

# DIRITTI & CONSUMI

Associato all'Unione Stampa Periodica Italiana 

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

DIRETTORE RESPONSABILE ANTONIO LONGO REDAZIONE D. NATASHA TURANO, SILVIA BIASOTTO, ELENA FRANCI, MARCO DAL POZ, LUNA PINI PROGETTO GRAFICO MARCO LOVISATTI SEDE E REDAZIONE VIA QUINTINO SELLA 41, 00187 ROMA TEL. 06 4881891 EMAIL DIRITTECONSUMI@MDC.IT STAMPA SOCIETÀ TIPOGRAFICA ITALIA A.R.L. FINITO DI STAMPARE IL 28/10/2013

## L'EDITORIALE

di ANTONIO LONGO - PRESIDENTE MDC

Qualche tassa in meno e qualche tassa in più, sono tante le novità previste dalla legge di Stabilità presentata il 15 ottobre al Consiglio dei Ministri. Un totale di 27,3 miliardi di euro di manovra in tre anni, di cui 11,6 solo nel 2014.

Come associazione di promozione e tutela dei consumatori, abbiamo assistito a diversi cambiamenti sociali negli ultimi anni, cambiamenti che hanno congelato l'economia del Paese. Solo un forte impegno può riattivare i meccanismi del credito, come strumento fondamentale per superare la crisi e riattivare l'economia e i consumi. In particolare prioritario è promuovere meccanismi di sostegno alle liquidità, investimenti, capitalizzazione, rafforzamento patrimoniale e miglioramento della struttura finanziaria delle PMI; favorire la realizzazione di rilevanti progetti di investimento in ricerca e innovazione; tutelare i nuclei familiari, per sostenerne la domanda di beni durevoli e immobili a uso abitativo, inclusi interventi di ristrutturazione anche finalizzati all'efficientamento energetico.

Con le altre associazioni dei consumatori abbiamo partecipato attivamente nel tentativo di far sentire la nostra voce: abbiamo ascoltato, proposto, analizzato. In particolare abbiamo condiviso e sostenuto una proposta che ci è sembrata lungimirante, quella avanzata da ABI, Alleanza delle Cooperative, Confindustria e Rete Imprese Italia al Governo, il "Progetto Garanzia Italia".

Abbiamo chiesto al Governo di includere la proposta nella Legge di stabilità, stanziando risorse pubbliche per 1,5 miliardi di euro per tre anni, con un impegno complessivo di 4,5 miliardi.

Un grande piano di finanziamenti produttivi per complessivi 100 miliardi di euro, una sorta di vero e proprio "Piano Marshall" per lo sviluppo del Paese, valorizzando, all'interno della filiera della garanzia, la complementarietà tra soggetti pubblici e soggetti privati.

Sensibili al problema grave della disoccupazione giovanile e alla fuga dei cervelli che rischia di de-

## TASSI USURARI: PER MUTUI E PRESTITI È POSSIBILE RECUPERARE GLI INTERESSI PAGATI ED I CONTRATTI SONO ANNULLABILI



PAG. 2/3

pauperare gravemente il Paese delle sue migliori energie, fondamentale è anche comprendere progetti di promozione dell'imprenditoria giovanile, privilegiando quelli particolarmente innovativi, e i programmi di prestiti d'onore per la formazione in Italia e all'estero.

Ma non bisogna dimenticare ulteriori e apposite misure nei confronti di famiglie e imprese che presentano particolari situazioni di difficoltà, azioni sempre più necessarie per far uscire l'Italia dalla crisi.

## TASSI USURAI: PER MUTUI E PRESTITI È POSSIBILE RECUPERARE GLI INTERESSI PAGATI ED I CONTRATTI SONO ANNULLABILI

Percentuali "da usura" e i tassi di interesse delle banche aumentano a dismisura. È successo a moltissime persone che, dopo aver richiesto un finanziamento, si sono ritrovate a pagare più interessi di quanto effettivamente dovuto.

La rivoluzionaria **sentenza della Corte di Cassazione nr 350/2013** ha sancito che, per quanto riguarda mutui e prestiti, in caso di applicazione di tassi usurari, non solo è possibile recuperare gli interessi pagati, ma anche annullare il contratto: ovvero quando il tasso d'interesse, le penali e le varie spese, tutte messe insieme, superano il tasso soglia stabilito dalla legge antiusura 108/96, anche i mutui ed i prestiti diventano usurari.

Dunque la Cassazione stabilisce che, oltre a permettere il recupero integrale degli interessi pagati su mutui, leasing e finanziamenti, quando i tassi, le penali e le spese varie superano la soglia di usura, il contratto può essere annullato.

**Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha indicato ai consumatori 5 passi da seguire per verificare se il contratto di mutuo o di finanziamento rientra nella fattispecie sancita dalla Corte:**

- 1) essere fisicamente in possesso del contratto (nel caso del mutuo, se non si è in possesso del contratto, basta chiederne copia alla banca e/o al notaio che ha effettuato il rogito);
- 2) valutare il tasso concretamente e complessivamente applicato dall'istituto di credito o finanziario;
- 3) confrontare il tasso con i tassi soglia stabiliti trimestralmente dalla Banca D'Italia;
- 4) qualora il tasso complessivamente applicato dalla banca o dalla finanziaria sia superiore al tasso soglia, e quindi l'istituto abbia praticato o stia praticando usura, gli si dovrà inoltrare una formale diffida;
- 5) effettuare un tentativo di conciliazione con l'istituto di credito o finanziario al fine di raggiungere una soluzione bonaria della vicenda, altrimenti occorre promuovere un giudizio.

L'impegno di MDC non è solo quello di informare i cittadini della nuova possibilità, ma anche di vigilare su questo delicato fenomeno. L'associazione infatti segnalerà all'Antitrust l'escalation del tasso dietro cui potrebbe nascondersi un cartello finalizzato all'innalzamento del tasso stesso

da parte di alcuni gruppi bancari, tale da falsare il calcolo del tasso usurario a danno dei correntisti. L'autorità dovrà verificare la regolarità per evitare eventuali frodi.

Inoltre la sede del Movimento Difesa del Cittadino di Pistoia con Desirée Diddi, la responsabile regionale e vice Presidente nazionale MDC, ha messo a disposizione dei cittadini ogni sabato mattina un professionista per approfondire l'argomento o per fare una prima valutazione sulla fattibilità dei singoli casi. Tanti i cittadini che hanno usufruito del servizio offerto e si sono rivolti alla sede dal lancio dell'iniziativa. Le richieste prevalenti hanno riguardato le informazioni sui tassi applicati e la verifica del proprio contratto per valutare se il tasso sia sotto la soglia dell'usura.

La sede di Pistoia si trova in via Puccini n. 42 (aperta il martedì ed il mercoledì dalle ore 15 alle ore 18 ed il sabato mattina dalle ore 10 alle ore 13), per consulenza e appuntamenti è possibile telefonare al numero 0573/26682 oppure inviare una e-mail all'indirizzo [pistoia@mdc.it](mailto:pistoia@mdc.it).

Il Movimento Difesa del Cittadino è molto impegnato sui temi legati all'usura e al sovrain-

debitamento, tra le iniziative infatti ricordiamo gli sportelli aperti in tutta Italia per offrire un valido supporto ai cittadini in gravi difficoltà economiche che portano spesso a situazioni gravi di sovraindebitamento.

La Legge n.3 del 2012, introdotta nel nostro ordinamento, consente alle famiglie ed alle piccole imprese di porre rimedio alle situazioni di sovraindebitamento e di ripartire, liberati dal peso dei debiti. È in particolare il decreto 179 del 12 a dare una grande possibilità al consumatore che può depositare la proposta di un piano per la ristrutturazione dei debiti presso il Tribunale del luogo ove ha la residenza.

Una volta che il giudice avrà verificato la fattibilità del piano e la rispondenza con i requisiti richiesti dalla legge omologherà il piano che sarà obbligatorio per tutti i creditori. Il Movimento ha creato una casella mail [sovraindebitamento@mdc.it](mailto:sovraindebitamento@mdc.it) per fornire ai cittadini che ne faranno richiesta informazioni e assistenza. Sul sito [www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it) è inoltre possibile consultare l'elenco degli sportelli attivi in Italia e trovare quello più vicino.



# OBIETTIVO EUROPA, LA TRUFFA DEI BUONI VACANZA: ANTITRUST AVVIA ISTRUTTORIA SU RICORSO MDC

di NATASHA TURANO

Essere citati in tribunale per aver ordinato buoni vacanza mai richiesti. È questo il singolare caso che dal 2010 al 2013 ha coinvolto molti consumatori che si sono rivolti alle sedi del **Movimento Difesa del Cittadino (MDC)**. In particolare le sedi di **Perugia** e **Ascoli Piceno**, verificata l'ingiustificata pretesa da parte dell'agenzia di viaggi, hanno inviato una segnalazione all'Antitrust che ha deciso di indagare avviando il procedimento di verifica.

Secondo la denuncia mossa da MDC, la società **Obiettivo Europa**, specializzata nella diffusione di prodotti editoriali e conosciuta come agenzia di viaggio e turismo, avrebbe contattato per telefono i consumatori in possesso di partita Iva per illustrare i propri pacchetti turistici. Durante la telefonata si menzionava la successiva visita di un loro agente dietro la rassicurazione del carattere assolutamente pubblicitario, quindi gratuito, e non vincolante dell'offerta.

La realtà tuttavia era ben diversa: il cittadino riceveva un kit contenente materiale pubblicitario, una lettera e alcuni **"buoni vacanza" vantaggiosi da utilizzare**. Ma il semplice invio dei buoni non avveniva a titolo puramente informativo, piuttosto era in quel momento che per l'agenzia scattava il presupposto della stipula di un **contratto a distanza**. In alcuni casi, come quello denunciato ad Ascoli, la spedizione non sarebbe stata preceduta nemmeno da una telefonata, per cui il consumatore che riceveva il kit era indotto a pensare a una campagna pubblicitaria.

Da qui il tormento per i cittadini, citati in giudizio e raggiunti da continui solleciti da una società di recupero crediti, al fine di indurli al pagamento dei servizi non richiesti di somme variabili da 245 a 392 euro per un servizio non voluto né fruito.

Sono tantissime le lettere pervenute dal mese di dicembre 2010 al mese di gennaio 2013 a cittadini inconsapevoli. I voucher consegnati non riportano alcun tipo di informazione circa le caratteristiche, le loca-

lità e le strutture dove trascorrere la vacanza, né indicazioni circa l'identità del professionista e le condizioni economiche di fruizione dei buoni. Tutto quindi nei fatti rendeva inutilizzabili gli omaggi.

Di seguito le informazioni riportate nella prima facciata e sul retro:

BUONO VACANZA	
<i>Il presente buono dà diritto ad un solo soggiorno e/o pernottamento (7 notti per 4 persone) in una delle qualsiasi Strutture Alberghiere convenzionate</i>	
<i>...In villaggi, Residence, Ville, Appartamenti... alloggio gratuito a carico del gruppo i consumi relativi alle menze eventuali Extra</i>	<i>...In hotel, Castelli, Dimore Storiche, Clubhotel... alloggio gratuito, a carico del gruppo un contributo per il pasto</i>

Richiesta Buono di prenotazione Buono n°		Scadenza 20 nov. 2013	
Dati Relativi al Titolare del Buono 2511			
Nominativo		E-mail	
Città		Tel/Fax	
Destinazione e Periodi di preferenza			
1		Dal	Al
2		Dal	Al
3		Dal	Al

*Compilare il Buono vacanza in tutte le sue parti ed inviarlo alla Direzione.  
Riceverete il Buono per la prenotazione con tutti i recapiti utili del tour-operator convenzionati*

L'Antitrust, preso atto delle segnalazioni pervenute al riguardo non solo da MDC, ma anche da altre associazioni come Adiconsum, Lega Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, ha deciso di avviare il procedimento a carico della società avente per oggetto **due pratiche commerciali scorrette**:

a) diffusione di informazioni commerciali ingannevoli attraverso attività di telemarketing e il servizio postale per sollecitare i consumatori e i titolari di micro imprese all'acquisto di "buoni vacanza" asseritamente gratuiti;

b) trasmissione di insistenti solleciti di pagamento per servizi turistici non richiesti consapevolmente.

Come evidenziato nel documento d'avvio dell'istruttoria, l'omissione di informazioni commerciali importanti per le scelte economiche dei consumatori quali il prezzo, le caratteristiche, la disponibilità delle offerte turistiche, l'ubicazione geografica delle

strutture convenzionate, l'identità del professionista e i termini di fruizione, rendono inutilizzabili i voucher turistici.

Il **Movimento Difesa del Cittadino** ha accolto positivamente l'avvio dell'istruttoria che rappresenta un segnale importante per il rispetto del **Codice del Consumo**, il quale prevede sanzioni per gli operatori responsabili della sua violazione, oltre che una rivalsa importante per i consumatori.

Le pratiche commerciali scorrette sono ancora un fenomeno troppo diffuso, è necessaria un'attività costante di controllo ma soprattutto di denuncia da parte dei cittadini e delle associazioni. Solo incrementando il sistema delle tutele attraverso norme ad hoc e sanzioni, sarà possibile trovare un deterrente per questo fenomeno. In attesa del pronunciamento dell'Antitrust alla fine del procedimento di verifica, invitiamo i cittadini a segnalare sempre abusi di questo tipo al nostro indirizzo mail [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it).

## ENERGIA. UTENTE RICEVE DIFFIDA DA ENEL ANCHE SE I PAGAMENTI SONO REGOLARI. GIÀ VITTIMA DI CONTRATTO FALSO DEL GAS.

di NATASHA TURANO

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) continua la sua battaglia contro l'odioso fenomeno dei contratti non richiesti e le mancate tutele al cittadino nel mercato dell'energia elettrica e del gas.

Questa volta a farne le spese un utente già vittima di una truffa su un contratto del gas con la propria firma falsificata e oggetto di una causa civile, che si è ritrovato improvvisamente a rischio di vedersi staccare anche la luce!

A casa del consumatore è pervenuto un preavviso di sospensione con diffida di pagamento da parte della società Enel Energia nonostante il regolare pagamento della corrente per un importo pari a ben 1.185,25 euro da saldare entro e non oltre 20 giorni dalla data di emissione della diffida.

Il malcapitato "guerriero della luce", come recitato nel noto spot, non ha potuto far altro per difendersi che rivolgersi al legale di MDC Francesco Luongo per verificare se la diffida in realtà non fosse un tentativo

dell'azienda di incassare le somme della fornitura abusiva di gas caricandole sull'elettricità.

Addirittura le 4 fantomatiche fatture riportate nella nota e mai recapitate all'utente risultano emesse tutte il 22 settembre del 2013, ma a ben guardare la scadenza si legge Luglio e Agosto 2011, cioè ben due anni prima dell'emissione!

Descrizione Documento	Riferimento Documento	Data Emissione	Data Scadenza	Importo	Importo Residuo
FATTURA	2220085613	22/09/2013	18/07/2011	Eur 207,04	Eur 87,04
FATTURA	2220093497	22/09/2013	06/08/2011	Eur 434,83	Eur 434,83
FATTURA	2220056847	22/09/2013	29/08/2011	Eur 359,83	Eur 359,83
FATTURA	2220099364	22/09/2013	18/07/2011	Eur 303,55	Eur 303,55
<b>TOTALE DA PAGARE</b>					Eur 1.185,25

Il caso è strano quanto incredibile, ma non è il primo che capita ai legali di MDC. Sono spesso le condizioni non proprio trasparenti a determinare incomprensioni oltre che il mancato rispetto da parte dei venditori del Codice del Consumo che tutela i cittadini in materia e a coinvolgere così i cittadini. Inoltre non mancano casi in cui i cittadini si sentono risponderne dalle aziende erogatrice in seguito a errori di calcolo nell'addebito che provvederanno a scalare la cifra dalla bolletta successiva. Sono cose che realmente non dovrebbero accadere anche perché un utente che si ritrova a pagare cifre esorbitante e tutte insieme non è detto abbia la possibilità mensile di reddito richiesta.

Il Movimento sottolinea come siano urgenti interventi decisi dell'Autorità per l'energia a tutela degli utenti. Situazioni del genere sono assurde, soprattutto alla luce del comportamento virtuoso del cittadino. Se il preavviso di distacco della corrente avrà seguito ed Enel non storrerà gli importi richiesti MDC sarà pronto a intervenire a tutela dell'utente in tutte le sedi, anche giudiziarie, come già fatto in altri casi.

Secondo Francesco Luongo: "È un episodio tra i tanti che ci vengono sottoposti quotidianamente dagli utenti che dimostra la giungla in cui una regolazione dell'Autorità poco incisiva ha trasformato il mercato libero dell'energia elettrica e del gas. Nel prendere atto del sostanziale fallimento della cosiddetta liberalizzazione certificato da un recente studio dell'Authority rileviamo anche la insufficienza delle garanzie ormai risalenti nei mercati tutelati (delibera 229/01). Se a questi aggiungiamo il vero e

proprio scippo compiuto ai danni dei cittadini privati della tutela preventiva dell'Antitrust in materia di pratiche commerciali scorrette ne ricaviamo la necessità ormai improrogabile di un intervento normativo che riformi integralmente il quadro delle garanzie riconosciute ai consumatori italiani ormai ben al di sotto degli standard europei".

### CHE COS'È UN CONTRATTO NON RICHiesto?

È il contratto per la fornitura di energia elettrica, di gas o entrambi, che l'utente non ha mai realmente stipulato o che ritiene di aver stipulato in seguito a una pratica commerciale scorretta e ingannevole del venditore dal quale è stato raggiunto telefonicamente o in casa propria, un centro commerciale o comunque in un luogo diverso dall'ufficio in cui ha sede l'azienda.

Nel caso specifico di una stipula di contratto non richiesto si parla di *pratica commerciale scorretta*. Il Codice del Consumo definisce quest'ultima un'azione ingannevole o aggressiva in grado di far compiere al consumatore medio una scelta che altrimenti non avrebbe compiuto.

# CARTA DEI SERVIZI DI SALERNO: TAR APPROVA CLASS ACTION DI MDC

DI NATASHA TURANO

Il TAR di Salerno con sentenza n. 2054/2013, depositata in data 16 ottobre 2013, ha approvato la class action proposta dal Movimento Difesa del Cittadino (MDC) e depositata il 20 marzo di quest'anno tramite l'avvocato Antonio Bruno, contro il comune riguardo l'omessa redazione della carta dei servizi e l'adozione di tutti i provvedimenti obbligatori previsti dall'art. 2, comma 461, della legge 244/07.

La mancata adozione della **Carta dei servizi** nel termine di novanta giorni dalla notifica della diffida è valutabile alla stregua di inadempimento dell'amministrazione pubblica locale.

Cos'è la Carta dei servizi? La Carta dei servizi serve a dare informazioni utili ai cittadini/utenti in materia di standard di qualità dei servizi resi dalle pubbliche amministrazioni, contiene l'elenco dei servizi resi al cittadino ed i relativi standard di qualità. Rappresenta un passo importante nel cammino di un generale processo di modernizzazione che l'Amministrazione Pubblica ha intrapreso con l'obiettivo di rinnovare e migliorare i rapporti tra i cittadini e le istituzioni che vengono finalmente considerati come utenti-clienti dei servizi forniti e, come tali, titolari di veri e propri diritti ad ottenere dagli uffici prestazioni con tempi e modalità precisi e ben definiti.

Questo documento stabilisce preventivamente le regole nelle relazioni tra utenti e uffici, ma attribuisce ai cittadini una nuova centralità nei rapporti con l'istituzione, secondo principi di partecipazione, eguaglianza, imparzialità, semplificazione e continuità nell'erogazione dei servizi. Ottimizza inoltre l'erogazione del servizio in base a criteri di trasparenza, efficacia, efficienza.

La carta dei servizi rappresenta quindi, per gli utenti di un pubblico servizio, un parametro essenziale di valutazione sia in termini quantitativi che qualitativi. Permette al cittadino di confrontare quanto fatto con quanto effettivamente svolto, oltre che di

stabilire un equilibrio tra diritti e doveri fondamentali per una comunità e il suo benessere.

La mancata redazione di una carta di servizi e la sua omessa adozione è quindi da questo punto di vista una mancanza grave della pubblica amministrazione nei confronti dei cittadini. La sua adozione è infatti **obbligatoria** per ogni servizio pubblico erogato dalla Pubblica amministrazione, rappresenta un *vulnus* al diritto del consumatore da tutelare. Accertata l'assenza di uno spontaneo adempimento da parte dell'ente è un diritto procedere con la diffida, in via giudiziaria e con le modalità della cosiddetta "class action".

Come sottolineato dal ricorso proposto dal Movimento Difesa del Cittadino, l'atteggiamento omissivo di vari comuni e non solo del Comune di Salerno inibisce, inoltre, ai consumatori l'esercizio del diritto di ac-

cesso alle informazioni garantite, quindi di proporre reclamo e di adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché la possibilità di ricorso in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato per l'erogazione del servizio in caso di verificata inottemperanza da parte del gestore. Tutti questi elementi costituiscono una fondata privazione di tutela e diritto che va necessariamente segnalata e rivendicata.

Come ha ricordato il Tar Campania: *la class action per l'efficienza della pubblica amministrazione, quindi, costituisce uno strumento di tutela di interessi diffusi, aggiuntivo rispetto a quelli previsti dal codice del processo amministrativo azionabile da singoli "titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori" od anche da "associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati" comunque appartenenti a tale pluralità.*

## COS'È LA CLASS ACTION?

Con il termine "class-action" o "azione di classe" si intendono quei meccanismi processuali idonei ad ottenere, in un unico processo, il risarcimento del danno subito da un gruppo di cittadini a causa di un'azione illecita da parte di un soggetto professionale.

Dal 1° gennaio 2010 l'azione collettiva è prevista dall'articolo 49 della legge 23 luglio 2009 n.99 che ha inserito nel Codice del Consumo l'articolo 140-bis con il quale è stata disciplinata l'azione di classe per l'accertamento della responsabilità e per la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni.

Essa può essere proposta con atto di citazione al Tribunale competente dal singolo cittadino, da un comitato o da un'associazione. Se più soggetti si aggregano e presentano gli stessi illeciti e gli stessi fatti, le procedure vengono riunite. Il giudice ha facoltà di fissare l'importo minimo dei risarcimenti, valido non solo per chi ha presentato il ricorso con la class action, ma per quanti agiscono in giudizio successivamente alle sentenze dell'azione collettiva, ottenendo dal giudice l'assimilazione della causa individuale all'azione collettiva.

Il decreto legislativo n. 198 del 2009 ha anche introdotto nell'ordinamento italiano l'azione collettiva per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi. Quest'ultimo tipo di azione può essere esercitato contro una PA o un concessionario di pubblico servizio se derivi una lesione diretta, concreta ed attuale dei propri interessi, dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali obbligatori e non aventi contenuto normativo da emanarsi obbligatoriamente entro un termine fissato da una legge o da un regolamento, dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici.

Dopo aver accertato l'inadempienza del Comune di Salerno, il TAR ha accolto il ricorso condannando l'amministrazione comunale di Salerno alla redazione della carta dei servizi e di tutti i consequenziali provvedimenti nonché alla pubblicazione della sentenza sul sito istituzionale del Comune e tempestiva comunicazione al Ministero per la pubblica amministrazione.

**Peppino Nuvoli**, responsabile della sede del Movimento Difesa del Cittadino di Salerno, si è occupato in prima persona della vi-

cenda. Questa sentenza del TAR rappresenta una conquista molto importante in quanto per la prima volta viene approvata una class action su questo argomento, che merita invece molta attenzione.

Il Movimento Difesa del Cittadino vigilerà, anche nei prossimi mesi, sul rispetto da parte del Comune del decreto legislativo n. 33 del 14 marzo riguardante *gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*.

La mancata redazione e adozione della carta dei servizi costituisce un'omissione molto grave da parte di molti comuni poiché nega ai cittadini di avvalersi di uno strumento essenziale di tutela. MDC è da sempre impegnato nella cura dei rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione. La sentenza deve quindi costituire un esempio virtuoso per tutti i Comuni che, attraverso la redazione e applicazione della Carta, garantiranno un servizio in più ai cittadini.



# MDC NEWS

## MDC SPORTELLLO ROMA CENTRO

**VACANZA ROVINATA. NEL 2011 LA COMPAGNIA AEREA VUELING VIENE CONDANNATA A RISARCIRE 4.224 €, MA LA CAUSA È ANCORA APERTA**

Il Giudice di Pace di Roma ha stabilito con sentenza del 2011 la condanna definitiva della compagnia aerea Vueling al risarcimento di una cittadina che si è rivolta al Movimento Difesa del Cittadino – sportello Roma Centro e quantificato in 4.224,13 €. Nonostante la sentenza tuttavia la causa è oggi ancora aperta.

Sei anni fa la compagnia aerea durante la tratta Roma – Madrid aveva smarrito il bagaglio della passeggera causandole gravi disagi durante la vacanza e costringendola ad affrontare ingenti spese per sopperire alla mancanza dei propri beni. Inoltre la Compagnia non interveniva in giudizio per contestare la citazione e veniva dal Giudice di Pace dichiarata prima contumace, e poi direttamente responsabile.

Accertate le responsabilità e l'inadempimento della Compagnia in merito al contratto di trasporto aereo, il Giudice di Pace ha infine condannato la Vueling al risarcimento dei danni patrimoniali e non a favore della passeggera e corrispondenti alla cifra di 1.784,94 €, oltre agli interessi legali, 522,19 € di spese di giudizio, 1.052,00 € per diritti ed 895,00 € per onorari.

La cosa incredibile è che la vertenza, nonostante la sentenza sia stata emessa nel 2011, risulta oggi ancora aperta. Infatti il mancato spontaneo adempimento della Vueling a quanto riportato in sentenza non ha consentito di procedere al risarcimento dell'utente.

Secondo l'avvocato Alessia Zittignani, responsabile dello sportello Roma Centro di MDC, in questa storia la cosa che più colpisce è la totale indifferenza della Compagnia aerea in questione nei confronti del disagio subito dalla nostra assistita. Riconosciuta la violazione della Carta dei Diritti del Passeggero e il diritto al giusto risarcimento da vacanza rovinata, non resta che far rispettare la decisione del Giudice e che la cifra venga effettiva-

mente corrisposta. Se la Compagnia continuerà a restare sorda all'adempimento dei propri obblighi, il Movimento Difesa del Cittadino continuerà a difendere il proprio assistito attraverso un recupero forzoso del credito.

Lo sportello MDC di Roma Centro è aperto ai cittadini il mercoledì dalle ore 15,30 alle 19,00. Per prendere un appuntamento o richiedere informazioni è possibile telefonare allo 06/3222507 o scrivere all'indirizzo sportellormacentro@mdc.it.

## MDC LAZIO

**MANIFESTO GREEN ECONOMY "I RIFIUTI SONO I TUOI!"**

Come annunciato nei giorni scorsi, MDC Lazio ha presentato alla Regione Lazio un proprio Manifesto sulla green economy, atto di rivendicazione delle proprie richieste affinché realmente si possano cogliere le opportunità offerte dall'applicazione di tali principi.

Vivere all'insegna di una green economy, a completo vantaggio del territorio e dei propri abitanti, è questo concetto che la Regione Lazio deve recepire e fare proprio, i cittadini hanno bisogno di risposte concrete che sappiano coniugare i problemi rispondendo alla crisi sociale.

A tale contributo d'idee hanno aderito fin da subito le Associazioni Nazionali "Club in Italia"

per una virtuosa gestione del rifiuto

In un panorama di **GREENECONOMY**, convinti che dai **RIFIUTI** si possa e si debba produrre **energia pulita**, noi di MDC Lazio con **CAR** e **CLUB in Italia** proponiamo di:

- 1- Incentivare a livello locale campagne d'informazione per tutti i cittadini di ogni età, sull'importanza della corretta gestione del rifiuto per sensibilizzare alla **FILOSOFIA DELLE R.**
- 2- Agevolare la creazione di **isole ecologiche** a livello comunale o intracomunale e avviare un sistema di **ECO PUNTI** con lo scopo di compiere un passo verso la virtuosa gestione del rifiuto.
- 3- Organizzare un'efficiente raccolta differenziata per inviare al trattamento solo i rifiuti non più **RIFIUTIZZABILI** e/o **RICICLABILI**.
- 4- Creare **impianti di riciclaggio** e incentivare la produzione di nuovi prodotti dagli scarti riciclati, per alimentare nuovi mercati.
- 5- Utilizzare le risorse economiche pubbliche per la creazione dell'**AREA ECOLOGICA D'IMPIEGO**, per generare nuovi posti di lavoro e ricollocare i lavoratori nel settore del riciclaggio e della produzione dell'energia ecologica.
- 6- Realizzare connessioni tra la competenza pubblica nazionale ed i comuni per la gestione di **impianti di trattamento** del rifiuto a basso impatto ambientale, al fine di salvaguardare il principio d'autosufficienza e prossimità.
- 7- Generare dagli impianti **energia pulita italiana** e annullare il trasporto all'Estero dei propri rifiuti, in linea con il nostro slogan Mdc Lazio:

**I RIFIUTI SONO TUOI**

Logos: CAR, MDC Lazio, CLUB in Italia

e la "CAR" che dichiarano, soddisfatte dell'adesione del Movimento Difesa del Cittadino del Lazio alle proposte programmatiche in materia ambientale.

## MDC CATANIA

**CONSUMERLAB FA TAPPA A CATANIA PER DISCUTERE DI PREVIDENZA & PROTEZIONE**

Si è svolto anche a Catania uno degli otto appuntamenti, con la stampa e con i risparmiatori, avviati dal gruppo di lavoro Consumerlab, l'unico tenutosi al sud della penisola, da Lecce in giù.

Si tratta di un'iniziativa oramai collaudata, con la quale la Banca Monte dei Paschi di Siena si confronta con le associazioni dei consumatori su temi di specifico interesse della propria utenza, nella direzione di migliorare la trasparenza ed il dialogo. Stavolta il tema è stato "Previdenza e Protezione". Dopo una breve conferenza stampa, nel corso della quale le rispettive parti hanno anche fatto il punto sulle proprie attività nel territorio, entrando nel merito del tema affrontato sono emerse tanto la consapevolezza che la diffidenza dell'utenza locale verso le forme di protezione non obbligatorie in genere, condividendosi la necessità di uno sforzo comune per orientare i consumatori ad una maggiore informazione. Per tale finalità, tanto la sede provinciale del ns. Movimento che quella di un'altra associazione di consumatori coinvolta hanno accettato l'invito di BMPS ad avviare tale percorso già all'interno della filiale catanese, rendendosi disponibili ad aiutare gli utenti che lo richiedessero ad acquisire maggiore fiducia sulle proposte di polizze.

Per la nostra sede ha partecipato la responsabile dello Sportello di Catania, dott. ssa Joanna Bromboszcz, intervenendo alla conferenza stampa, mentre il corner informativo, durato tre giorni, è stato gestito oltre che dalla stessa anche dall'avv. Giulia Canovaro, nostro dirigente esperto nella materia trattata.



## MDC FRIULI VENEZIA GIULIA

**IVA: MDC FVG LANCIA LA CAMPAGNA "SOS AUMENTO PREZZI"**

Moltissime le segnalazioni pervenute alla sede del Movimento Difesa del Cittadino del Friuli Venezia Giulia da parte dei Cittadini relativamente ad aumenti anomali dei prezzi a seguito dell'incremento dell'IVA. Se da un lato, infatti, alcune catene ed esercenti si sono impegnati, anche pubblicamente, a contenere gli effetti dell'aumento al 22%, dall'altro lato vi sono evidentemente alcuni commercianti pronti a lucrare a spese dei cittadini. Per palesare gli aumenti spropositati MDC FVG ha lanciato la campagna: "SOS Aumento Prezzi".

La responsabile del settore Prezzi e Tariffe del Movimento Difesa del Cittadino del F.V.G., Stefania Grava invita tutti i cittadini a fare la foto dei prezzi più anomali-irragionevoli applicati dal 02 ottobre con l'aumento IVA, specificando il negozio presso il quale tale prezzo è applicato e, qualora fosse disponibile, facendo il confronto con il prezzo applicato in precedenza.

Le foto dei prezzi o degli scontrini più anomali o insensati verranno successivamente caricate su un'apposita gallery (sia sui siti internet che sui social network) al fine di redigere un elenco dei "cattivi Esercenti - Commercianti" per allertare i

Cittadini da tutti gli Operatori delle vendite che tentano di fare "speculazione". Inoltre tale fenomeno sarà segnalato alle Autorità competenti, chiedendo di avviare le dovute verifiche.

Questi intollerabili aumenti incidono infatti su un potere di acquisto già ridotto ai minimi termini e contribuiranno ulteriormente alla contrazione dei consumi (che, nel biennio 2012-2013 già si attesta al -7,5%, pari ad una diminuzione complessiva della spesa delle famiglie di circa 2.659 di Euro). Il Presidente del Movimento Difesa del Cittadino del F.V.G. Englaro sottolinea come dal 1 ottobre è scattato l'aumento dell'Iva, dal 21 al 22 per cento, che avrà un impatto da 205 a 250 euro l'anno sulle famiglie (ca. 60 euro solo nel trimestre ottobre-dicembre '13).

Se dovesse scattare la seconda rata dell'Imu prima casa (185 euro in media), oltre all'aumento della Tares (+ 80 euro) le Famiglie pagherebbero un costo insopportabile alla crisi di governo, stimata da MDC FVG, in circa 330 euro di conguaglio a fine anno (61 euro Iva + 175 Imu + 80 Tares + 14 euro i rincari di benzina e gasolio scattati nei gg. scorsi). Per consulenza e/o assistenza diretta Telef. 0432/490.180 r.a. cell. 347 862.42.25 - 335 58.30.536. Gli interessati possono scrivere sul portale [www.mdc.fvg.it](http://www.mdc.fvg.it) o inviare una mail all'indirizzo [sos@mdc.fvg.it](mailto:sos@mdc.fvg.it).



**Movimento Difesa del Cittadino**  
Via Quintino Sella 41 00187 Roma  
Tel. 06/4881891 - Fax 06/42013163  
[info@mdc.it](mailto:info@mdc.it) - [www.mdc.it](http://www.mdc.it)

*È un'associazione di promozione sociale nata a Roma nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini consumatori, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa, prestando assistenza e tutela tramite esperti.*

*Come Associazione nazionale di consumatori, fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) presso il Ministero dello Sviluppo Economico e di Consumers' Forum.*

*È presente in 18 regioni con oltre 100 sedi e sportelli che offrono ai soci servizi di consulenza e assistenza per contratti, bollette, condominio, rapporti con la Pubblica Amministrazione, sicurezza alimentare, banche e assicurazioni.*