuovo anno rispetto al 2019 la situazione non migliora. Si sono registrate molte città in codice rosso nelle prime tre settimane del 2020: Frosinone e Milano, Padova, Torino e Treviso sono i centri urbani che hanno superato per 18 giorni i limiti di PM10 (polveri sottili). Situazione d'emergenza anche per Napoli e per Roma.

DOSSIER "ALLERTE ALIMENTARI"

segue dalla **prima**



Chi è l'OSA

L'operatore del settore alimentare (OSA), come riporta il Regolamento (CE) 178/2002 "è la persona fisica o giuridica responsabile di garantire il rispetto delle disposizioni della legislazione alimentare nell'impresa alimentare posta sotto il suo controllo".

Lo stesso regolamento prevede all'articolo 17 che "Spetti agli operatori del settore alimentare e dei mangimi garantire che nelle imprese da essi controllate, gli alimenti o i mangimi soddisfino le disposizioni della legislazione alimentare, inerenti alle loro attività in tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione e verificare che tali disposizioni siano soddisfatte". Il Regolamento stabilisce che tutto questo sia attuato, applicando nell'azienda alimentare l'autocontrollo.

controlli per accertare che i richiami siano stati effettuati. Quando le misure adottate dalle aziende e dalle autorità competenti si rivelano non sufficienti a salvaguardare la salute del consumatore (ad esempio nei casi di acquisti sul web), il ministero pubblica sul suo sito degli avvisi di sicurezza che possono essere predisposti anche in caso di focolaio di malattia a trasmissione alimentare dove sia stata accertata la correlazione almeno epidemiologica con un alimento.

Se i prodotti sono stati esportati al di fuori dell'Italia, il ministero notifica infine l'allerta anche al RASFF (sistema di allerta comunitario, acronimo di Rapid Alert System for Food and Feed), in modo che tutti i Paesi europei coinvolti dalla commercializzazione dei prodotti non conformi possano toglierli dal mercato e adottare le misure necessarie.

Informazioni sui richiami dei prodotti

Sul sito del ministero della Salute (www.salute.gov.it) nell'area "Richiami di prodotti alimentari da parte degli operatori" sono pubblicati tutti i richiami degli alimenti non conformi. La pubblicazione del richiamo è a cura della Regione competente per territorio, che lo riceve direttamente dalle aziende produttrici, previa valutazione della Asl. Oltre ai richiami di prodotti alimentari, sono pubblicate online anche le revoche dei richiami successivi a risultati di analisi favorevoli, scadenza o per altri motivi. Sono autentici e assolvono agli obblighi di informazione ai consumatori soltanto i richiami e le loro revoche pubblicati nel portale del ministero della Salute.

Nel nostro Paese, le allerte alimentari partono da controlli effettuati dalle autorità sanitarie nelle aziende produttrici, nella grande distribuzione, nei negozi e nei mercati; da controlli sugli alimenti svolti dalle aziende stesse; da segnalazioni dei consumatori e da casi clinici dovuti a intossicazioni di origine alimentare.

Vengono quindi effettuate delle analisi degli alimenti "sospetti" per determinare la presenza e la quantità di sostanze e microrganismi che sono nocivi per la salute.

Se i risultati sono positivi, gli operatori del settore alimentare (OSA) - come detta il Regolamento (CE) 178/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione e fissa le procedure nel campo della sicurezza alimentare - devono rispondere all'allerta:

- con un ritiro, interrompendo la commercializzazione dei lotti che contengono i prodotti pericolosi lungo la filiera distributiva, se questi non sono ancora stati posti sugli scaffali e venduti al consumatore;
- con un richiamo, se i prodotti pericolosi hanno già raggiunto gli scaffali dei punti vendita e sono stati venduti; in questo caso si comunicano le informazioni per identificare eventuali prodotti già acquistati da non consumare con cartelli esposti nei punti vendita e avvisi pubblicati sui siti web delle aziende produttrici e della grande distribuzione.

L'intervento viene disposto dalle Aziende sanitarie locali, alle quali - in caso di richiamo - i produttori forniscono anche l'elenco dei punti vendita in cui il lotto contenente prodotti pericolosi è stato distribuito.

Le Asl trasmettono tutte le informazioni sull'allerta e gli interventi disposti al ministero della Salute, che pubblica i richiami sul sito www.salute.gov.it e a sua volta informa tutte le Asl regionali in cui il lotto è stato distribuito: in questo modo le autorità locali possono effettuare dei

IL RASFF - SISTEMA DI ALLARME RAPIDO PER ALIMENTI E MANGIMI



Comunicare le allerte rapidamente è indispensabile per adottare in maniera tempestiva misure a tutela della salute pubblica.

A tale scopo è stato istituito, sotto forma di rete, il sistema rapido di allerta comunitario (RASFF) di cui fanno parte: la Commissione Europea, gli Stati membri dell'Unione e l'EFSA (Autorità europea per la sicurezza alimentare).

La proposta del sistema rapido del Consiglio europeo risale al 1979 e ha portato all'emanazione della direttiva n. 92/59/ CEE relativa alla sicurezza generale dei prodotti, e, successivamente, del Regolamento CE 178/2002, con il quale è stato ufficialmente istituito il RASFF.

Il flusso delle "allerte" deve garantire sia la completezza delle informazioni sia la tempestività della comunicazione.

Ciò si realizza con apposite procedure operative che, tra l'altro, prevedono la trasmissione di schede di notifica standard attraverso la piattaforma online iRASFF.

Le notifiche vengono condivise tra i punti di contatto degli Stati membri e la Commissione europea e, nell'ambito dei singoli Stati, con le autorità preposte all'effettuazione dei controlli ufficiali.

Lo scopo è di consentire alle autorità competenti dei vari Paesi membri di scambiare rapidamente informazioni sui prodotti pericolosi e cooperare ai fini dell'adozione di misure efficaci. L'Ufficio Sistema di allerta, emergenze alimentari e pianificazione dei controlli del ministero della Salute è il punto di contatto italiano per il sistema di allerta comunitario.

Per informazioni sulle notifiche trasmesse dai Paesi della comunità, i cittadini possono consultare sul sito della Commissione europea (<https://ec.europa.eu>) le sezioni RASFF Portal e RASFF consumers portal.

DOSSIER "ALLERTE ALIMENTARI"

Le segnalazioni dei consumatori



Per segnalare prodotti alimentari non conformi, il consumatore deve fare una comunicazione alla Asl di appartenenza o ai carabinieri per la tutela della salute Nas, per le successive verifiche del caso.

Si consiglia ai consumatori di prestare particolare attenzione poi, quando acquistano online alimenti e integratori, visto che sul web c'è il rischio di incappare in prodotti non a norma.

Nel corso degli anni, le segnalazioni più ricorrenti da parte dei cittadini hanno riguardato:

- presenza di corpi estranei (come ad esempio, frammenti di vetro/metallo/legno);
- sostanze non autorizzate in integratori alimentari;
- caratteristiche organolettiche alterate o allergeni non dichiarati in etichetta;
- parassiti o insetti;
- tossinfezioni da microrganismi patogeni.

La relazione sul sistema RASFF

Ogni anno, l'ufficio Sistema di allerta, emergenze alimentari e pianificazione dei controlli della Direzione generale per l'igiene e la sicurezza degli alimenti e la nutrizione del ministero della Salute realizza un report sul sistema di allerta rapido per alimenti e mangimi. Nel 2018, le notifiche pervenute attraverso il RASFF sono state 3622, a fronte delle 2967 segnalazioni del 2015, delle 2925 del 2016, e in linea con le 3759 del 2017 che rappresentano il picco più elevato raggiunto negli ultimi vent'anni. Nel report però si spiega che il picco registrato nel 2017 è fondamentalmente riconducibile all'emergenza delle uova al fipronil che ha visto il coinvolgimento di tutti i Paesi europei. Tra le 3622 notifiche del 2018, il 30% ha riguardato prodotti distribuiti sul mercato; 1385 si riferiscono a prodotti in importazione respinti ai confini e non distribuiti sul mercato europeo, mentre le restanti riguardano notifiche di informazione. Le notifiche rilevate dall'operatore del settore alimentare nell'ambito delle attività di autocontrollo sono state 685. L'Italia quest'anno ha trasmesso attraverso il RASFF un totale di 398 notifiche e risulta il terzo Paese membro per numero di segnalazioni inviate. I prodotti italiani oggetto di allerta europea sono stati 156 e l'Italia risulta il nono Paese per numero di notifiche ricevute. Infine, sulla pagina "Richiami di prodotti alimentari da parte degli operatori alimentari" presente nel sito del ministero, sono stati pubblicati 209 richiami. Nel 2018, la pagina ha visto quasi 1 milione e 500 accessi contro i quasi 76 mila del 2017.

EFSA, Autorità europea per la sicurezza alimentare



L'EFSA (European Food Safety Authority) ha sede a Parma ed è stata formalmente istituita dall'Unione europea nel 2002 - ai sensi del regolamento 178/2002 della legislazione alimentare generale - a seguito di alcune crisi alimentari (ad esempio, quella sulla mucca pazza), come fonte indipendente di consulenza scientifica e comunicazione sui rischi associati alla catena alimentare.

EFSA fa parte della rete RASFF e in qualità di organismo incaricato della valutazione del rischio, elabora pareri scientifici e consulenza che formano il fondamento della

legislazione e delle politiche europee in materia di catena alimentare.

Si legge sul sito dell'EFSA (www.efsa.europa.eu/it): "La comunicazione sui rischi associati alla catena alimentare è un settore fondamentale. E ciò significa fornire informazioni appropriate, corrette e tempestive sulle questioni di sicurezza alimentare per sensibilizzare il pubblico spiegando le implicazioni dei propri lavori scientifici.

Non sempre le risultanze scientifiche possono essere agevolmente convertite in semplici linee guida e consigli che i non addetti ai lavori siano in grado di comprendere. Uno dei compiti dell'EFSA è dunque quello di comunicare in modo chiaro non solo con i principali partner e le parti interessate, ma anche con il grande pubblico, al fine di contribuire a colmare il divario tra scienza e consumatore".



Il CNSA: comitato nazionale per la sicurezza alimentare

E' un organo tecnico-consultivo in materia di valutazione del rischio, presieduto dal ministro della Salute o da un suo delegato ed è articolato nella Sezione per la sicurezza alimentare e nella Sezione consultiva delle associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare. La Direzione generale degli organi collegiali per la tutela della salute svolge le funzioni di segreteria delle due sezioni.

Il CNSA attuale è stato definito attraverso diverse fasi normative successive all'entrata in vigore del Regolamento (CE) n. 178/2002. All'interno del CNSA, è attiva la Sezione consultiva delle associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare, che svolge la funzione di confronto tra istituzioni pubbliche, associazioni dei consumatori e dei produttori in materia di sicurezza alimentare, al fine di favorire lo scambio di informazioni tra le stesse e di facilitare la capacità di scelta del cittadino per un consumo consapevole e un corretto stile alimentare, e contribuisce alle iniziative di comunicazione disposte dagli organi competenti.

La Sezione consultiva è composta da rappresentanti del ministero della Salute, del ministero dello Sviluppo economico, ministero degli Affari esteri, ministero delle Politiche agricole, alimentari e forestali, della Conferenza Stato-Regioni e delle associazioni dei consumatori (tra cui MC), oltre che da rappresentanti delle associazioni dei produttori, individuati dal Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL).

Una funzione di particolare rilievo della Sezione consultiva è quella di rappresentare alla Sezione della sicurezza alimentare particolari esigenze di valutazione del rischio da parte degli stakeholder. La Sezione lavora in sinergia e in continuità con l'EFSA.

L'istituzione della Sezione consultiva assume particolare importanza alla luce di quanto previsto dalla normativa comunitaria che pone particolare attenzione alla tutela degli interessi dei consumatori e alla loro consultazione aperta e trasparente, direttamente o attraverso organi rappresentativi, e dal Regolamento (Ue) n. 254/2014, relativo a un programma pluriennale per la tutela dei consumatori per il periodo 2014-2020, finalizzato al perseguimento di tre fondamentali obiettivi: assicurare accurate informazioni; accrescere la fiducia dei consumatori nei mercati e nelle istituzioni; tutelare efficacemente i cittadini da rischi e minacce gravi. Inoltre, al fine di stabilire alcuni principi condivisi sulle migliori modalità di comunicazione del rischio in sicurezza alimentare e di programmare alcune attività e iniziative in materia di comunicazione del rischio, nell'ambito della Sezione consultiva è stato costituito un gruppo di lavoro ad hoc che nell'ultimo semestre ha approfondito il tema della conservazione degli alimenti sull'applicazione del freddo.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito del ministero della Salute (www.salute.gov.it), nell'area dedicata al CNSA.

DOSSIER "ALLERTE ALIMENTARI"



Intervista a Alessandra di Sandro

direttore Ufficio Sistema di allerta, emergenze alimentari e pianificazione dei controlli del ministero della Salute

Quali sono le finalità e perché si è reso necessario il piano generale per la gestione delle crisi riguardanti la sicurezza degli alimenti e dei mangimi della Commissione europea?

Già dal 2004, l'Unione europea si è dotata di un piano generale di gestione delle crisi nel settore degli alimenti e mangimi attraverso la decisione 2004/478.

Con gli anni e con l'esperienza acquisita nel corso di situazioni emergenziali, come quella legata alla presenza di fipronil nella filiera del pollame, si è giunti alla Decisione di esecuzione (Ue) 2019/300 che risponde alla necessità di dedicare una maggiore attenzione non solo alla gestione, ma anche alle fasi di preparazione che precedono le crisi, nel tentativo di evitare o ridurre al minimo gli effetti sulla salute pubblica di crisi nel settore degli alimenti o dei mangimi.

La decisione ha superato la precedente, rafforzando gli aspetti di coordinamento tra le agenzie scientifiche e ha dato alla Commissione europea un ruolo più incisivo in termini di comunicazione e coordinamento tra gli Stati membri.

Il piano europeo riguarda non solo le situazioni che richiedono l'istituzione dell'unità di crisi che riunisce la Commissione, gli Stati membri e le Agenzie dell'Unione, ma anche le situazioni che richiedono il solo coordinamento rafforzato per prevenire l'insorgere di situazioni di crisi. Un aspetto importante da sottolineare è che ciascun Paese ha dovuto individuare un coordinatore delle crisi cui assegnare il compito specifico di raccordarsi con il livello politico e gestire gli aspetti di comunicazione. Per l'Italia è stato individuato il segretario generale del ministero della Salute, Giuseppe Ruocco.

Nella Relazione sul sistema di allerta europeo RASFF 2018 si legge che le notifiche pervenute sono state 3622, a fronte delle 2967 segnalazioni del 2015, delle 2925 del 2016, e in linea con le 3759 del 2017. Questo aumento rappresenta un dato positivo di maggiore controllo?

L'aumento delle notifiche non può essere automaticamente associato ad un aumento del numero di controlli. Può essere, invece, dovuto ad una maggiore capacità di indirizzare i controlli stessi, tenendo conto della valutazione del rischio, oppure a problemi emergenti come è accaduto, ad esempio, per il fipronil. Per il futuro, inoltre, dobbiamo aspettarci una diminuzione complessiva del numero di notifiche in quanto la posizione comunitaria è quella di utilizzare il sistema RASFF solo dopo una specifica procedura di valutazione del rischio e a prescindere da superamenti di limiti normativi.

Per quanto concerne le 156 non conformità segnalate per l'Italia, quali prodotti hanno riguardato maggiormente? Per quale tipologia di rischio?

Relativamente alle 156 non conformità riguardanti i prodotti di origine italiana nell'anno 2018, il maggior numero di notifiche ha riguardato la categoria frutta e vegetali (24) e i prodotti destinati all'alimentazione animale (24), seguiti dai molluschi bivalvi (18). La maggior parte delle non conformità rilevate, 8, su frutta e vegetali ha riguardato la presenza di residui di fitosanitari e ciò ci colloca al decimo posto tra i Paesi membri per tali non conformità. Per gli alimenti destinati all'alimentazione animale, invece, le non conformità sono state determinate da pericoli microbiologici, principalmente salmonelle, così come per i molluschi bivalvi, nei quali però abbiamo avuto anche non conformità per Escherichia coli.

Nel 2018, l'area "Richiami di prodotti alimentari da parte degli operatori alimentari" presente nel sito del ministero della Salute ha registrato quasi 1 milione e 500 mila accessi contro i 75.354 del 2017. Un risultato molto positivo in termini di visibilità e di interesse dei consumatori?

Si tratta certamente di un risultato molto positivo che risponde pienamente al nostro obiettivo di informare il maggior numero di consumatori sulla presenza in commercio di alimenti a rischio e quindi tutelarne la salute. Abbiamo reso operativa l'apposita area del portale ministeriale, affinché gli operatori, attraverso le autorità sanitarie locali e specifici modelli che consentono di rendere omogenee le informazioni, possano correttamente richiamare i loro prodotti. Ovviamente ci aspettiamo che il numero di accessi abbia una proporzionalità legata ad eventuali emergenze che possono verificarsi nel corso dell'anno, ma ormai abbiamo la conferma che i consumatori conoscono e utilizzano la nostra pagina web.



UTENZE

Legislazione e regolazione Arera del Servizio idrico integrato: c'è poca armonia



La legge di Bilancio 2020 ha, in maniera diretta e/o indiretta, sovvertito gli interventi dell'Autorità di Regolazione per energia reti e ambiente (Arera), in particolare nel settore idrico. Infatti ha modificato sia le modalità di tutela sia le regole di ingaggio tra gestore e utenza, inserendo una serie di novità che modificano o estinguono le regole esistenti. Gli interventi hanno riguardato sia la regolazione attuale (ad esempio, sull'integrazione degli indennizzi) sia quella entrata in vigore il 1° gennaio 2020 (morosità, prescrizione breve).

Ma prima dell'analisi specifica delle norme, è importante sottolineare la decisione del legislatore di intervenire su una materia finora lasciata totalmente al regolatore, figlia di una regolazione tentennante, poco efficiente e efficace per il sistema idrico che ha avuto il suo apice nella regolazione in materia di prescrizione breve.

Un'ultima premessa necessaria: il legislatore utilizza il termine "utente" per indicare la platea degli interessati in maniera generica e senza specificare se questa scelta è indicativa di un superamento delle diverse tutele tra "consumatore" e "professionista" fissata dal Codice del consumo. Sarà compito in prima battuta del legislatore dare, in tempi brevi, un'interpretazione delle norme, coadiuvato dall'Arera, dagli operatori del servizio idrico e da tutti gli stakeholder, al fine di un'armonizzazione delle regole e degli interessi in campo.

Comunque, a prima vista, sembra che il legislatore abbia scelto volontariamente l'allargamento della platea superando (come nella legge 205/2017) i limiti previsti dal Codice del consumo, e consolidando un orientamento che sembra essere sempre più prevalente.

Le novità

Muovendo da queste premesse, analizziamo i singoli commi che impattano sul Servizio idrico integrato (e su tutta la materia di tutela dell'utenza nei settori dei servizi di pubblica utilità) partendo dal comma 291 che recita: "I gestori di servizi di pubblica utilità e gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali man-

cati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento".

Rappresenta la prima grande novità sul tema morosità, reintroducendo l'obbligo dell'avviso con raccomandata con ricevuta di ritorno.

Premesso che di fatto ne risultano interessati tutti i settori regolati dall'Arera, ora ci concentreremo sul Servizio idrico integrato, in particolare sulla nuova disciplina prevista dalla delibera 331/19 all. A agli art.3, 4 e 10 sulla morosità idrica (REMSI).

Dalla lettura degli art.3 e 4 del REMSI sul sollecito bonario e sulla procedura di messa in mora emerge una diversa impostazione di tutela dell'utente da parte del regolatore e del legislatore, infatti per il primo la raccomandata e la relativa dimostrazione dell'arrivo dell'avviso è un passaggio (non fondamentale) dell'intero procedimento rispetto alla considerazione del secondo della necessità esclusiva dell'avviso con ricevuta di ritorno come elemento dirimente in relazione anche a tutta la fase di declaratoria della morosità.

Questa interpretazione è confermata anche dalla procedura prevista dall'art.10 del REMSI dove all'utente è riconosciuto solo un indennizzo automatico (di 30 euro) per il comportamento non conforme del gestore nella procedura di messa in mora e nell'avviso, aspetto che sottolinea la differenza sostanziale della scelta del legislatore che nel comma 291 dichiara la nullità del procedimento in caso di violazione della obbligatorietà della raccomandata con ricevuta di ritorno. L'evidenza di questa differenza di prospettiva è completata dalla lettura dei commi 292 e 293.

Il 292: "A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei congruagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10% dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro". Il 293: "Il gestore ovvero l'operatore interessato provvede al rimborso delle somme indebitamente percepite o comunque ingiustificatamente addebitate e al pagamento della penale ai sensi del comma 292 attraverso, a scelta dell'utente, lo storno nelle fatturazioni successive o un apposito versamento, entro un termine in ogni caso non superiore a quindici giorni dall'accertamento ovvero dal riscontro positivo alla dichiarazione autonomamente trasmessa dall'utente".

Dalla lettura del testo del comma 292 risulta molto ampio l'ambito di applicazione dell'illegittimità delle condotte del gestore legate a due fattispecie di riconoscimento delle violazioni: una specifica accertata dall'autorità competente e l'altra molto ampia debitamente documentata dall'utente mediante dichiarazione.

La complessità dell'interpretazione nasce dall'imprecisa stesura del testo normativo che porta come diretta conseguenza una difficoltà nell'individuazione di quali sono le modalità di accertamento delle illegittimità da parte dell'autorità di settore (indagine e successivo procedimento sanzionatorio o semplici segnalazioni di violazioni?) e dall'individuazione di quale forma specifica possa avere "l'apposita dichiarazione dell'utente" (reclamo, ricorso all'autorità di settore o domanda giudiziale) per giustificare il diretto rimborso e la penale forfettaria del 10% o dei 100 euro.

Proseguendo l'analisi emergono due ulteriori considerazioni:

- il legislatore nel suo intervento ha totalmente ignorato la presenza dei sistemi stragiudiziali di risoluzione della controversia tra utente e gestore;
- la penale del 10% o di 100 euro è aggiuntiva o meno dei sistemi di indennizzo previsti dall'Arera nel caso di violazione della regolazione.

Sul primo punto appare evidente che il legislatore ha "dimenticato" il richiamo alle Alternative Dispute Resolution (ADR) come mezzi di risoluzione delle controversie e che quindi è necessario un coordinamento con la normativa di riferimento (D.Lgs.130/2015), mentre per il secondo sembra altrettanto chiaro che l'indennizzo automatico previsto nella regolazione Arera potrà essere aggiuntivo al rimborso dell'importo versato (totale o parziale) e alla penale all'utente, nel caso di riconosciuta illegittimità del comportamento del gestore visto che questi rimborsi hanno due diverse motivazioni.

UTENZE

segue da **pagina 5**

Anche l'ulteriore tutela riconosciuta all'utente in merito alla scelta sull'alternativa tra il rimborso e la penale pagati direttamente o attraverso una compensazione sulla fattura successiva (comma 293) potrebbe risultare di scarsa efficacia, dove il gestore dovesse nei termini contestare l'accertamento dell'autorità o non accogliere l'apposita dichiarazione dell'utente (debitamente documentata) rendendo il credito vantato non più certo e interferendo con la scelta di celerità effettuata dal legislatore (15 giorni).

L'esame dell'ultimo comma (295) dell'art.1 interessa fortemente il settore idrico (e più in generale i settori regolati dall'Arera) e, considerate le peculiarità tecniche di questi ambiti, risulta dirompente su tutta la fase di applicazione della prescrizione biennale prevista dall'art.1 della legge 27 dicembre 2017 n. 205 (legge di Bilancio 2018) abrogandone il comma 5 nel quale era prevista la possibilità di eccepire da parte del gestore l'accertata responsabilità dell'utente nel caso di mancata lettura del misuratore posto in posizione non accessibile.

Questa eccezione è stata sino ad oggi la preponderante motivazione dell'operatore/gestore per rendere inefficace l'applicazione della prescrizione nelle bollette di conguaglio ed è chiaro che il legislatore volontariamente ha eliminato uno dei pochi strumenti per il gestore di opporsi in maniera efficace all'applicazione, ormai quasi automatica, della prescrizione biennale nel caso di conguagli pluriennali.

L'abrogazione del comma 5 ha anche come conseguenza che il gestore, nel momento in cui comunica all'utente la presenza di possibili crediti prescritti, dovrà scegliere se rinunciare al credito volontariamente o attendere la possibile eccezione dell'utenza sulla parte del credito prescrivibile; anche tale aspetto di fronte ad una stesura scarna del testo normativo rimane molto complesso nella fase di applicazione.

Risulta ancora più criticabile alla luce degli interventi normativi previsti nella legge di Bilancio 2020, la scelta fatta dall'Arera (del 142/2019) nel settore idrico di procrastinare senza una data di scadenza l'obbligatorietà della conciliazione stragiudiziale come condizione di procedibilità della domanda giudiziale, rendendo ancora più vulnerabili i gestori (in particolare i medi e i piccoli) nei confronti di possibili azioni seriali, ad esempio nelle procedure giudiziali susseguenti alla contestazione della prescrizione biennale.

Un'ultima particolarità che si segnala è che la normativa sulla prescrizione "brevissima" nel settore idrico è entrata in vigore il 1° gennaio del 2020 (comma 10 art.1 legge 205/2017) in contemporanea con la legge di Bilancio 2020 con l'effetto, a dir poco paradossale, di un'abrogazione prima della sua applicazione limitatamente al comma 5.

Come risulta evidente da un primo esame del nuovo quadro normativo si aprono interessanti spazi di approfondimento e di confronto sia di natura dottrinale sia regolatoria e soprattutto si evidenziano molte perplessità applicative da superare per arrivare a quella armonizzazione auspicata per un settore fondamentale come quello idrico dove la tutela dei diritti dell'utenza garantita dalla legislazione primaria sembra scontrarsi in maniera forte con l'attività regolatoria dell'autorità di settore.

Ovidio Marzaioli, vicesegretario generale Movimento Consumatori

PROGETTI

Servizi digitali della PA e tutela della privacy: servono informazioni e assistenza

Il nostro Paese è fanalino di coda nel processo di digitalizzazione. Sono molteplici le notizie e le polemiche che si stanno rincorrendo negli ultimi mesi di fronte al quadro emerso che vede l'Italia relegata al ventiquattresimo posto su 28 paesi in Europa.

Una situazione desolante che descrive un sistema inutilmente oneroso per la collettività, disgregato e non sinergico che si ripercuote negativamente sul cittadino in termini di:

- efficienza e semplificazione dei servizi pubblici;
- accrescimento delle disuguaglianze territoriali e sociali;
- difficoltà di orientamento del consumatore di fronte alle molteplici offerte del mercato privato nel settore delle certificazioni digitali;
- costi a carico della collettività non giustificati da servizi effettivamente fruiti.

Anche in termini di informazione al cittadino rispetto alle potenzialità e alle utilità della macchina pubblica digitalizzata, il sistema appare carente e a macchia di leopardo.

Cerchiamo quindi di individuare alcuni punti chiave rispetto ai servizi di cui il cittadino potrebbe beneficiare ad esito del completamento e dell'efficientamento del sistema programmato:

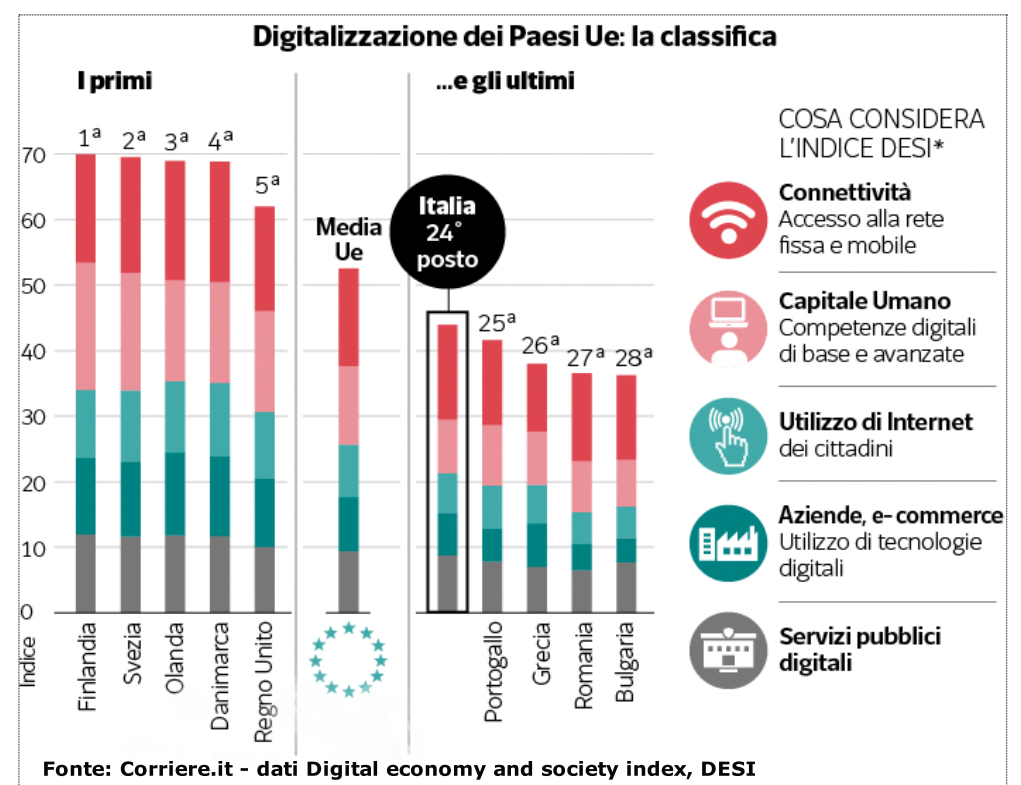
- **Anagrafe digitale nazionale della popolazione residente:** banca dati unica che conterrà tutti i dati anagrafici dei comuni italiani, i registri di Stato civile e i dati delle liste di leva.

- **Sistema unico di certificazione dell'identità digitale:** il Sistema Pubblico di Identità Digitale, denominato SPID, dovrebbe garantire un accesso unico e sicuro ai servizi digitali della PA e dei soggetti privati aderenti.

- **Fascicolo elettronico sanitario** che consente di avere un'unica banca dati della storia sanitaria di ciascun assistito, al fine di garantire a ciascun cittadino di poter ricevere la migliore assistenza rispetto alle proprie eventuali patologie rivolgendosi a qualsiasi struttura in Italia che potrà accedere in tempo reale al quadro complessivo afferente il singolo paziente.

- **Banca dati delle prestazioni sociali:** raccoglie le informazioni e i dati relativi alle prestazioni sociali erogate da tutti gli enti centrali dello Stato, gli enti locali, gli organismi gestori di forme di previdenza e assistenza obbligatorie.

- **Lavoro:** banca dati unica che incroci domanda e offerta, consentendo così di agevolare l'inserimento lavorativo, e l'anagrafe dei lavoratori attivi che consenta di monitorare il quadro complessivo effettivo dei lavoratori impiegati e ottenere in tempo reale utili indicazioni per indirizzare le politiche del lavoro.



PROGETTI

segue da **pagina 6**



Il processo di digitalizzazione prevede quindi l'implementazione e l'utilizzo di grandi banche dati che dovrebbero tra loro comunicare (il condizionale è d'obbligo giacché ad oggi il principale vulnus è rappresentato proprio dall'incapacità strutturale dei sistemi installati di interfacciarsi), ma quali sono le ripercussioni in termini di sicurezza dei dati raccolti, gestiti e custoditi che rappresentano anche dati sensibili e personali dei consumatori?

Sebbene il nuovo regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Ue 2016/679 del 27 aprile 2016, applicato negli Stati membri a partire da maggio 2018) rappresenti un salto di qualità nei rapporti con il cittadino e nello sviluppo di servizi digitali, nel sistema delle responsabilità e nell'implementazione di misure di sicurezza a protezione dei dati personali, l'Italia mostra una certa arretratezza come emerge dalle analisi condotte dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Consapevole del peso mastodontico che questi temi hanno assunto negli ultimi anni e sempre più assumeranno per il nostro Paese, Movimento Consumatori ha deciso di incentrare il lavoro progettuale della campagna "Più sai, più sei" (realizzata nell'ambito dell'iniziativa "Consapevolmente Consumatore, Ugualmente Cittadino") su queste due tematiche strettamente interconnesse per offrire ai cittadini:

- una concreta assistenza attraverso tre canali di contatto dedicati (sportelli fisici, sportello online, call center) e presieduto da operatori qualificati di MC;

- un'attività di approfondimento e studio del fenomeno, che muova dal basso e che quindi porti all'attenzione delle autorità competenti lo stato dell'arte secondo quanto percepito dal cittadino e non uno sterile dato statistico;

- un'azione formativa specifica per qualificare tutta la rete di sportelli territoriali associativi, affinché possano fungere da sensori delle necessità e delle criticità del sistema;

- un focus formativo riservato alle categorie più vulnerabili quali gli anziani, cui dedicare degli incontri di formazione per contrastare dinamiche limitative collegate al digital divide, e i giovani per sensibilizzarli all'uso corretto dei propri dati nell'ambito dei sistemi digitali.

L'obiettivo strategico complessivo del progetto "Consapevolmente Consumatore, Ugualmente Cittadino" consiste nella lotta alle disuguaglianze culturali, territoriali e sociali che il ritardo strutturale del Paese nel completamento del processo di digitalizzazione sta determinando in termini di disparità di trattamento dello stesso. L'ambizioso traguardo nel lungo termine, soprattutto rispetto al tema digitalizzazione della PA consiste nel cercare di fare sintesi di tutto il percorso di analisi, di approfondimento e di contatto con il cittadino in un'utile pubblicazione che restituisca il punto di vista del consumatore e non quello della polemica politica sempre incalzante o delle istituzioni, mentre, sotto il profilo dell'ausilio pratico ai consumatori, produrre una mappa interattiva che rifletta lo stato dell'arte dei servizi digitali della PA, disponibile gratuitamente online, in cui il cittadino possa navigare alla ricerca dei servizi effettivamente attivi nella propria area di residenza.

Rita Rocco, segreteria nazionale Movimento Consumatori



**+SAI
SEI** Consapevolmente
consumatore,
ugualmente
cittadino

Per informazioni: piusaipiusei@movimentoconsumatori.it

Sito Internet: www.piusaipiusei.org

Il progetto è promosso da: Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Consumatori.

Realizzato nell'ambito del progetto "Consapevolmente consumatore, ugualmente cittadino" finanziato dal ministero dello Sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018).

CALCIO

Campagna abbonamenti serie A: quando si parla di diritti, i tifosi indossano la stessa maglia



" Perché noi che non abbiamo colpe non solo non possiamo andare allo stadio, ma non abbiamo neanche diritto al rimborso dell'abbonamento?". Questa la domanda rivolta al nostro sportello di Torino da un gruppo di tifosi della Juventus, nel gennaio 2018.

Pochi giorni prima era stata disposta dalla Giustizia sportiva la chiusura per un turno della curva sud, come sanzione accessoria alla condanna per responsabilità oggettiva della società per i fatti legati alla violazione del divieto di cessione di biglietti alle frange di ultras.

Subito, da quella domanda e dai duecento reclami dei tifosi bianconeri arrivati a MC, l'associazione è partita all'attacco, con un "mailbombing" di pec alla società torinese, per farle sentire il "coro virtuale" dei tifosi delusi e danneggiati per l'acquisto di un abbonamento che non potevano utilizzare, e fare valere i loro diritti di consumatori.

Abbiamo poi allargato lo sguardo verso gli altri stadi e abbiamo iniziato un "pressing" a tutto campo. Abbiamo inviato diffide e avviato azioni inibitorie collettive contro le società che prevedevano clausole vessatorie. Abbiamo invitato la Lega Calcio a recepire i modelli virtuosi, a fare in modo che non ci siano abbonati di Serie A e di Serie B, quando si parla di rispetto del Codice del consumo.

E di recente se n'è accorta anche l'Antitrust che ha seguito le nostre iniziative e ha aperto procedimenti.

Le risposte alle nostre richieste alle società di calcio sono state molto diverse.

Tra i club, una minoranza, c'è chi non si è arroccato in difesa. Ha subito riconosciuto la correttezza delle nostre contestazioni e affermato: "I tifosi? Sono un patrimonio della nostra società. Se c'è qualcosa che non va nell'abbonamento, siamo i primi a doverla correggere". C'è chi ha accettato il dialogo e il confronto, riconoscendo che avere uno stadio vuoto è un autogol, va a svantaggio anche dell'immagine della stessa società, perché lo spettacolo non è soltanto in campo.

C'è chi ha condiviso con noi che bisogna realizzare progetti per sensibilizzare i giovani sul rispetto del prossimo e del più debole, ad esempio attraverso campagne per contrastare il razzismo e progetti contro il bullismo nello sport.

Ma c'è anche chi ha risposto in senso opposto, arrivando ad affermare "i tifosi? Non si applica il Codice del consumo, non sono consumatori". E chi ha resistito nelle cause, perdendole, come nel caso della Lazio, si veda l'ordinanza del 24 giugno 2019 anche pubblicata sul sito Internet di MC.

Ma nel frattempo qualcosa sta cambiando anche in ambito di Giustizia sportiva, nella direzione corretta: i tifosi che si comportano male non devono più entrare

allo stadio, quelli che non hanno colpe non possono, non devono subire né comportamenti di altri e tanto meno l'omessa vigilanza e adozione di sistemi di controllo da parte degli stessi club, tenuti a un'importante attività di prevenzione.

Da tempo, secondo l'articolo 12 del Codice di Giustizia sportiva sono previsti non solo divieti in capo alle società di "contribuire, con interventi finanziari o con altre utilità, alla costituzione e al mantenimento di gruppi, organizzati e non, di propri sostenitori", ma anche limiti nella distribuzione di biglietti di ingresso, obblighi di controllo dei tifosi in occasione degli ingressi negli stadi e responsabilità per fatti che avvengono dentro e fuori gli impianti.

Le società sono in particolare "responsabili per cori, grida e ogni altra manifestazione oscena, oltraggiosa, minacciosa o incitante alla violenza o che, direttamente o indirettamente, comporti offesa, denigrazione o insulto per motivi di origine territoriale".

Sono tenute a comportamenti "attivi" finalizzati al contrasto di tali fenomeni (avvertimenti al pubblico), sono responsabili delle dichiarazioni e dei comportamenti dei propri dirigenti, tesserati e soci e, in caso di violazioni, sono soggette a sanzioni, non soltanto pecuniarie. In particolare, nei casi di "recidiva" è imposto "l'obbligo di disputare una o più gare a porte chiuse". Oggi sono vigenti nuove norme che impongono l'obbligo in capo alle società professionistiche di adottare "un codice di regolamentazione della cessione dei titoli di accesso alle manifestazioni calcistiche" che preveda il rifiuto di ogni forma di violenza, discriminazione e di comportamenti in contrasto con i principi di correttezza e probità.

Gli spettatori sono tenuti ad accettare questo codice. In caso di violazioni si prevede la sospensione temporanea del titolo di accesso o il suo ritiro definitivo o il divieto di acquisizione di un nuovo titolo.

E nel giugno del 2019 sono state, inoltre, introdotte ulteriori modifiche in tema di responsabilità oggettiva per fatti e comportamenti dei tifosi. E' infatti prevista dal Codice di Giustizia sportiva una scriminante o attenuante in caso di adozione di un idoneo, efficace e effettivo funzionamento di un modello di organizzazione e controllo da parte delle società, specificato dalle norme organizzative interne della FIGC. Le società sono maggiormente tenute alla cooperazione con le Forze dell'ordine e le altre autorità competenti per "identificare i propri sostenitori responsabili delle violazioni, anche mediante l'utilizzo a spese delle società di tecnologie di video-sorveglianza".

Sono chiamate ad azioni immediata, al momento del fatto, per la rimozione di disegni, scritte, simboli, emblemi o simili o per far cessare i cori e le altre manifestazioni di violenza o di discriminazione, così come a manifestare nel corso delle partite la propria dissociazione da determinati comportamenti, con condotte espressive di correttezza sportiva.

Marco Gagliardi, ufficio legale Movimento Consumatori

Procedimenti Agcm dopo le segnalazioni di MC

A seguito delle segnalazioni del Movimento Consumatori, il 7 gennaio scorso l'Antitrust ha aperto nove procedimenti nei confronti di società di calcio di serie A (Atalanta, Cagliari, Genoa CFC, Internazionale, Lazio, Milan, Juventus, Roma e Udinese), contestando l'adozione di clausole vessatorie nei contratti di abbonamento.

I profili di illegittimità riscontrati dall'Agcm sono gli stessi per i quali Movimento Consumatori ha avviato procedimenti inibitori presso alcuni tribunali italiani, tra i quali quello concluso con la condanna della Lazio con la sentenza del tribunale di Roma del 24 giugno 2019: esclusioni del rimborso del corrispettivo versato in caso di squalifica dello stadio o disputa di gare a porte chiuse o con chiusure di settori, per impossibilità sopravvenuta della prestazione anche imputabile alla società calcistica; esclusioni e limitazioni della responsabilità per colpa della società, in caso di squalifica dello stadio o di ordini che impongano lo svolgimento delle gare a porte chiuse o con chiusure di specifici settori; esclusioni di responsabilità e limitazioni al risarcimento del danno in caso che eventi che hanno determinato la chiusura siano imputabili alle società.

Movimento Consumatori parteciperà ai procedimenti e alle consultazioni per ottenere che vengano adottati i modelli di condizioni di contratto privi di clausole vessatorie, oggi, ad esempio, utilizzati in Serie A dal Torino e dal Bologna.

Consumers' approfondimenti

SALUTE

Oms: le sigarette elettroniche sono dannose per la salute. A rischio soprattutto i giovani



L'Organizzazione mondiale della sanità ha pubblicato sul suo sito Internet (www.who.int) delle FAQ con cui chiarisce i rischi legati all'uso delle e-cig.

Come sottolineato nel dossier di Consumers' magazine di novembre 2019 - dedicato alle sigarette elettroniche e ai loro possibili effetti sulla salute dopo i casi registrati negli Usa di malattie polmonari legati al loro utilizzo - l'Oms già nel "Rapporto sul tabacco 2019" aveva avvertito che "questi prodotti non sono privi di rischi e che l'impatto a lungo termine sulla salute e sulla mortalità è ancora sconosciuto" e "che ci sono preoccupazioni reali riguardo al rischio che rappresentano per i fumatori che iniziano a usarle, in particolare i giovani".

Ora l'agenzia delle Nazioni unite che si occupa della salute di tutto il mondo ha lanciato questo nuovo allarme con una presa di posizione più forte e decisa: le e-cig, si legge nel sito, "sono dannose per la salute e non sono sicure", "possono danneggiare il feto in crescita e sono particolarmente rischiose per lo sviluppo del cervello degli adolescenti". Quindi "devono essere regolamentate". Come? Vietando l'uso della sigaretta elettronica nei luoghi pubblici, compresi gli uffici privati; imponendo tasse più alte su questi prodotti per scoraggiarne l'uso; impedendo la promozione dei prodotti legati alla sigaretta elettronica; facendo conoscere i rischi delle e-cig agli svapatori; vietando la pubblicità di affermazioni non scientificamente provate sul loro uso; ponendo particolare attenzione alla situazione degli adolescenti che sono quelli più a rischio.

Sul sito si legge anche che "aumentano il rischio di malattie cardiache e disturbi polmonari", "i non fumatori sono esposti alla nicotina e ad altre sostanze chimiche dannose e i liquidi possono bruciare la pelle e causare avvelenamento da nicotina se ingeriti o assorbiti".

Per coloro che vogliono smettere di fumare, precisa ancora l'Oms, "esistono altri prodotti collaudati, più sicuri e autorizzati, come cerotti sostitutivi della nicotina". Ad oggi, le e-cig sono vietate in oltre 30 Paesi in tutto il mondo e l'Oms raccomanda agli Stati di attuare misure volte a interromperne la promozione.

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 2019, i contributi pubblici all'editoria ed è stata strumento informativo anche di importanti progettualità finanziate dal ministero dello Sviluppo economico, dal ministero del Lavoro e delle politiche sociali e dal ministero dell'Interno.

*Domande e risposte

A seguito di un cambio di fornitore di energia elettrica che ho effettuato oltre due anni fa, nonostante i miei ripetuti solleciti, non ricevo le bollette, l'azienda si giustifica con un problema di blocco fatturazione, come posso tutelarmi?

M.B., Napoli



Risposta a cura di
Rita Rocco
Sportello del
Consumatore online

E' opportuno procedere con un reclamo scritto che riassume l'accaduto e evidenzia la sua buona fede nel sollecitare il venditore, sul quale quindi vanno a ricadere tutte le responsabilità per il disservizio, e consenta inoltre di chiarire formalmente le ragioni del mancato rispetto dei termini di fatturazione periodica (errori nella trascrizione dei dati della fornitura in fase di switching, mero problema tecnico del sistema o altro).

Ad esito, sarà suo diritto corrispondere il solo pagamento dei consumi riferiti agli ultimi due anni nel rispetto del termine di prescrizione biennale introdotto dalla legge n.205/2017 nei casi di ritardata o mancata fatturazione per responsabilità non riconducibili all'utente; potrà inoltre richiedere rateizzazione delle somme effettivamente dovute senza addebito di interessi e nella massima estensione prevista (che varia in base alla tipologia di contratto).

E' altresì diritto del consumatore vedersi riconosciuto un indennizzo automatico previsto per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale fissati dall'Arera - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (TIQV, ad esempio rispetto al tempo massimo di risposta al reclamo o di rettifica fatturazione), che varia in maniera crescente in base al tempo di ritardo nell'adempimento.

Le evidenziamo inoltre che la formalizzazione del reclamo, nelle forme previste dalla regolazione Arera e riferito ad un conguaglio, le dà diritto alla sospensione del pagamento fino ad esito dello stesso che accerti la legittimità della condotta dell'operatore.

Laddove il pagamento sia già stato effettuato rimane il diritto al rimborso entro il termine di tre mesi per la quota corrisposta a titolo di indebito conguaglio.

Considerati i tecnicismi della materia in caso di esito negativo del reclamo, in quanto alcuni fornitori interpretano in maniera restrittiva l'individuazione delle somme da considerare prescritte, può risultare molto utile il ricorso alle procedure gratuite di conciliazione esistenti e accessibili tramite l'assistenza delle associazioni dei consumatori (Conciliazione paritetica e Servizio Conciliazione Clienti Energia dell'Arera).

I cittadini possono rivolgersi allo Sportello del Consumatore online:
www.sportello.movimentoconsumatori.it

Consumers' notizie

FOCUS FAIRTRADE

Un dono giusto profuma di giustizia



Fiore o il classico anello romantico. Un regalo certificato Fairtrade porta con sé anche il rispetto per i lavoratori nei Paesi in via di sviluppo.

E non c'è occasione migliore di San Valentino per esprimere il proprio rispetto a chi si ama e alle persone e all'ambiente nei Paesi in via di sviluppo di America Latina, Africa e Asia.

Chi coltiva i fiori Fairtrade, infatti, deve seguire regole precise dal punto di vista sociale: non ci deve essere sfruttamento dei lavoratori o discriminazione di nessun tipo e deve essere garantito a ciascun lavoratore il salario previsto dal contratto di lavoro di riferimento, nazionale o locale.

I lavoratori, inoltre, sono i destinatari del Premio Fairtrade, quel margine aggiuntivo che viene gestito direttamente da loro e serve a soddisfare i bisogni espressi collettivamente attraverso un Comitato di rappresentanti che ne decide la destinazione.

I fiori certificati Fairtrade provengono da coltivazioni sostenibili in Kenya e sono coltivati nel rispetto dell'elenco delle sostanze proibite, del risparmio idrico e energetico, dell'impiego dei sistemi di riciclo delle acque e dell'irrigazione con il sistema idroponico per l'uso controllato dell'acqua.

Scegliendo i fiori recisi dei bouquet certificati Fairtrade, composti da rose con stelo da 50 centimetri, in diversi colori (rosa, rosso, arancio, bianco, ciclamino, giallo e bicolori) con una gyp-

sophila, felci e cocculus, dunque, si contribuisce ad assicurare una vita dignitosa ai lavoratori e alle lavoratrici del settore e una protezione concreta dell'ambiente.

L'orafa artigiana che in Italia lavora i metalli certificati Fairtrade, Maraismara, per San Valentino propone alcuni modelli di anello "nodo" in argento Fairtrade.

"Non si tratta di un nodo sempre uguale ottenuto attraverso una matrice - racconta nella descrizione del processo creativo - ma ogni anello nasce da un filo di argento che viene annodato veramente su se stesso, fino a ottenere un nodo stretto stretto, unico come la promessa, il desiderio o il ricordo che decidiamo di associarci... è la magia del fatto a mano".

La filiera Fairtrade è completamente tracciabile. Lo Standard Fairtrade per l'oro, l'argento e i metalli preziosi consente ai minatori dei Paesi in via di sviluppo la produzione di oro etico, proponendo agli operatori del settore nuove opportunità di approvvigionamento di materie prime responsabili.

Il timbro d'oro Fairtrade è garanzia della provenienza da una fonte socialmente e ecologicamente responsabile, che comporta un beneficio economico concreto per i minatori.

Per informazioni: www.fairtrade.it.



* Dalle sezioni

Un laboratorio per realizzare le idee

Su impulso degli associati territoriali, la sezione MC di Vibo Valentia ha realizzato, a fine 2019, un laboratorio innovativo per orientare chi ha un'idea di impresa, ma si ritrova con poche e confuse informazioni su cui fare affidamento per iniziare il percorso.

L'iniziativa è stata patrocinata dalla Camera di commercio, dal Comune, dalla Provincia di Vibo Valentia, dal GAL Terre Vibonesi, dalla BCC del Vibonese e dal CSV.

Il laboratorio è stato strutturato in modo da essere realmente incisivo e "face to face" e, proprio per questo motivo, si è deciso di realizzarlo a numero chiuso, facendo partecipare i primi dieci iscritti.

Una vera e propria tavola rotonda, in cui i partecipanti hanno potuto non solo ascoltare professionisti, tecnici e imprenditori, ma avviare con loro un confronto aperto e costruttivo.

La finalità del corso è stata quella di permettere agli iscritti di acquisire una rete di relazioni e conoscenze tecniche.

Il laboratorio è stato organizzato su cinque giorni settimanali e ha avuto luogo nella sede provinciale del CSV.

Nel corso degli incontri si sono affrontati diversi temi: imprese sociali e mondo no-profit, finanziamenti europei diretti e indiretti, opportunità di finanziamento agricolo e extra-agricolo.

Infine, nella giornata conclusiva, si è dato spazio alle idee dei partecipanti e, insieme, si è costruita una scheda di sintesi e si è avviata una ricerca di finanziamento delle progettualità (con studio dei bandi e delle opportunità esistenti). Visto il grande interesse che ha riscontrato l'iniziativa, Movimento Consumatori APS sezione di MC Vibo Valentia ha l'obiettivo di ripeterla nel 2020, coinvolgendo anche nuovi partner tra le imprese e le istituzioni.

Email: vibo@movimentoconsumatori.it.

**FARE
IMPRESA
SI PUO'**

CONSUMO SOSTENIBILE



Tappa in Umbria per il percorso interattivo

Dal 10 al 21 febbraio, Palazzo Candiotti a Foligno, in provincia di Perugia, ospiterà la mostra interattiva per sensibilizzare gli studenti sui temi della sostenibilità e della responsabilità sociale di consumo. L'iniziativa rientra tra le attività previste per il progetto "We Like, We Share, We Change, Percorsi di Educazione e Informazione al Consumo", realizzato da Movimento Consumatori e Cies Onlus. Composto da scenografie e situazioni teatrali, il percorso è stato progettato come un gioco di ruolo: gli studenti, guidati da dieci attori/animatori, avranno la possibilità di sperimentare la propria condizione di cittadino/consumatore e, passando attraverso tutte le attività produttive, potranno toccare con mano le origini dei prodotti e gli aspetti negativi legati alla loro produzione, allo scopo di favorire lo sviluppo di un atteggiamento critico e responsabile sui propri consumi.

We Like, We Share, We Change è un progetto di rilevanza nazionale, cofinanziato dal Ministero delle Politiche Sociali (art. 72 Dl 117/2017 - Anno 2017). Ulteriori informazioni sono pubblicate sul sito www.movimentoconsumatori.it.

Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

insieme per una società responsabile



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Consumers' news del 25 maggio 2018



Ritorno a fatturazione mensile. Grazie a ricorso di MC, tribunale di Milano inibisce a Sky aumenti dal 1° aprile 2018

Il tribunale di Milano, con ordinanza pubblicata ieri, ha accolto il ricorso cautelare del Movimento Consumatori e ha inibito a Sky di applicare le condizioni contrattuali con le quali la pay-tv ha modificato a partire...

Comunicati | Pubblicato il 24.05.2018

» Leggi tutto



Festival dello sviluppo sostenibile. Goal 12 su consumo responsabile in collaborazione con le scuole coinvolte per "Giovani in azione globale"

Iscriviti alla nostra Newsletter

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 50 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 Federate MC

ABRUZZO

Pescara, tel. 085 297233

CALABRIA

Lamezia - Vibo, tel. 320 2295896
Reggio Calabria, tel. 0965 817782
Vibo Valentia, tel. 334 1860574

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

Lecco, tel. 0341 365555
Milano, tel. 02 80583136
Varese, tel. 0332 810569

MARCHE

Macerata, tel. 0733 236788

MOLISE

Campobasso, tel. 347 9909498

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. 333 9875273
Bari, tel. 080 9678815
Foggia e provincia, tel. 338 7979600
Lecce, tel. 0832 399128
Molfetta, tel. 340 6085572
Taranto, tel. 391 3312243

SARDEGNA

Sassari, tel. 340 3750660

SICILIA

Caltanissetta, tel. 339 2046198
Mazara del Vallo, tel. 0923 365703
Messina, tel. 090 2137769
Palermo, tel. 091 6373538

TOSCANA

Arezzo, tel. 055 901643
Cecina, tel. 0586 754504
Firenze, tel. 348 3300140
Firenze Sud, tel. 055 952956
Grosseto, tel. 366 1240400
Livorno, tel. 0586 375639
Piombino, tel. 348 8974227
Versilia, tel. 339 4404036

UMBRIA

Perugia, Tel. 075 5725016

VENETO

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

FEDERATE

ACP, tel. 011 4366566
Adic Toscana, tel. 335 68 60 992
Adic Umbria, tel. 075 5004728
Sportello del Consumatore Liguria tel. 010 2467750
Tutelattiva, tel. 011 4346964

HAI ESTINTO UN PRESTITO PRIMA DELLA SCADENZA? **PUOI OTTENERE UN RIMBORSO!** RIVOLGITI ALLO **SPORTELLO PRESTITI ESTINZIONE ANTICIPATA**

In caso di estinzione anticipata dopo il
2010 di

 **Contratti con cessione del Quinto dello
stipendio o della pensione**

 **Delegazione di pagamento**

 **Prestiti personali o finalizzati**

a seguito delle decisioni “Lexitor” della Corte
di Giustizia dell’Unione europea e dell’Arbitro
Bancario Finanziario, la banca o la finanziaria
devono restituire (in proporzione alla durata
residua) **gli interessi e tutti i costi, comprese
le spese di istruttoria o costo anticipato che
oggi non vengono restituiti.**



www.movimentoconsumatori.it

0115611414

verifica.finanziamento@movimentoconsumatori.it