

DIRITTI & CONSUMI

L'EDITORIALE

di Francesco Luongo - Presidente Nazionale del Movimento Difesa del Cittadino

Twitter @F_Luongo72

Secondo una recente indagine commissionata dal MIUR il 19% dei teenager italiani dice di essere connesso tra le 5 e le 10 ore al giorno e quasi 1 su 5 di non poter fare a meno di Internet (neanche a scuola), rimanendo sempre online. In totale il 40% dei ragazzi passa buona parte



della giornata navigando sulla rete. La tutela dei minori nel web, sui social e quali giovani e-consumers è uno degli asset fondamentali del Movimento confermato nel nuovo Statuto approvato dal recente Congresso Nazionale. Siamo impegnati da anni al fianco dei cittadini vittime di truffe ed abusi, spesso coadiuvando anche l'attività della Polizia Postale nei territori. Significativa la nostra presenza nel Safer Internet Center italiano che organizza ogni anno il Safer Internet Day, svoltosi a Roma il 7 febbraio scorso.

Da tempo sottolineiamo a politica ed istituzioni la necessità di un supporto costante e professionale alle famiglie, nella maggior parte dei casi impreparate a gestire i problemi dei figli alle prese con il bullismo on line, hate speech, sexting e vere e proprie truffe. Secondo l'Istat, nel 2015 tra i ragazzi utilizzatori di cellulare e/o Internet, il 5,9% denuncia di avere subito ripetutamente azioni vessatorie tramite sms, e-mail, chat o sui social network.

Le ragazze sono più di frequente vittime di Cyberbullismo (7,1% contro il 4,6% dei ragazzi). Sono questi dati impietosi e terribili che mi hanno spinto a ribadire, ancora una volta, al Ministro della Pubblica Istruzione Valeria Fedeli che la scuola resta la risorsa strategica fondamentale nell'educazione alla corretta e consapevole fruizione della rete.

La società civile e le associazioni come la nostra sono

chiamate però a svolgere un ruolo fondamentale anche sul fronte dell'educazione al risparmio e, soprattutto, al consumo on line. E proprio l'E-commerce, un universo inesplorato di offerte accattivanti a portata degli smartphone di milioni di ragazzi, si pone quale secondo elemento fondamentale della nostra strategia per una navigazione sicura. Stando a una indagine Doga-Telefono Azzurro, nel 2016 il 38% dei 12-18enni fa acquisti on line.

Di questi il 63% paga con carta di credito/ricaricabile dei genitori mentre il 22% ne possiede una propria per acquisti, che vanno dai 50 ai 100 euro per il 17% degli adolescenti e per il 54% tra i 10 e i 50 euro.

Cifre importanti, destinate ad aumentare progressivamente grazie allo sviluppo ed alla crescita del mobile shopping. Il Movimento è già protagonista di una campagna nazionale d'informazione grazie al progetto #E-Consumer, finanziato dal MISE, che implementeremo a breve con nuovi contenuti ed utilità per i consumatori sulla sicurezza dei pagamenti.

Essere cittadini vuol dire conoscere i propri diritti e questo vale anche nel web un obiettivo su cui continueremo a lavorare per conseguirlo.

SAFER INTERNET DAY 2017

Safer Internet Day 2017



Tuesday 7 February

Be the change: Unite for a better internet

www.saferinternetday.org.uk



continua a pag. 5

MDC SCRIVE A GOVERNO E PARLAMENTO: RITARDO DELLA POLITICA SULLE VERE EMERGENZE DEL PAESE

La legge annuale sulla concorrenza è bloccata al Senato da oltre 650 giorni e la riforma della class action, avviata nel 2013, non è stata ancora mai attuata. Per non parlare di quelle che sono le vere emergenze del Paese, messe da troppo tempo in secondo piano dall'agenda politica. A denunciarlo è il **Movimento Difesa del Cittadino nella lettera aperta inviata ieri al Governo ed al Parlamento** in cui si punta il dito contro il grave ritardo della politica su numerosi interventi che migliorerebbe sensibilmente la condizione dei cittadini e della concorrenza tra imprese a vantaggio dei consumatori.

Il nostro Paese vede crescere sempre di più le disuguaglianze sociali e le situazioni di povertà diffusa: secondo le stime dell'Istat, nel 2015 oltre un milione e mezzo di famiglie si trovava in condizione di povertà assoluta con 4 milioni e 598 mila individui singoli, il numero più alto dal 2005 ad oggi.

E oltre 17 milioni e mezzo di persone sono a rischio povertà-esclusione. Sono dati che non permettono ulteriori rinvii di provvedimenti seri.

A tal proposito MDC chiede che si approvi con urgenza il Disegno di Legge sul contrasto alla povertà S2494, da implementare con ulteriori misure di sostegno concreto al reddito delle famiglie anche attraverso agevolazioni fiscali.

Non meno urgente la tutela dei risparmiatori che continuano ad essere vittime inconsapevoli di truffe a malagestione bancaria e postale. “Richiediamo con forza che il Governo proponga una norma per il raddoppio dei termini di prescrizione per tutti i reati in materia finanziaria che abbiano causato un danno patrimoniale ad una pluralità di investitori, così come fatto di recente con la L. 68/2015 per i delitti in materia ambientale – scrive l'Associazione nella lettera – Altrettanto rilevante la conversione del DL 237/2016 Tutela del risparmio nel settore creditizio e le sue misure di tutela dei risparmiatori per il quale, lo scorso 19 gennaio non abbiamo fatto mancare il nostro contributo in sede di audizione presso le Commissioni Finanze Camera e Tesoro del Senato”. L'Associazione sollecita, infine, **l'accelerazione dell'iter parlamentare di approvazione della legge sulla concorrenza, per non incorrere in procedure di infrazione da parte della Commissione Europea.** Il provvedimento contiene diverse misure a favore dei consumatori, a

cominciare dall'eliminazione dei costi di recesso nel settore della telefonia, all'abolizione del mercato tutelato nell'energia diventato di fatto un monopolio di Eni ed Enel quanto alla vendita ed alla distribuzione. La lettera aperta al Governo e al Parlamento è disponibile sul sito di MDC nazionale: <http://www.difesadelcittadino.it/wp-content/uploads/Lettera-aperta-MDC-Parlamento-e-Governo-Gennaio-2017.pdf>

LETTERA APERTA AL PARLAMENTO ED AL GOVERNO SULLE PRIORITA' DEI CITTADINI-CONSUMATORI



Al Presidente del Senato della Repubblica
Sen. Pietro Grasso

Alla Presidentessa della Camera dei Deputati
On.le Laura Boldrini

Al Presidente del Consiglio dei Ministri
On. Paolo Gentiloni Silveri

Al Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri
On. Maria Elena Boschi

11/01/2017

#InfoCanoneRAI

per info sul canone in bolletta è attivo presso la sede nazionale del Movimento Difesa del Cittadino il NUMERO VERDE 800 629538



Lunedì e venerdì
10.00/13.00

dal martedì al giovedì
14.00/17.00

SUL FONDO DEL FONDO. GLI INTERESSI "DEL BUSINESS FINANZIARIO" E QUELLI DEI RISPARMIATORI

di Emanuele De Luca

Pare essersi messa finalmente sui giusti binari la vicenda che ha coinvolto Poste Italiane circa investimenti ad alto rischio proposti ai suoi clienti a partire dal 2002. Si stanno predisponendo infatti procedure di conciliazione per una composizione bonaria volta al risarcimento dei clienti che, anno dopo anno a partire dall'acquisto di alcuni prodotti finanziari legati a fondi immobiliari, hanno visto sparire nel nulla i propri risparmi investiti. Proviamo a ricostruire il quadro dall'inizio, per capire dove siamo arrivati e quanto è stato importante l'intervento

di MDC . Siamo nell'ormai lontano 2002 quando Poste Italiane inizia a proporre ai propri clienti alcune quote legate a 4 fondi immobiliari (IRS, Obelisco, Europa Immobiliare 1, Alpha). Queste azioni si presentano con due caratteristiche principali: **un prezzo abbordabile** (2.500 euro per quota), quindi appetibile anche per piccoli risparmiatori, **ma anche un alto tasso di rischio**, potendoli considerare a tutti gli effetti prodotti finanziari complessi. Proprio per quest'ultimo motivo sarebbe stata opportuna una selezione molto accurata della clientela a cui proporre tale investimento e una spiegazione adeguata, per assicurarsi che fosse chiaro e comprensibile il rischio di esposizione del proprio capitale.

Così non è stato e **sono finite per lo più in piccoli portafogli 340 mila quote azionarie soggette ad alto rischio, con una vita medio/lunga e difficilmente vendibili**. Una violazione palese del regolamento Consob, che attua le disposizioni del Testo Unico della Finanza. Un investimento ad alto rischio quindi, che si sta rovinosamente schiantando nel caso del Fondo IRS contro la più banale delle leggi, quella di Murphy.

Se una cosa può andare male c'è un'alta probabilità che vada peggio ed il peggio si è concretizzato, questa volta, nella più grande crisi economica globale cui abbiamo assistito dal 1929, esplosa nel 2008 proprio a partire da una bolla immobiliare negli States.

Presto fatto: il mercato degli immobili ha subito una brusca frenata in tutto il mondo, Italia compresa. Infatti i 4 fondi immobiliari, che dalle quote inizialmente vendute hanno ricavato un pacchetto di 850 milioni, hanno speso i propri soldi nell'acquisto, o ristrutturazione o anche costruzione di nuovi immobili, cercando plusvalenze che non si sono mai venute a concretizzare. Anzi, **per la maggior parte i fondi hanno inanellato una serie di incredibili minusvalenze** (vere e proprie svendite da "fuori tutto", per fare due esempi sugli ultimi immobili venduti dal fondo IRS le perdite sono state di più di 14 milioni per un centro commerciale ad Andria e di quasi 12 per uno a Bologna), **distribuendo ai risparmiatori solo 658 euro per quota in 13 anni** e diminuendo il valore complessivo dei fondi fino all'epilogo: Invest Real Security chiude il 31 dicembre scorso, dopo tre anni di proroga, assicurando un rimborso di 390 euro per quota entro il 31 Marzo 2017.

Un primo bagno di sangue, almeno per i risparmiatori, in attesa dei risultati degli altri 3 fondi. **Chi è che invece ci ha guadagnato da tutta la faccenda? Gli acquirenti finali degli immobili** venduti dai fondi, in primo luogo, facendo veri e propri affari da outlet.



In secondo luogo **le società che quei fondi li hanno gestiti**, con commissioni annue oscillanti intorno all'1% del fondo stesso. Gli unici a farne le spese, come al solito, sono stati i cittadini titolari delle quote. Ma quand'è che ci si accorge dell'annunciata Caporetto e si prendono i primi provvedimenti? La Consob, verso la fine del 2014, avvia un'inchiesta, subito ripresa da MDC che, tramite diffida inviata a Poste dall'allora vicepresidente Francesco Luongo, chiede alla Commissione di approfondire le indagini. Il primo risultato non tarda ad arrivare e si concretizza in una multa, comminata all'azienda, di 60mila euro per comportamenti che "violano i conflitti di interesse e la correttezza delle condotte".

Una cifra irrisoria rispetto al danno subito dai risparmiatori, che si aggiunge al netto rifiuto di Poste di aprire un tavolo per la composizione bonaria delle posizioni lese e all'impossibilità di accedere agli atti per ulteriori accertamenti (fu la stessa Consob a non ritenerlo necessario, nonostante abbia accertato che Poste avesse agito in maniera irregolare antepoendo "interessi di business" a quelli dei risparmiatori).

E' di Gennaio di quest'anno, invece, la notizia che **finalmente Poste ha deciso di predisporre le procedure per la conciliazione delle vertenze aperte** e di questo si può essere soddisfatti. Quello che ancora preoccupa sono invece le condizioni di risarcimento sulle quali l'azienda sembra essere orientata.

Il primo è un problema quantitativo: **il ristoro proposto sarebbe, nel migliore dei casi, pari all'ammontare di capitale mancante dal primo investimento (poco più di 1450 euro a quota) ma non prevedrebbe alcun risarcimento per gli interessi non maturati**. Il secondo è di ordine qualitativo, dato che il rimborso verrebbe offerto in altri prodotti di risparmio di Poste.

Su questo ci sarà ancora da fare battaglia in sede conciliativa ma, sia chiaro, è una partita che MDC proverà a giocare fino in fondo, per garantire che i diritti e gli interessi dei cittadini coinvolti non vengano ancora una volta calpestati.

SOVRAINDEBITAMENTO, NASCE RATATUA: L'APP PER VALUTARE LA SOSTENIBILITÀ DI SPESE E PRESTITI, PROMOSSA DA MDC ED EXPERIAN

di Francesca Marras

In Italia l'educazione finanziaria è molto bassa e spesso i cittadini si trovano a dover affrontare situazioni di difficoltà economica dovute anche a una scarsa conoscenza delle nozioni fondamentali su banca, finanza, investimenti e risparmio, che portano a comportamenti sbagliati e scelte rischiose. E sono tanti gli italiani che si affidano inconsapevolmente a forme di finanziamento che possono generare, in seguito, condizioni di **sovraindebitamento**.

Il **Movimento Difesa del Cittadino** da alcuni anni è molto impegnato sul tema delicato del **sovraindebitamento**, con servizi e attività di informazione, tutela ed assistenza dei cittadini che si trovano in situazioni economicamente difficili. È stato tra i primi ad organizzare iniziative di approfondimento e divulgazione dei contenuti della **Legge n. 3/2012** che finalmente ha regolato il cosiddetto "fallimento familiare", ossia la procedura per aiutare famiglie e persone gravate da debiti insostenibili. In particolare il **decreto 179 del 2012** fornisce al consumatore in stato di sovraindebitamento la possibilità di depositare la **proposta di un piano per la ristrutturazione dei debiti** presso il Tribunale del luogo ove ha la residenza. Verificata la fattibilità del piano e la rispondenza con i requisiti richiesti dalla legge, il giudice omologherà il piano che sarà obbligatorio per tutti i creditori.

Experian è una società privata che gestisce un **sistema di informazioni creditizie (Sic)**, ossia informazioni relative a richieste e rapporti di credito, accessi o estinti, fornite da Banche e Finanziarie che partecipano allo stesso Sistema e che possono accedervi per valutare il merito creditizio dei loro potenziali clienti e decidere se rilasciare o meno credito ai soggetti richiedenti. La **collaborazione tra MDC ed Experian** è iniziata nel 2006 con la sottoscrizione di una convenzione, con l'obiettivo di sviluppare insieme strumenti che consentano un'adeguata informazione ai consumatori, di individuare forme di agevolazione dell'esercizio del diritto di accesso da parte dei consumatori al Sic gestito da Experian e sistemi alternativi per la risoluzione di eventuali controversie. Oggi gestire il bilancio familiare e spendere in maniera efficiente i nostri soldi non è facile; bisogna saper pianificare le spese e saper gestire le richieste di prestiti con consapevolezza, per evitare di incorrere nel **sovraindebitamento**.



Grazie alla collaborazione con **Experian**, è nata l'**app Ratatua**, un nuovo e utile strumento che permette di analizzare autonomamente la possibilità di accollarsi nuove rate analizzando la propria condizione finanziaria presente e futura, in base alla situazione e alle caratteristiche personali della gestione economica familiare. **Ratatua consente di conoscere il proprio profilo finanziario, di sapere se si possono prendere nuovi impegni di spesa in modo sostenibile, senza il rischio di cadere in trappola esaurendo il credito o ritrovandosi in una condizione di sovraindebitamento.** Accedendo al servizio, si risponde a una serie di domande relative al reddito su base mensile, sulla possibilità di fare affidamento su altre entrate, sull'importo delle rate pagate per finanziamenti in essere e sulle caratteristiche dei prestiti che si vorrebbero richiedere (importo rata, durata, motivo). Tutti dati che restano privati e riservati, visibili esclusivamente nel proprio dispositivo. Sulla base di questi dati, **Ratatua** crea il profilo finanziario del consumatore e permette di simulare un qualsiasi finanziamento che si vorrebbe richiedere.

“Abbiamo trovato in Experian una realtà aziendale di primaria importanza che ha risposto con grande interesse e responsabilità sociale alla nostra proposta di predisporre vari strumenti di informazione e di realizzare eventi di socializzazione dei contenuti, coinvolgendo soprattutto le categorie più interessate da questo disagio e i giovani che devono costruire il loro futuro” – commenta il **presidente di Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo**. “Nel nostro Paese l'educazione finanziaria è molto bassa e tante situazioni di difficoltà sono dovute anche a una scarsa conoscenza delle nozioni fondamentali su banca, finanza, investimenti e risparmio, alla base di comportamenti sbagliati e scelte rischiose. Lo dimostra il 24% delle famiglie italiane che sono gravate da debiti a cui in molti casi non riescono a fare fronte”.

Laura Ippolito, responsabile comunicazione di Experian Italia Spa, aggiunge: “siamo molto soddisfatti”.

ti di avere realizzato questa iniziativa con una realtà autorevole come il Movimento Difesa del Cittadino, dando seguito a una delle nostre attività cui teniamo di più che è la tutela dei consumatori, in termini di rischio creditizio. Tra i nostri servizi, infatti, offriamo la possibilità di accedere al Sistema di informazioni creditizie che consente di ottenere in tempo reale la posizione creditizia di una persona che richieda o abbia richiesto un credito. RataTua ha il vantaggio di essere un servizio intuitivo e pratico per aiutare i consumatori a prendere decisioni, con precauzioni semplici ma spesso sottovalutate”.

SAFER INTERNET DAY 2017. “BE THE CHANGE: UNITE FOR A BETTER INTERNET”

di Francesca Marras

Il 7 febbraio si è svolto il **Safer Internet Day 2017**, la Giornata mondiale per la sicurezza in Rete istituita e promossa dalla Commissione Europea e celebrata in contemporanea in oltre 100 nazioni di tutto il mondo. **“Be the change: unite for a better internet”** è lo slogan che ha accompagnato la giornata, pensata con l’obiettivo di far riflettere le ragazze e i ragazzi non solo sull’uso consapevole della rete, ma anche sul ruolo attivo e responsabile di ciascuna e ciascuno nella realizzazione di internet come luogo positivo e sicuro. In Italia l’evento è stato ospitato all’ex Caserma Guido Reni, in concomitanza con la prima **Giornata nazionale contro il bullismo e il cyberbullismo** a scuola dal titolo “Un Nodo Blu – le scuole unite contro il bullismo”, una iniziativa lanciata dal Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca nell’ambito del Piano nazionale contro il bullismo.

Tutte le iniziative del SID si sono svolte sotto l’egida di **Generazioni Connesse**, il **Safer Internet Centre Italiano**, cofinanziato dalla **Commissione Europea** e coordinato dal **Miur**, in partenariato con la Polizia Postale e delle Comunicazioni, l’Autorità Garante per l’Infanzia e l’Adolescenza, l’Università degli Studi di Firenze, l’Università degli Studi di Roma “Sapienza”, Save the Children Italia Onlus, SOS Il Telefono Azzurro Onlus, Cooperativa E.D.I., Movimento Difesa del Cittadino, Skuola.net e Agenzia di stampa Dire. Protagonisti della giornata i ragazzi e le ragazze, che, accompagnati dai propri insegnanti e genitori,

hanno aderito con entusiasmo alle attività proposte durante l’evento nei diversi stand coordinati dai rappresentanti del Consorzio e dell’Advisory Board di Generazioni Connesse.

Negli stand sono state presentate le attività fino ad ora svolte nell’ambito della prevenzione del cyberbullismo e dell’uso sicuro della rete e sono stati proposti attività e **workshop di sensibilizzazione per i più giovani**. Tra questi **anche i laboratori realizzati dal Movimento Difesa del Cittadino**, che ha coinvolto i ragazzi ne **“Il cruciverbone”** sui temi della privacy, social media, furto d’identità e nel **“Gioco test a gruppi”** sul tema della netiquette, sull’uso delle e-mail, sui tag, sul fenomeno dell’hate speech.

Durante la giornata sono stati presentati i risultati della **survey di Generazioni Connesse** su **“No hate speech”**, a cura di **Daniele Grassucci di Skuola.net** e di **Ersilia Menesini dell’Università di Firenze**. Secondo l’indagine, **il 40% dei giovani è connesso in Rete almeno 5 ore al giorno**, in particolare sui Social Network (WhatsApp, Facebook e Instagram in cima alla classifica delle piattaforme più utilizzate). I giovani conoscono molto bene i social network, tuttavia spesso sono protagonisti di comportamenti devianti, tra cui **l’hate speech**: il 13% ammette di aver insultato un Vip sui social network almeno una volta e il 10% degli intervistati dice di aver rivolto insulti sul web a un ragazzo della stessa età.

Presenti all’evento, anche quest’anno, i **#SuperErrori del Web**, i cartoon protagonisti della campagna nazionale di Generazioni Connesse che raggiungono ogni giorno migliaia di utenti sul web. Sette i personaggi, uno per ogni rischio della rete: **Chat Woman, L’incredibile Url, L’Uomo Taggo, La Ragazza Visibile, Silver Selfie, Tempestate e Il Postatore Nero**.

Diversi gli interventi nello spazio dedicato al dibattito e al confronto, moderati da Paolo Trincia. Sul palco si sono alternati momenti di riflessione con le principali associazioni e istituzioni che si occupano di uso sicuro del web, bullismo, cyberbullismo ed hate speech, da-



vanti a un vasto pubblico composto da giovani e adulti. **Il Ministro per l'Istruzione l'Università e la Ricerca Valeria Fedeli** ha lanciato messaggi importanti ai ragazzi presenti in sala, sottolineando il **ruolo e la responsabilità della scuola e degli adulti** e invitando tutti al rispetto dei diritti umani. “Non c'è nessuno che può girare la testa dall'altra parte. Noi dobbiamo educarci al rispetto di ogni nostra straordinaria e bellissima diversità. Educarci al rispetto dei diritti umani”, ha affermato. “Il nostro obiettivo è anche quello che venga rapidamente votata anche alla Camera la legge contro il cyberbullismo”. Tra gli ospiti, anche Filomena Albano, Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza, Roberto Sgalla, Direttore Centrale della Specialità Polizia di Stato, Raffaella Milano, Direttrice Programmi Italia di Save The Children, Ernesto Caffo, Presidente di SOS Il Telefono Azzurro Onlus, la Senatrice Elena Ferrara e la studentessa Francesca Urciullo, vittima di bullismo, che ha portato la sua testimonianza.

Presente al dibattito anche **il Movimento Difesa del Cittadino**. Il **Presidente Nazionale Francesco Luongo** ha evidenziato l'importanza della conoscenza e dell'uso consapevole della Rete e del fondamentale ruolo della scuola, invitando però a prestare attenzione ai rischi della navigazione online. “La rete è vostra amica ma navigate consapevoli dei rischi. Siete in una pubblica piazza, tutto ciò che scrivete e postate sarà ricordato negli anni a venire e non c'è diritto all'oblio che tenga”, ha affermato **Luongo**. “Oggi siamo qui per un'iniziativa stupenda che va replicata e che vogliamo che il Governo continui a sostenere”.



Notizie dalle SEDI

MDC BOLOGNA **BOLLETTE ILLEGITTIME, MDC BOLOGNA FA VALERE I DIRITTI DI UN PENSIONATO VESSATO DA TELECOM**

Grazie all'intervento del Movimento Difesa del Cittadino di Bologna, un pensionato è riuscito ad ottenere giustizia contro Telecom che, per quasi tre anni, lo ha vessato con continui solleciti di pagamento di bollette illegittime e pesanti disservizi.

La controversia nasce nella primavera del 2014 quando l'utente, sommerso da insistenti telefonate da parte dell'operatore, decide di accettare la proposta di attivazione della fibra ottica per la linea fissa.

Da quel momento inizia una vera e propria odissea: come previsto dal contratto, un tecnico Telecom si reca presso l'abitazione dell'utente per la configurazione

della fibra ottica e l'installazione del relativo modem. Rassicurato sull'immediata attivazione del servizio, l'utente inizia a navigare. Ma qualche mese dopo arriva l'amara sorpresa: il consumatore riceve una fattura astronomica di 1600 euro, contro i 70 euro a bimestre pagati fino a quel momento. Inizia quindi ad inviare un'infinità di reclami, via fax e via telefono, ma la risposta di Telecom è sempre la stessa: la fibra ottica è stata attivata un mese dopo la configurazione certificata dal tecnico, quindi per un mese è stata applicata, senza alcuna comunicazione all'utente, la tariffa ADSL a consumo di 2 euro all'ora. A seguito del mancato pagamento della fattura, Telecom procedeva alla sospensione della linea (sia per il servizio voce che per internet) e all'addebito, nelle successive bollette, di indennità per ritardato pagamento e di “fantomatici” costi per l'abbonamento “Tim vision con decoder” verso il quale l'utente aveva esercitato legittimamente il diritto di recesso (con tanto di spedizione del decoder). A quel punto l'utente, non riuscendo a far valere i propri diritti, e stanco di ricevere solleciti su solleciti per un importo che era arrivato a superare i 1800 euro, il consumatore si rivolge alla sede di Bologna del Movimento Difesa del Cittadino che deposita istanza al Corecom, chiedendo lo storno di tutti gli insoluti e un indennizzo per l'enorme disagio arrecato.

L'Associazione denuncia pesanti violazioni contrattuali e informative da parte di Telecom che, come previsto da diverse delibere Agcom, avrebbe dovuto adottare misure precauzionali a tutela dell'utente in caso di traffico anomalo. Resta inoltre un mistero sulla modalità di connessione: non si capisce come abbia fatto l'utente a navigare in ADSL con un modem configurato per la fibra ottica. Fortunatamente la controversia si è conclusa con lo storno da parte di Telecom di tutti i pretesi addebiti oltre il riconoscimento di indennizzo per il disagio subito. “Siamo contenti che questa storia sia finita positivamente per il nostro associato che ha subito pesanti vessazioni da parte di Telecom – dichiara l'Avvocato Alessandra Paradisi del Movimento Difesa del Cittadino Bologna, che ha seguito la vicenda – Non si capisce come mai l'azienda abbia applicato il costo della navigazione in modalità ADSL, pari a 2 euro all'ora, a fronte dell'attivazione di un modem con fibra ottica. Inoltre, nel momento in cui Telecom ha registrato un abuso di connessione e un consumo non in linea con le abitudini dell'utente avrebbe dovuto informarlo preventivamente, adottando misure precauzionali a tutela del cliente. E invece l'azienda ha affidato la posizione debitoria ad una società di recupero crediti che ha iniziato a tempestare l'utente di richieste di pagamento. Per fortuna questo stillicidio non si è prolungato oltre”.

MDC FERRARA

RISPARMIO TRADITO, NUOVA VITTORIA MDC: CORTE D'APPELLO DI BOLOGNA CONFERMA CONDANNA DI MPS

La Corte d'appello di Bologna ha confermato la sentenza ottenuta dal **Movimento Difesa del Cittadino di Ferrara** a tutela di una risparmiatrice cui nel 2001 sono stati rifilati i famosi **Tango Bond argentini**. L'allora Banca Antonveneta, poi acquisita da MPS, aveva venduto alla sua cliente circa 90.000 euro di Bond argentini. Dopo essersi accorta che l'investimento stava perdendo gran parte del suo valore, la signora decide di vendere le azioni ma ne ricava appena 30.000 euro.

A quel punto si rivolge al Movimento Difesa del Cittadino di Ferrara per recuperare la differenza, ovvero i restanti 60.000 euro.

Dopo una battaglia legale la Corte d'Appello di Bologna ha confermato ieri la sentenza di primo grado. Per i Giudici la risparmiatrice non è stata adeguatamente informata circa la rischiosità dell'investimento e il suo profilo non rientrava tra quello di esperti investitori. Inoltre la stessa cliente non ha riconosciuto due delle tre firme poste sugli atti d'acquisto dei Tango Bond.

“Sono particolarmente contento e soddisfatto che la Corte d'appello abbia dato ragione alla risparmiatrice e che la sentenza possa essere utile a dissuadere comportamenti analoghi da parte degli istituti bancari” spiega l'Avvocato **Gianni Ricciuti, presidente di MDC Ferrara**.

Il Movimento si è formalmente costituito in causa come parte processuale, dando così anche maggior impulso e rilievo alle richieste della risparmiatrice.

“Ancora una decisione che fa giustizia degli strumenti finanziari ad alto rischio venduti a risparmiatori che hanno visto andare in fumo i risparmi di una vita – commenta **Francesco Luongo, Presidente Nazionale del Movimento Difesa del Cittadino** – In questo come in altri casi l'investitore non ha ricevuto informazioni chiare sul prodotto, né gli sono state richieste le informazioni obbligatorie circa la sua esperienza e le condizioni patrimoniali.

La sentenza conferma quanto già sappiamo circa le scorrettezze da parte di banche ed intermediari finanziari, comportamenti fraudolenti e di illeciti ai danni dei risparmiatori che come Associazione di consumatori siamo impegnati a contrastare da anni”.

MDC MODICA

NUBIFRAGI E DANNI A MODICA. LA DENUNCIA DI MDC SUI PERICOLI DELLA MANCATA MESSA IN SICUREZZA DEGLI ALVEI FLUVIALI

Due giorni di pioggia battente accompagnata da vere e proprie bombe d'acqua nella giornata del 22 gennaio hanno ridotto la città di Modica allo stremo, è la denuncia della sede di **Modica del Movimento Difesa del Cittadino**. Già sabato pomeriggio veniva diramato dal Sindaco un comunicato nel quale si invitavano i modicani a ridurre le uscite soprattutto per la giornata di domenica, in quanto era stata diramata per le province di Ragusa e Siracusa un'allerta arancione, mentre per le province di Catania e Messina, la stessa diventava rossa. E la pioggia sferzante investiva la città nella giornata del 22. Solo però a notte fonda arrivava notizia che lunedì 23 le scuole di ogni ordine e grado sarebbero rimaste chiuse.

Lunedì mattina la città si sveglia (per quanti hanno dormito...) sotto un pallido sole e comincia la vera conta dei danni... svariati milioni!

La zona più colpita, oltre alle campagne dove sono pochi “i muri a secco” che hanno resistito, è un quartiere tra Modica bassa e Modica alta, inteso come “A Funtana”. Proprio da lì nel settembre del 1902 arrivò la piena del Torrente che portò morte e distruzione a Modica Bassa, proprio lì, dove sono sorti, nell'alveo, negli ultimi anni un complesso di palazzine dalle quali sono stati evacuati gli abitanti forse appena in tempo. Le foto dei gravissimi danni subiti dagli edifici testimoniano drammaticamente le responsabilità degli amministratori e dirigenti che ne hanno dato il benessere alla costruzione senza alcuna messa in sicurezza delle aree.

MDC PERUGIA

TELEFONIA: UTENTI OSTAGGIO DI DISSERVIZI VINCONO CONTRO OPERATORI GRAZIE A MDC PERUGIA

Due recenti delibere del Corecom Umbria (la n. 74/2016 e la n. 78/2016) danno di nuovo ragione agli utenti difesi da MDC e rappresentati dall'Avv. Cristina Rosetti, responsabile degli Sportelli MDC-Umbria, e riconoscono agli utenti oltre diecimila euro tra indennizzi e storni di fatture non dovute. Si tratta di due storie diverse, ma che vedono entrambi gli utenti “ostaggio” di gravi disservizi. Nel primo caso,

il corto circuito si verifica al momento della richiesta del declassamento della linea telefonica da business a residenziale. L'Operatore anziché declassare la linea interrompe tutti i servizi e attiva una nuova linea, continuando però ad addebitare costi per entrambe, sul conto corrente dell'utente. La vecchia linea va perduta per sempre, con grave danno per l'utente che ne faceva uso da diversi anni. Il Corecom ha accolto pressoché in toto le richieste di MDC, riconoscendo all'utente quasi seimila euro di indennizzi, oltre a storni di fatture e rimborsi degli indebiti. Nell'altro caso, una società chiede la migrazione della numerazione ad altro operatore, da quel momento riceve fatture da entrambi gli operatori finché addirittura gli viene interrotto il servizio.

I due operatori si rimpallano le responsabilità ed entrambi sostengono di fornire il servizio.

Ci è voluto oltre un anno, ma alla fine l'utente ha ricevuto giustizia e il Corecom, definendo la controversia, ha accertato le responsabilità del secondo operatore, condannandolo anche questa volta a stornare e rimborsare le fatture non dovute e ad un indennizzo di quasi cinquemila euro.

In questi anni, l'attività di tutela degli utenti di telefonia da parte di MDC si è contraddistinta attraverso l'assistenza che per legge l'Associazione può fare agli utenti in sede di Corecom (delegato dall'Autorità per le comunicazioni alla conciliazione e definizione delle controversie), con centinaia di domande di conciliazione ed innumerevoli delibere di

definizione delle controversie, ottenendo indennizzi e storni per molte migliaia di euro. La telefonia, a differenza di molti altri settori, quali l'energia elettrica e il gas o il servizio idrico, ha una regolamentazione semplice ed incisiva a favore degli utenti rispetto alle moltissime pratiche commerciali scorrette che tanti operatori pongono in essere nei confronti degli utenti e un regolamento, definito dall'Autorità per le comunicazioni, che fissa indennizzi a favore degli utenti per le differenti fattispecie: interruzioni dei servizi, ritardo nella portabilità, mancato riscontro ai reclami etc. "Per tutelare i propri diritti – afferma Valentina Bonaca, vicepresidente MDC Perugia – "è necessario che gli utenti non trascurino mai di fare reclami, preferibilmente scritti, e che in tutte le ipotesi in cui aprano una segnalazione/reclamo ai servizi clienti si facciano dare i codici reclamo".

"L'altra accortezza molto importante, soprattutto per le utenze business, è di non sottoscrivere mai contratti in bianco e di verificare sempre se i contratti prevedono attivazioni di nuove numerazioni anziché la portabilità delle vecchie e/o di servizi non richiesti". – Conclude Bonaca. Insomma, non bisogna firmare mai fidandosi di ciò che viene detto verbalmente, visto che spesso il contratto sottoscritto non risulta poi conforme a quanto promesso telefonicamente o dal rappresentante di turno. In questo caso, infatti, a prevalere sarà quanto risulta dal contratto, salvo registrazione telefonica che smentisca ciò che è scritto nel contratto.

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Direttore Responsabile Francesco Luongo Redazione **Silvia Biasotto, Francesca Marras, Livia Zollo** Progetto **Grafico Eleonora Salvato** Sede e Redazione **Viale Carlo Felice, 103 00185 Roma tel. 06 4881891** Stampa **Sti Tipolitografica Italiana srl** Finito di stampare il 28/02/2017

A questo numero ha collaborato **Emanuele De Luca**



Il Movimento Difesa del Cittadino nasce nel 1987 con l'obiettivo di promuovere con ogni mezzo la difesa dei diritti, della libertà e della dignità dei cittadini, in particolare nei confronti della Pubblica Amministrazione. Uno scopo a cui, negli ultimi anni, si sono affiancati tanti altri temi legati alla tutela del cittadino e consumatore. Siamo un'associazione rappresentativa dei consumatori a livello nazionale, riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo Economico e componente del Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti. La nostra rete di oltre 100 Sedi e Sportelli del cittadino in 18 Regioni Italiane offre quotidianamente ai soci servizi di assistenza e consulenza, con esperti qualificati, per tutte le problematiche connesse al consumo ed al risparmio consapevole e sicuro.

L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TIENTI AGGIORNATO SU WWW.DIFESADELLECITTADINO.IT
E ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER MDC NEWS E SALUTE&GUSTO
SEGUICI SU



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO



DIFESA DEL CITTADINO

SCELTA PER LA DESTINAZIONE DEL CINQUE PER MILLE DELL'IRPEF (in caso di scelta FIRMARE IN UNO degli spazi sottostanti)	
Spese per l'istruzione, la ricerca scientifica, le attività di promozione culturale, le attività di tutela e promozione del patrimonio culturale, le attività di tutela e promozione del paesaggio, le attività di tutela e promozione dell'ambiente, le attività di tutela e promozione della salute, le attività di tutela e promozione della sicurezza, le attività di tutela e promozione della difesa, le attività di tutela e promozione della giustizia, le attività di tutela e promozione della giustizia minorile, le attività di tutela e promozione della giustizia amministrativa, le attività di tutela e promozione della giustizia tributaria, le attività di tutela e promozione della giustizia civile, le attività di tutela e promozione della giustizia penale, le attività di tutela e promozione della giustizia costituzionale, le attività di tutela e promozione della giustizia internazionale, le attività di tutela e promozione della giustizia europea, le attività di tutela e promozione della giustizia nazionale, le attività di tutela e promozione della giustizia regionale, le attività di tutela e promozione della giustizia locale, le attività di tutela e promozione della giustizia comunitaria, le attività di tutela e promozione della giustizia internazionale, le attività di tutela e promozione della giustizia europea, le attività di tutela e promozione della giustizia nazionale, le attività di tutela e promozione della giustizia regionale, le attività di tutela e promozione della giustizia locale, le attività di tutela e promozione della giustizia comunitaria.	Spese per la ricerca scientifica, le attività di promozione culturale, le attività di tutela e promozione del patrimonio culturale, le attività di tutela e promozione del paesaggio, le attività di tutela e promozione dell'ambiente, le attività di tutela e promozione della salute, le attività di tutela e promozione della sicurezza, le attività di tutela e promozione della difesa, le attività di tutela e promozione della giustizia, le attività di tutela e promozione della giustizia minorile, le attività di tutela e promozione della giustizia amministrativa, le attività di tutela e promozione della giustizia tributaria, le attività di tutela e promozione della giustizia civile, le attività di tutela e promozione della giustizia penale, le attività di tutela e promozione della giustizia costituzionale, le attività di tutela e promozione della giustizia internazionale, le attività di tutela e promozione della giustizia europea, le attività di tutela e promozione della giustizia nazionale, le attività di tutela e promozione della giustizia regionale, le attività di tutela e promozione della giustizia locale, le attività di tutela e promozione della giustizia comunitaria.
Nome: Maria Rossi Codice fiscale del beneficiario: 97055270587	Nome: _____ Codice fiscale del beneficiario: _____
Nome: _____ Codice fiscale del beneficiario: _____	Nome: _____ Codice fiscale del beneficiario: _____

Il presente modulo è valido fino al 31/12/2017. Per informazioni sui servizi di assistenza e consulenza, con esperti qualificati, per tutte le problematiche connesse al consumo ed al risparmio consapevole e sicuro, visitate il sito www.difesa.org.

DONACI IL 5X1000, SCRIVI 97055270587