

DIRITTI & CONSUMI

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

DIRETTORE RESPONSABILE ANTONIO LONGO **REDAZIONE** SILVIA BIASOTTO, FRANCESCA MARRAS, LIVIA ZOLLO, FRANCESCO LUONGO
PROGETTO GRAFICO LUNA PINI **SEDE E REDAZIONE** VIALE CARLO FELICE, 103 00185 ROMA TEL. 06 4881891 **E-MAIL** dirittieconsumi@mdc.it
STAMPA SOCIETA' TIPOGRAFICA ITALIA A.R.L. FINITO DI STAMPARE IL 28/08/2016

L'EDITORIALE

di Antonio Longo - Presidente MDC

Il canone televisivo è una delle imposte più evase in Italia, con stime superiori al 25% medio dei contribuenti a livello nazionale per il tipo ordinario. Già nel 2006 il secondo Governo Prodi avanzò l'ipotesi di includere automaticamente il canone ordinario nelle bollette dell'energia elettrica. Introduzione avvenuta ora con il Governo Renzi, mediante la legge di stabilità 2016. Ma da quando il provvedimento è diventato obbligatorio, si è scatenata la guerra di informazioni parziali, inesatte, mancanti sia da parte delle Autorità pubbliche (Agenzia delle entrate in primis!), che della stessa Rai e dei mass media. A farne le spese i cittadini, soprattutto quelli che hanno la seconda casa o abitano in comuni diversi dal quello di residenza o sono in situazioni di separazione legale o altre condizioni personali o familiari complesse.

C'è necessità, quindi, di informazioni precise e per questo il Ministero dello Sviluppo Economico meritoriamente ha ritenuto di mettere a disposizione delle associazioni consumatori un po' di risorse economiche per attivare una rete di sportelli informativi, al servizio dei cittadini.

MDC, in collaborazione con Codacons e Utenti Radiotv, ha proposto e sta realizzando il progetto **#InfoCanoneRAI**, che ha come obiettivo principale la creazione di **un sistema informativo multicanale**, in grado di coprire **tutte le fasce di popolazione** interessate al pagamento del canone, con **particolare riguardo**

alle persone svantaggiate (anziani; poco scolarizzati; persone con disabilità visive o auditive).

Gli obiettivi del progetto sono: *fornire informazione, assistenza e consulenza* sulla normativa riguardante il pagamento del canone tv in bolletta e gli *adempimenti connessi*; *favorire la consapevolezza degli utenti*, fornendo tutte le conoscenze utili alla verifica dell'obbligo di pagamento, ai casi di esonero e alle modalità di restituzione di somme indebitamente pagate; supportare ed assistere i consumatori nei casi di controversie.

Il progetto avrà una durata di 12 mesi e sarà realizzato attraverso: l'attivazione di sportelli fisici in tutte le Regioni italiane e in particolar modo nei capoluoghi di provincia; l'attivazione di uno sportello telematico nazionale; l'attivazione di call center; una campagna informativa condotta via web sfruttando l'effetto moltiplicativo del mezzo internet e in particolare dei principali social network, nonché le pubblicazioni periodiche istituzionali delle tre Associazioni.

Anche di fronte a questo "amaro" adempimento (soprattutto per chi il canone non lo pagava...!) le associazioni consumatori si impegnano per facilitare la vita dei consumatori, in una importante funzione di sussidiarietà concreta che raggiunge il cittadino di fronte ai suoi impegni di contribuente. MDC cercherà di farlo al meglio, con il contributo di tutti i suoi sportelli territoriali.

Italian digital divide: si può superare? MDC in prima fila

Qualche anno fa **Andrea Camilleri** raccontò in un esilarante libretto di grande successo le vicende grottesche di una "concessione del telefono", risalente al 1892. "Trovai fra le vecchie carte di casa un decreto ministeriale per la concessione di una linea telefonica privata - ricordava lo scrittore - Il documento presupponeva una così fitta rete di più o meno deliranti adempimenti burocratico-amministrativi da farmi venir subito voglia di scrivervi sopra una storia di fantasia". /continua a pag. 2



continua a pag. 2

Italian digital divide: si può superare?

MDC in prima fila

di Antonio Longo

Qualche anno fa **Andrea Camilleri** raccontò in un esilarante libretto di grande successo le vicende grottesche di una “concessione del telefono”, risalente al 1892. “Trovai fra le vecchie carte di casa un decreto ministeriale per la concessione di una linea telefonica privata – ricordava lo scrittore - Il documento presupponeva una così fitta rete di più o meno deliranti adempimenti burocratico-amministrativi da farmi venir subito voglia di scrivervi sopra una storia di fantasia”.

Non è cambiato molto dopo 125 anni. Basta pensare alla carta d'identità elettronica, annunciata dall'allora ministro Bassanini nel 1996 e per venti anni araba fenice per quasi tutti i Comuni italiani: si poteva fare, ma non si sapeva dove e quando. A Roma, ad esempio, solo in un Municipio. E solo qualche decina di Comuni avviò la sperimentazione. Da pochi mesi è diventata finalmente una realtà e tra qualche settimana sarà possibile richiederla in tutto il Paese.

Eppure quando si vuole, si riesce ad ottenere risultati importanti. Vale ad esempio per il fisco, che è diventato telematico nelle procedure di presentazione delle dichiarazioni dei redditi già da molti anni, in anticipo rispetto a molti altri Paesi.

Sui pagamenti elettronici invece siamo in grave ritardo. Multe, ticket, tasse universitarie, obblighi fiscali: sono anni che leggiamo che la PA è pronta ad accettare i pagamenti con carte di credito e di debito o anche i bonifici online. Le Linee Guida furono pubblicate in consultazione già nel 2013, poi nel 2014 ci sono state le prime Amministrazioni disponibili e sembrava che l'obbligo della PA di accettare i pagamenti elettronici dovesse scattare già nel 2015 (Piattaforma PagoPA), ma i ritardi soprattutto (ma non solo) dei Comuni hanno fatto slittare a quest'anno il termine. L'intrigo di regole, standard, specifiche tecniche e, sotto sotto, una grande pigrizia culturale di molti burocrati hanno ritardato questo ammodernamento fondamentale di una Amministrazione pubblica che sconta decenni di scarsi investimenti tecnologici, mancanza di coordinamento, insufficiente formazione degli addetti ai lavori.

L'Agenda digitale europea prima e quella italiana poi hanno puntato alla digitalizzazione dei pagamenti nella Pubblica amministrazione come uno degli assi portanti di tutta la “rivoluzione” digitale. I cittadini hanno assolutamente bisogno di poter assolvere ai loro doveri di pagamento verso la PA senza doversi spostare da casa, fare code, telefonate a call center che non rispondono. Se questo è vero in generale, lo è tanto più in un Paese come il nostro, che in tutte le rilevazioni statistiche europee occupa gli ultimi posti quanto a efficienza del settore pubblico, dalla giustizia all'istruzione, dai tempi di concessione di una licenza o di una autorizzazione alla prenotazione di una visita medica. Quindi risolvere per via digitale il problema dei pagamenti può dare una svolta anche in



termini di **efficienza** della macchina pubblica, aumentare il **grado di soddisfazione dei cittadini** e migliorare la **credibilità** e l'immagine dei poteri pubblici e dello Stato nel suo complesso, combattendo anche quella sfiducia crescente che è costantemente registrata in tutte le rilevazioni dell'opinione pubblica.

Restano alcuni problemi di fondo. Anzitutto l'accesso a internet che è molto disuguale nel territorio e tuttora non si capisce bene se passeremo da una cronica insufficienza di infrastrutture telematiche veloci ad una sovrabbondanza, almeno nelle grandi e medie città, dove sono preannunciati importanti investimenti di varie grandi aziende senza un accordo per un piano nazionale condiviso di investimenti che eviti sprechi e sovrapposizioni. Questo mentre invece nelle aree meno appetibili commercialmente (piccoli centri, isole, montagne...) i collegamenti internet sono molto precari.

Poi c'è il grave **digital divide**, che colloca l'Italia agli ultimi posti in Europa come competenze digitali della popolazione, soprattutto gli over 50. Infine, come si accennava sopra, l'insufficiente formazione dei dipendenti pubblici e la mancanza di strategie delle singole amministrazioni.

Ma il progresso non si può bloccare. Al pessimismo della ragione, contrapponiamo l'ottimismo della volontà. Come spesso è accaduto in passato, a volte questo Paese tira fuori risorse insospettite. Speriamo accada anche questa volta, anche perché è in gioco il valore fondamentale della fiducia dei cittadini nello Stato.

Noi di MDC siamo in prima fila per questa grande sfida. Già da molti anni realizziamo progetti che puntano sull'alfabetizzazione informatica, sul consolidamento della fiducia nelle nuove tecnologie (anzitutto i pagamenti elettronici, spesso demonizzati a torto!), insieme alla tutela del consumatore, in particolare dei minori.

E sul nuovo sito www.difesadelcittadino.it, che abbiamo modificato profondamente per renderlo sempre più efficace, c'è la possibilità per tutti i cittadini di accedere alla conciliazione online, collegandosi direttamente ai siti delle aziende con cui abbiamo accordi di conciliazione.

Le nuove tecnologie quindi come grande opportunità di ammodernamento del Paese e di miglioramento delle condizioni di vita dei cittadini-consumatori: questa è la sfida in cui anche MDC è fortemente impegnato.

Ducati e Philip Morris: MDC presenta un esposto all'Antitrust per pratica commerciale scorretta sul fumo

di Francesca Marras

Lo scorso giugno 2016 il **Movimento Difesa del Cittadino** ha presentato un esposto contro **Ducati Motors** e **Philip Morris** presso l'**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**, il **Prefetto di Roma** e la **Guardia di Finanza**.

L'esposto riguarda la **violazione delle norme relative al divieto di propaganda dei prodotti da fumo**, il **divieto di sponsorizzare con marchi del tabacco**, la **pratica commerciale scorretta di promozione delle sigarette a marchio Philip Morris** e la **pubblicità occulta e ingannevole** dei prodotti da fumo dell'azienda.

Secondo MDC, infatti, la **Philip Morris** – grossa azienda produttrice di sigarette – farebbe pubblicità al proprio marchio tramite il sito internet della **Ducati**, in qualità di sponsor della nota casa motociclistica italiana, contravvenendo in questo modo alla legge che vieta qualsiasi forma di sponsorizzazione e pubblicità, diretta o indiretta, di prodotti del tabacco.

Sebbene in Italia la prevenzione sul fumo sia attiva da tanti anni – basti pensare alla legge n. 165 del 1962 con le successive modifiche, che regola il divieto di pubblicità di prodotti del tabacco – è assai facile ricorrere a escamotage per aggirare la legge attraverso pubblicità ingannevole o subliminale.

Ne è un esempio il caso **Ducati-Philip Morris**, che hanno proseguito con la pubblicizzazione del marchio di sigarette nonostante la richiesta di MDC di rimuoverlo dal sito, rimasta senza risposta.



PHILIP MORRIS

Il motomondiale è un evento seguitissimo e tra gli appassionati si contano tantissimi giovani che hanno facile accesso al sito e, di conseguenza, alla visione del marchio Philip Morris; fatto, questo, che vanifica il tentativo di intervenire sulla prevenzione a favore dei ragazzi. Certo è che a nulla possono le leggi sul fumo, peraltro sempre più rigide soprattutto in Italia, se vengono costantemente e subdolamente aggirate.

E di fumo e prevenzione si è parlato proprio di recente. Lo scorso maggio è entrata in vigore in tutta l'Unione Europea la nuova Direttiva sul fumo, applicata in Italia già dal mese di febbraio,



che inasprisce le sanzioni e la normativa già vigente in materia. Norme pensate in particolar modo per prevenire il fenomeno del fumo tra i più giovani. Così è entrato in vigore il divieto di mettere in vendita pacchetti di piccole dimensioni e di usare additivi o aromi, che rendono le sigarette più attraenti e piacevoli; inoltre sono aumentate le avvertenze sui danni causati dal fumo, accompagnate da immagini esplicite che possano funzionare da deterrente.

Il divieto sulla vendita delle sigarette ai minori è stato esteso anche alle sigarette elettroniche. In Italia è stato introdotto, inoltre, il divieto di fumare in auto in presenza di bambini e donne incinte.

“La legge vieta espressamente qualsiasi forma di sponsorizzazione o pubblicità, sia diretta che indiretta, dei prodotti del tabacco” – spiega il **Presidente di MDC, Antonio Longo**. “Una violazione che è ancora più grave perché legata a manifestazioni sportive che attraggono milioni di appassionati, soprattutto minori. Il sito internet della Ducati è visitato da giovanissimi, che cercano magari la foto del loro idolo e che si imbattono per nulla casualmente in un famoso marchio di sigarette, cliccando il quale si accede addirittura al sito istituzionale della casa madre. Questo è vietato dalla legge ed è per questo che abbiamo deciso di agire con un esposto alle autorità competenti. Speriamo che il danno non sia stato già fatto e soprattutto di non dover subire una beffa: neppure un mese fa è entrata in vigore la nuova Direttiva europea che inasprisce divieti e sanzioni per i produttori di sigarette. Ed è paradossale che Philip Morris faccia finta di ignorarlo”.

MDC Treviso

Sovraindebitamento: omologati due "piani del consumatore", grazie a MDC Treviso

Lo sportello sul sovraindebitamento delle famiglie attivato dal **Movimento Difesa del Cittadino presso la sede di Treviso** ha ottenuto un importante risultato: **il Tribunale di Bergamo ha omologato due "piani del consumatore", predisposti dall'Avvocato Matteo Moschini, Responsabile della sede.**

Il caso è quello di due soggetti conviventi more uxorio, che si sono progressivamente indebitati per sostenere economicamente i familiari della signora, la quale si era incaricata di fare integralmente fronte alle necessità economiche dei propri congiunti, nella convinzione di poter adempiere alle obbligazioni contratte. Tali soggetti avevano un'esposizione complessiva verso il ceto bancario pari a circa 220.000 euro.

Con l'ausilio dell'Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento i conviventi hanno presentato al Tribunale di Bergamo le istanze per dare via alla procedura, prevista dalla **Legge n. 3 del 27 gennaio 2012**. Il Tribunale ha omologato i

due "piani del consumatore", ossia i piani di ristrutturazione del debito, considerati più convenienti rispetto all'alternativa liquidatoria, avendo ritenuto meritevoli i due conviventi, ai quali non è stata attribuita colpa per l'indebitamento.

"Si tratta di due pronunce di estrema importanza in quanto i consumatori si erano indebitati in maniera incolpevole ed anzi il credito era stato loro concesso in violazione dell'art. 124 bis Testo Unico Bancario, che impone agli intermediari finanziari di concedere il credito solo dopo aver verificato il merito dei soggetti richiedenti. – Afferma l'**Avvocato Matteo Moschini** – Troppo spesso, invece, il credito viene concesso in maniera irresponsabile, senza valutare la capacità del soggetto cui il credito viene concesso di restituire lo stesso".

Matteo Moschini auspica che tutti i soggetti in difficoltà si rivolgano agli esperti per valutare la possibilità di fare ricorso al "piano del consumatore" previsto dalla Legge 3/12.

MDC Marche

MDC segnala maxi-fatture, Antitrust sanziona Eni per pratica commerciale scorretta

L'Antitrust ha emanato un provvedimento sanzionatorio contro Eni per pratica commerciale scorretta, ai sensi degli art. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo. Il procedimento contro l'azienda era stato avviato dall'Autorità dopo aver ricevuto diverse segnalazioni da parte delle associazioni di tutela dei consumatori, tra cui anche il **Movimento Difesa del Cittadino di Ascoli Piceno**.

Il caso segnalato da MDC riguarda una società di Ascoli che lo scorso anno aveva ricevuto due fatture con importi cumulativi esorbitanti, dovuti alla **mancata tempestiva emissione delle fatture da parte dell'ente erogatore e per cause non imputabili all'utente**, che nel frattempo era passato ad altro gestore. Entrambe le fatture venivano emesse in assenza di letture

relative ai consumi effettivi, inoltre erano state applicate **aliquote superiori a quelle concordate e costi a diverso titolo non previsti dal contratto**.

Pertanto MDC, nel richiedere la corretta applicazione delle condizioni contrattuali con l'eliminazione dei costi non concordati, aveva altresì richiesto una riduzione forfettizzata del totale dovuto, a titolo di parziale indennizzo del danno causato al cliente, e una dilazione rateale del pagamento.

La situazione non è ancora risolta, infatti Eni – dopo un primo annullamento dei consumi già fatturati – ha persino emesso contrastanti fatture successive all'instaurazione del procedimento di fronte all'Autorità, dimostrando così la persistente inadeguatezza di Eni nella gestione della contabilità con i clienti.

L'iscrizione a MDC costa solo 1 euro!

Tieniti aggiornato su www.difesadelcittadino.it
e iscriviti alle newsletter MDC News e Salute&Gusto

Seguici su



Movimento Difesa del Cittadino



@mdcnazionale

Donaci il 5x1000, scrivi 97055270587



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.

Movimento Difesa del Cittadino
Viale Carlo Felice, 103 00185 Roma
Tel. 06/4881891 – Fax 06/42013163
Info@mdc.it
www.difesadelcittadino.it

UN FUTURO CON PIU' DIRITTI

dona il tuo 5x1000 a MDC

scrivi 97055270587