

# 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 28/8/2013

## L'EDITORIALE

di ANTONIO LONGO - PRESIDENTE MDC

Quanti italiani andranno o sono andati in vacanza? Anche quest'anno le statistiche danno i numeri ma non riescono a cogliere il senso di preoccupazione, e in molti casi di vera e propria angoscia, con cui negli ultimi tempi sono state vissute le ferie estive da tanta parte dei cittadini.

Per molti si stringe la cinghia e si riduce la durata o si ridimensionano i sogni di paradisi lontani e si va al mare vicino casa, magari alla spiaggia libera. **Ma per tanti, sempre più, la vacanza è stata cancellata** perché si è senza lavoro, licenziati o in cassa integrazione, o si presidia la fabbrica o l'ufficio perché si teme la chiusura estiva senza ritorno. Quest'anno forse sarà diverso, perché ci sono i primi dati positivi di speranza che la crisi sia finita o abbia esaurito la "spinta distruttiva" e si ricomincia a sperare che le cose cambino già dal prossimo autunno, consolidando i timidi segnali di ripresa. Sempre che il mondo politico, sempre più lontano e sordo rispetto al Paese reale, non geli tutto precipitando il Paese in una nuova crisi istituzionale, con nuove elezioni.

Come consumatori abbiamo registrato un atteggiamento nuovo del neo-ministro Zanonato, che finalmente ha disegnato una vera e propria strategia dell'attenzione nei confronti delle associazioni e soprattutto dei problemi come il recupero del potere di acquisto, il contenimento dei costi dei carburanti, dei premi RCA, delle tariffe dei servizi pubblici, dei costi bancari, la tutela dei diritti del consumatore di fronte allo strapotere di aziende sempre più scorrette nel telemarketing.

## FACILE & SICURO, LA BANCA MULTICANALE



**FACILE  
& SICURO**  
La banca  
multicanale

PAG. 3

Allora, buone vacanze, se potete. Con un bagaglio di speranza che non deve mai abbandonarci, anche nei momenti più difficili. Abbiamo attraversato questi ultimi tre-quattro anni accettando enormi sacrifici che forse daranno i primi frutti nei prossimi mesi.

C'è ancora tanto da fare e a settembre ci aspettano nuovi impegni sul piano dell'equità sociale, della riduzione degli sprechi e degli scandali di retribuzioni stellari, pensioni indecenti, a fronte di povertà sempre più diffuse e pesanti.

## CARRELLI VUOTI E LOW COST ALIMENTARE? MEGLIO PARLARE DEL "TAPERING".

di FRANCESCO LUONGO

Viviamo tempi caratterizzati da una percezione dei rischi in costante mutamento anche sul fronte dei temi legati al mercato ed alla sicurezza alimentare.

Gli aggiornamenti quotidiani che forniamo sulla vera e propria guerra tra lo Stato e gli imprenditori onesti che operano nell'agroalimentare da un lato, la criminalità organizzata e la concorrenza sleale di non pochi produttori stranieri dall'altro, ci dà il senso della gravità della situazione.

Eppure notizie come la contaminazione da epatite A di centinaia di piemontesi causata dai frutti di bosco surgelati o i focolai di aviaria del tipo H7N7 (il ceppo meno pericoloso per l'uomo) scoperti in due allevamenti del Ferrarese a Ostellato (Società Agricola San Paolo) ed a Mordano (Bologna - Società Agricola Fiorin), che avrebbero occupato giornali e tv per giorni, sfumano nel mare magnum dell'informazione generalista dominata dall'ormai eterna crisi del Governo di salvezza di turno e, soprattutto, dalle ansie dello "spread" ieri e del "tapering" della Federal Reserve statunitense oggi.

E mentre si approfondiscono con inusitata dovizia di particolari, ad uso di lettori e spettatori, persino i problemi economici dei cosiddetti BRICS (Brasile, Russia, India, Cina e Sud Africa), i commentatori più volenterosi cercano almeno di variare il cliché con altri argomenti ritenuti "caldi" come la cosiddetta "ripresina" del PIL nella U.E di ben lo 0,3% nel secondo trimestre 2013.

Il problema è al solito che le famiglie la spesa devono pur farla, indipendentemente dalle intenzioni di Ben Bernanke (Presidente del Comitato dei Governatori della FED) o di Mario Draghi (Presidente della BCE) ed è un vero peccato quindi che altre notizie vengano trascurate.

È il caso dell'analisi fornita dalla Coldiretti su una ricerca Ismea-GfK Eurisko, basata su dati dell'Istat, che certifica per i primi sei mesi del 2013 un abbattimento della spesa alimentare da parte degli italiani del 4%.

In particolare il maggior calo negli acquisti lo registrano generi di prima necessità quali l'olio di oliva extravergine (-10%); il pesce (-13%); la pasta (-10%); il latte (-7%); l'ortofrutta (-3%) e la carne (-2%).

Un dato forse volutamente sottaciuto, poichè in contrasto con le "luci infondo al tunnel" fatte balenare sulla stampa in questi ultimi giorni di Agosto, ma che dimostra chiaramente quanto stia incidendo la compressione dei redditi delle famiglie tra disoccupazione e incrementi fiscali.

Non solo le vendite diminuiscono nei piccoli negozi (-4%), ma anche in supermercati (-1,8%) ed ipermercati (-2,5%) che, tra economie di scala, promozioni ed offerte sottocosto, sembravano salvarsi dalla spending review imposta alle massaie.

Il problema per gli italiani non sembra esser più "dove acquistare il cibo al prezzo migliore", bensì "cosa togliere dal frigorifero", semmai occu-

pando un po' di spazio con prodotti low cost acquistati ai discount alimentari che, infatti, sono i soli a registrare un timido +1,3% nelle vendite.

Di fronte a tali numeri la sola idea di un aumento dell'Iva dal 21% al 22%, pur escludendo gran parte dei generi alimentari soggetti all'aliquota del 10% ci sembra assurda, comportando aumenti diretti su alcuni prodotti come acqua minerale, caffè, vino ma anche indiretti ed a cascata sull'intera filiera agroalimentare solo a voler considerare il maggior costo dei carburanti.

L'85% dei prodotti alimentari distribuiti in Italia viaggia su gomma.

Perseverare nell'idea dell'allora Presidente del Consiglio Monti di aumentare l'imposta sul valore aggiunto causerà solo un ulteriore decremento della spesa alimentare delle famiglie di un altro punto e mezzo percentuale stando alla Confederazione Italiana Agricoltori con cui concordiamo in pieno.

Il rinvio della misura deciso dal Governo Letta al 1° Ottobre purtroppo non sembra affatto rassicurante ma è ormai chiaro che, senza un taglio agli 800 miliardi di spesa pubblica, i 4.9 miliardi di euro assicurati dall'aumento dell'Iva proprio non si saprebbe dove trovarli se non dalle tasche dei contribuenti.

Ma forse è appunto per questo che si preferisce parlare della diminuzione degli acquisti di titoli di Stato governativi da parte della Federal Reserve.



# FACILE&SICURO, LA BANCA MULTICANALE

di NATASHA TURANO

Comodità, velocità, praticità: piccoli vantaggi che il consumatore può avere con il minimo sforzo. È informare il cittadino delle nuove potenzialità offerte dalla banca multicanale l'obiettivo principale del progetto "Facile&Sicuro, la banca multicanale" realizzato da Movimento Difesa del Cittadino, Adiconsum e Codacons in collaborazione con UniCredit nell'ambito di Noi&UniCredit, accordo stipulato tra 12 Associazioni dei Consumatori e il gruppo bancario.

Bonifici, pagamenti e compravendita di titoli, sono molte le operazioni che oggi si possono effettuare online. La banca multicanale rappresenta dunque un importante strumento di innovazione sociale in quanto non solo consente ai consumatori di usufruire dei principali servizi bancari e finanziari risparmiando tempo e denaro ma rende ancora più facilmente accessibile la "Banca" anche a persone disabili o con difficoltà motorie favorendo l'inclusione finanziaria e il superamento di barriere di accesso.

È quindi importante informare i consumatori sulle numerose possibilità che offre la banca multicanale, sugli eventuali rischi e sul risparmio che si può ottenere rispetto a un conto tradizionale. Allo stesso tempo è necessario aumentare il numero di cittadini che fruiscono di questi servizi per snellire il sistema bancario, ridurre le attese agli sportelli, rendere quasi immediata la risposta della banca al cliente.

Nell'ambito della collaborazione con UniCredit, le associazioni forniranno informazioni e strumenti concreti ai cittadini attraverso incontri territoriali volti a garantire l'assistenza e la tutela del cittadino-consumatore nell'ambito dell'uso dei nuovi strumenti finanziari che, seppur ancora visti con diffidenza, potranno rappresentare un vero e proprio vantaggio in termini di costi e di tempo.

Il progetto prevede 4 incontri formativi per i quadri delle Associazioni a Roma, Milano, Napoli e Palermo e una serie di incontri informativi con i cittadini:

- incontri di prossimità realizzati nelle sedi delle AACC delle provincie definite congiuntamente con Unicredit, rivolti al target Adulti attraverso l'incontro dei soci delle AACC;
- seminari informativi presso le Accademie militari nazionali o altre Scuole di formazione delle forze armate e di polizia. I seminari sa-



ranno rivolti agli allievi ufficiali e sottufficiali;

- seminari informativi presso le Università dove sono presenti corsi universitari sul consumerismo o altri corsi di formazione economico-aziendale (da scegliere tra: Roma Tre, Bologna, Catania, Siena-Arezzo, IULM di Milano, Camerino, Torino);
- seminari informativi rivolti al target dei consumatori disabili. I seminari saranno svolti con la collaborazione delle Associazioni che li organizzano e rappresentano.

Durante gli incontri formativi e territoriali sa-

ranno realizzati e distribuiti la guida dedicata con informazioni utili sulle opportunità offerte dalla banca multicanale, un decalogo "Le 10 cose da sapere sulla Banca Multicanale" in linea con quanto realizzato nell'ambito dei Cantieri di Lavoro Noi&UniCredit, locandine per pubblicizzare gli incontri realizzati a livello territoriale e nelle Università.

Per saperne di più è possibile collegarsi anche alla pagina facebook del progetto "Facile&Sicuro".

## L'APP DI "FACILE & SICURO"

È un edu-game di educazione finanziaria per diffondere la conoscenza e dell'uso dei servizi di banca multicanale attraverso un percorso ingaggiante e divertente. La competizione consiste nell'affrontare alcune prove in sequenza accrescendo o diminuendo il proprio punteggio in base all'esito. Il gioco viene definito live in quanto le prove vengono lanciate da azioni della "giuria del gioco" ad intervalli regolari mediante messaggi via mail e sulla pagina facebook del progetto. Il gioco consiste in 9 prove lanciate periodicamente.

Le schermate dell'Edu-game contengono testi, foto e video a seconda di quello che richiede ogni singola prova e i contenuti di approfondimento collegati. Per partecipare alle prove è necessario un collegamento internet.

La App è divisa in tre aree.

La pagina **Condividi** permette di condividere la partecipazione al gioco con i social network maggiormente diffusi, invitando gli amici a scaricare la app.

La pagina **Messaggi** contiene tutti i messaggi inviati progressivamente dal game-master con i rispettivi link alle singole prove o altre indicazioni di gara.

La pagina **Profilo** contiene i dati personali dell'utente comprese le credenziali d'accesso e la mail di riferimento.

È inoltre sempre possibile accedere al **Regolamento** di gioco, e alla pagina **Punteggio**, per vedere il proprio punteggio aggiornato, prova per prova.

La App è scaricabile direttamente dal sito [www.facilesicuro.it](http://www.facilesicuro.it) tramite Google Play e App Store.



# MDC NEWS

## MDC ROMA OVEST

PRATICA SCORRETTA: VODAFONE CONDANNATA A RISARCIRE 5000 €

Il Corecom Lazio ha deliberato la condanna della società Vodafone al risarcimento di circa 5000 € più spese di procedura per mancata attivazione della linea telefonica e dei servizi richiesti a una cittadina che si è rivolta al Movimento Difesa del Cittadino (MDC).

Nell'agosto dell'anno 2009 la donna chiede l'attivazione del servizio Adsl sulla propria utenza fissa, ma ad ottobre, non essendo ancora stato attivato il servizio, decide di recarsi in un centro d'assistenza Vodafone dove le viene garantito che attraverso la registrazione di un nuovo numero di utenza fissa sarebbe stato possibile accedere a tutti i servizi richiesti.

L'utente firma così un nuovo contratto e paga anche un "anticipo conversazioni" senza tuttavia riuscire a risolvere il problema. Il tempo passa e nonostante le ripetute telefonate ai call center liquidate da un "le faremo sapere", sono i tecnici Telecom a rilevare la mancanza di reti disponibili nel corso di un sopralluogo. Contestando le fatture addebitate da Vodafone per un servizio mai effettivamente fruito, la donna inoltra numerosi reclami a Vodafone che tuttavia non vengono accolti "per genericità della richiesta".

Scardinata la difensiva della società telefonica basata su un'attivazione del servizio in modalità wireless, il Corecom del Lazio ha valutato l'assenza di informazione dell'utente circa la modalità alternativa adottata per la fruizione del servizio e quindi la mancata comunicazione della carenza di reti Telecom disponibili, oltre che l'ingiustificata richiesta di pagamento delle fatture.

Il Corecom ha così stabilito un risarcimento della donna pari a 4.760,00 € per la mancata attivazione del servizio (la Carta del cliente rete fissa di Vodafone indica in 45 giorni solari il tempo di attivazione del servizio di accesso a internet da rete fissa), 300,00 € per mancata risposta ai reclami, 200,00 € per le spese di procedura.

Dopo ben quattro anni è stato così riconosciuto il danno oltre che il risarcimento per pratica commer-

ciale scorretta. La totale assenza di coerenza tra quanto riferito dai call center di assistenza della Vodafone e quanto accertato dai tecnici Telecom ha consentito il rigetto delle opposizioni presentate dalla società telefonica che invece è tenuta a fornire il servizio richiesto al proprio cliente e informarlo in caso di cambiamento delle modalità contrattuali.

## MDC BENEVENTO

CONTRATTI NON RICHIESTI E FIRME FALSE, I CONSUMATORI NON DEVONO PAGARE NULLA PER FORNITURE MAI RICHIESTE: ENEL ENERGIA CONDANNATA

Basta una firma falsa per ritrovarsi un contratto che non si è mai voluto stipulare e vedersi perseguire da solleciti di pagamento e dal distacco della fornitura. È il caso di una dozzina di utenti della provincia di Benevento per i quali il dramma, fortunatamente a lieto fine, è cominciato alcuni anni fa.

I titolari della fornitura, già clienti della E-on Energia nel Servizio di tutela, si vedono recapitare a casa diverse fatture per una fornitura del gas mercato libero di Enel Energia mai richiesta, nonostante i reclami ed addirittura le denunce per truffa contro ignoti dopo aver visionato le proprie firme false sui contratti, di cui una appartenente addirittura ad un defunto, decidevano di rivolgersi al Movimento Difesa del Cittadino (MDC) per resistere alle continue richieste di pagamento delle bollette da parte dell'azienda, pena il distacco del gas.

Risultati inutili tutti i tentativi di raggiungere un accordo, i consumatori decidono di chiedere giustizia al Giudice di Pace che nel 2011 dichiarava il loro diritto a non pagare per una prestazione mai richiesta.

Il penoso iter giudiziario però prosegue ancora visto che Enel Energia decide di appellare le Sentenze presso il Tribunale richiedendo comunque il pagamento delle somme e contestando la propria diretta responsabilità nella stipula dei contratti avendo dato incarico ad altre società di procurare nuovi clienti.

I Giudici di appello (Dott. Montenapoleone e Dott. Galasso) nelle Sentenze emesse in questi giorni (n. 1488-1489,490,1491) hanno comunque stabilito che alcuna somma deve essere richiesta agli utenti in base al contratto disconosciuto, né lo stesso può ritenersi valido per accordo orale o per facta concludentia, essendo in atto le contestazioni degli utenti. Inoltre non può ravvisarsi una ipotesi di indebito arricchimento vista la norma del Codice del consumo che vieta la richiesta di pagamento per forniture non richieste e non sussistendo le condizioni di cui all'art. 2041 del Codice Civile ben potendo rivalersi l'azienda su chi ha operato in suo nome e conto.

"Il sistematico rimpallo di responsabilità con le società incaricate del procacciamento dei clienti non è nuovo agli operatori, - spiega Francesco Luongo, Vicepresidente dell'MDC che ha difeso gli utenti con l'avv. Vincenza Stefanucci - un atteggiamento che rende più difficile l'accertamento delle responsabilità degli abusi ai danni degli utenti vessati da richieste di pagamento illegittime. Il fenomeno dei contratti non richiesti è ancora un problema aperto in Italia anche perché l'Autorità per l'Energia con la Delibera n.153/2012/R/COM ha cercato di arginare il problema, ma ha deciso di obbligare comunque gli utenti truffati al pagamento dell'elettricità e del gas al netto della quota di commercializzazione che incasserebbe al venditore. Una scelta che alcune società di vendita, d'accordo con le associazioni, non applicano e che contestiamo poiché in contrasto con una norma primaria ovvero l'articolo 57 del Codice del Consumo, ma anche con l'articolo 27 della nuova Direttiva Europea sui diritti dei consumatori 83/11UE che conferma esonera lo stesso da qualunque obbligo economico in caso di forniture non richieste anche di luce acqua e gas. Siamo soddisfatti del risultato ottenuto in sede giudiziaria, adesso gli utenti potranno dormire sonni più tranquilli, ma la sfida è far in modo che le norme in materia di forniture non richieste siano effettivamente conosciute e rispettate da tutti ponendo il consumatore nella condizione migliore per far valere i propri diritti e combattere questo odioso fenomeno presente in molti mercati".



Movimento Difesa del Cittadino  
Via Quintino Sella 41 00187 Roma  
Tel. 06/4881891 - Fax 06/42013163  
info@mdc.it - 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.