

DIRITTI & CONSUMI

Associato all'Unione Stampa Periodica Italiana 

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

DIRETTORE RESPONSABILE ANTONIO LONGO REDAZIONE LAURA SIMONATO, SILVIA BIASOTTO, LIVIA ZOLLO, PAOLO DI LENA PROGETTO GRAFICO MARCO LOVISATTI SEDE E REDAZIONE VIA QUINTINO SELLA 41, 00187 ROMA TEL. 06 4881891 EMAIL DIRITTI&CONSUMI@MDC.IT STAMPA SOCIETÀ TIPOGRAFICA ITALIA A.R.L. FINITO DI STAMPARE IL 1/8/2010 HANNO COLLABORATO A QUESTO NUMERO GIANNI RICCIUTI, EUGENIO DIFFIDENTI

L'EDITORIALE

SCEGLIERE BENE LA VACANZA? IDEE CHIARE E BUON SENSO

La parola d'ordine per le vacanze estive del 2010 pare ormai essere diventata "rapporto qualità-prezzo". Mai come in questi ultimi anni infatti i turisti paiono alla ricerca di quel compromesso che riesca a coniugare un buon livello di servizi a una spesa accessibile. L'offerta in realtà è varia ed esiste per ogni tipo di tasca; basta avere le idee chiare e un po' di fortuna. Sì, perché quando uno pensa di aver sistemato tutto per tempo, con prenotazione in agenzia, versamento della caparra per l'hotel o identificazione del codice dei biglietti aerei da recuperare in aeroporto, ecco che qualche compagnia aerea salta, un tour operator non risponde più al telefono o magari un'agenzia di viaggi fallisce. Sembra ieri, infatti, quando sull'estate italiana si abbatté l'annus horribilis delle vacanze, che costrinse i turisti del 2009 a subire gravissimi disagi, non solo economici, a causa dei dissesti di **Todomondo** (i rimborsi non sono stati ancora erogati dal Ministero, nonostante le rassicurazioni del Ministro Brambilla), **Myair** e **Sky Europe**, tanto per citare i casi più eclatanti. Anche a seguito di queste problematiche, si è tuttavia assistito, grazie soprattutto agli sforzi delle associazioni dei consumatori e dei media in generale, a una progressiva e continua sensibilizzazione, anche dei non addetti propriamente ai lavori. Si pensi alle recenti sentenze dei Giudici di Pace di Ferrara, che hanno aperto la strada a tipi di risarcimento che fino a qualche anno fa era impensabile proporre e richiedere nelle sedi giudiziarie; voci come "danno da reclusione forzata" (una famiglia era rimasta bloccata in aeroporto a Mombasa e trasportata in hotel, da dove però non si era mai mossa, proprio per paura di perdere i voli successivi, mai annunciati) oppure, "danno da mancata informazione" (una coppia, a causa di uno sciopero della compagnia di bandiera argentina, era rimasta bloccata in aeroporto a Buenos Aires, senza che nessuno tuttavia l'avesse messa al corrente di quello che stava succedendo), rappresentano enormi passi avanti per una nuova consapevolezza, anche giuridica, dello status di turista in senso lato. Anche se, a prescindere dagli svariati vademecum e decaloghi degli ultimi anni, rivolti a turisti e viaggiatori, una ragionevole e buona dose di buon senso (e, perché no, anche di bon ton), potrebbe sortire sempre effetti e risultati molto più efficaci di una qualsiasi causa.

Avv. Gianni Ricciuti
Responsabile Turismo MDC

DIRITTI IN VACANZA: TORNA LO SPORTELLINO TURISMO DI MDC

E PER EVITARE BRUTTE SORPRESE, ALCUNI CONSIGLI UTILI



PAG. 2/5

EASY R.C.A. "UN FILO DIRETTO CON I CONSUMATORI"

LA POLIZZA RC AUTO È IN SCADENZA? DOVETE PAGARE LA RATA DELL'ASSICURAZIONE ED È MOLTO COSTOSA? MDC, CODICI E MC LANCIANO NUOVO PROGETTO D'INFORMAZIONE AI CONSUMATORI



PAG. 6

PRIVACY: CENSIMENTO ENERGETICO A PORTICI, MDC INVIA ESPOSTO AL GARANTE

SECONDO L'ASSOCIAZIONE SAREBBE STATA EFFETTUATA UNA RACCOLTA ILLEGITTIMA DEI DATI DEL CITTADINO NELL'AMBITO DELL'INIZIATIVA "PORTICI RISPARMIO IN COMUNE"

PAG. 7

MDC NEWS

ULTIME DALLE SEDI

PAG. 8

DIRITTI IN VACANZA: TORNA LO SPORTELLINO TURISMO DI MDC

E PER EVITARE BRUTTE SORPRESE, ALCUNI CONSIGLI UTILI

di LAURA SIMIONATO

Con il mese di luglio arriva il primo esodo estivo, ma anche, purtroppo, le prime richieste di consulenza da parte di turisti scontenti della propria vacanza a causa di inadempienze e disservizi di tour operator, compagnie aeree, strutture alberghiere, ecc. Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha aperto anche quest'anno lo "SPORTELLINO TURISMO" dove i consumatori potranno ricevere informazioni e consigli su contratti turistici, contratti di viaggio, diritti e doveri nei confronti degli albergatori, ristoratori, tour operator, agenzie di viaggio, compagnie aeree, etc. Il consumatore potrà inviare una mail all'indirizzo sportelloturismo@mdc.it per una consulenza diretta sulla problematica lamentata o per segnalazioni oppure telefonare al numero 06.4881891 per conoscere la sede locale dell'associazione più vicina per ricevere assistenza.

Nel sito dell'associazione www.mdc.it sono, inoltre, disponibili moduli utili al consumatore per poter azionare autonomamente, qualora ne ricorrano i presupposti, il diritto al risarcimento del danno (<http://www.mdc.it/it/viaggiaturismo/modulistica1.html#>) in caso di disservizio o inadempimento.

Ecco alcuni consigli per le vacanze di Gianni Ricciuti, responsabile Dipartimento Turismo del Movimento Difesa del Cittadino:

10 CONSIGLI UTILI PER LE VACANZE

VACANZE IN HOTEL: I CONSIGLI PER EVITARE BRUTTE SORPRESE

STABILIMENTI BALNEARI, QUALI I NOSTRI DIRITTI?

10 CONSIGLI UTILI PER LE VACANZE

1) Prepararsi per tempo. Scegliete per tempo la vacanza e il viaggio: si può risparmiare anche il 30-50% sia sul mezzo di trasporto che sulla residenza.

2) Periodo. Evitare il periodo 7-21 agosto: è il più costoso e il più affollato.

3) Documenti. Portare con sé la prenotazione della vacanza (mail, lettera, coupon...) con la descrizione del servizio scelto, la tipologia dell'albergo, il costo, etc. Servirà per eventuali

I DIRITTI DEL PASSEGGERO A PORTATA DI MANO



Coloro che viaggiano potranno accedere più facilmente alle informazioni relative ai diritti di cui possono avvalersi durante i loro spostamenti in treno o in aereo grazie a una campagna informativa a livello europeo lanciata dalla Commissione Europea in 23 lingue: "Your Passenger Rights At Hand" (I diritti del passeggero a portata di mano).

Sebbene la Commissione negli ultimi anni abbia adottato delle norme per garantire che tutti gli utenti del trasporto ferroviario e aereo possano beneficiare degli stessi livelli di trattamento in tutta l'Unione europea, non tutti i passeggeri sono informati sui loro diritti. Per correggere tale situazione, nel periodo delle vacanze estive, negli aeroporti e nelle stazioni ferroviarie saranno affissi dei manifesti che ricordano ai viaggiatori i loro diritti. Questi ultimi potranno inoltre consultare degli opuscoli gratuiti e un sito Internet appositamente concepito in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea, <http://ec.europa.eu/passenger-rights>, dove è possibile conoscere i diritti di cui si può avvalere per ogni modalità di trasporto.

I diritti del passeggero stabiliscono a cosa si ha diritto qualora sorgano dei problemi durante il viaggio. Ad esempio in caso di ritardo o di cancellazione di un volo o in caso di smarrimento o danneggiamento dei

bagagli. Gli stessi diritti, e lo stesso trattamento, vanno garantiti a persone disabili o a mobilità ridotta. La Commissione sta attualmente lavorando per estendere i diritti dei passeggeri ad altre modalità di trasporto. In particolare, sono state avviate proposte relative ai passeggeri del trasporto marittimo o fluviale e per quanti viaggiano in pullman. In funzione degli ulteriori sviluppi a livello legislativo al Parlamento europeo e al Consiglio, queste proposte potrebbero essere adottate già entro quest'anno.

contestazioni. Controllare prima di partire che il documento di identità non sia scaduto e altrettanto fare per i figli, se sono necessari visti particolari, soprattutto se ci si reca all'estero.

4) Last minute. Se si decide di approfittare di questo tipo di offerte, affidarsi a tour operator conosciuti, leggendo attentamente il contratto, le condizioni e l'ammontare di eventuali penali e se è prevista una polizza assicurativa. Verificare che l'importo del prezzo sia comprensivo di tutte le voci (es. tasse aeroportuali) e l'ammontare dello sconto, confrontandolo con il prezzo base del catalogo.

5) Pacchetti turistici. Se si prenota un viaggio "all inclusive", tutto compreso, è bene sapere che l'organizzatore deve comunicare qualsiasi modifica apportata per iscritto al cliente, il quale entro due giorni può recedere dal contratto se la modifica è significativa tanto da rendere il pacchetto non più interessante. Nel caso ci si trovi nella condizione di inviare un reclamo, entro 10 gg dal rientro va inviata una raccomandata a/r all'organizzatore o venditore (Art. 98 Codice di Consumo). Il Codice del Consumo prevede anche un Fondo Nazionale di Garanzia, istituito a tutela dei consumatori che siano in possesso di contratto, in caso di insolvenza o fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore; esso prevede: rimborso del prezzo versato e rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.



6) Sicurezza. Non tenere mai denaro, documenti e biglietti aerei in un unico posto. Se si è all'estero, in caso di gravi problemi, contattare l'Ambasciata italiana del paese visitato.

7) Farmaci in valigia. Portare qualche farmaco di emergenza, soprattutto se si è soggetti a particolari patologie o a ricorrenti malesseri. Soprattutto farmaci per mal di testa, mal di mare e mal d'auto, dissenteria, antizanzare e punture di insetti, etc.

8) Bar e ristoranti. In vacanza, si usufruisce con maggiore frequenza di ristoranti e bar: per non esporsi a possibili raggiri, ricordare che è obbligatorio esporre i prezzi praticati ed eventuali supplementi per servizio notturno o al tavolo (relativamente ai bar) e che tali prezzi non possono subire maggiorazioni in modo arbitrario (in tali casi rivolgersi alla Polizia Municipale).

9) Pagamenti. Fare i pagamenti sia della prenotazione del viaggio che del saldo non in contanti, ma con carta di credito o bonifico o con assegno (di cui chiedere sempre la fotocopia); in caso di assegno, mettere sempre intestazione del beneficiario e data di pagamento. Rifiutarsi di pagare servizi non previsti, non richiesti o non forniti.

10) In caso di contenzioso. Rivolgersi a una associazione di consumatori o ai vigili o alla Camera di commercio; se possibile sul posto, oppure appena si torna a casa. Per vacanze all'estero, rivolgersi alla rete dei centri europei consumatori. Per l'Italia: European Consumer Centre Italy - Via G. M. Lancisi, 31 - 00161 Roma - Tel. 06 44238090 - 06 44290734 Fax. 06 44118348 - email: info@ecc-netitalia.it



BUONI VACANZA: IN POCHI SE LI SONO POTUTI PERMETTERE

di Massimiliano Astarita
Presidente MDC Civitavecchia

Ricordate i Buoni vacanza? Ne parlavamo a gennaio come di una novità interessante, come interessanti sono tutte le iniziative che da un lato tendono a sostenere l'economia e dall'altro "strizzano l'occhio" al cittadino facendogli risparmiare qualcosa. Avendo però notato un difetto di comunicazione negli spot di questa iniziativa scrivevamo: "Facciamo notare che i buoni vacanza offrono, sì, la possibilità di richiedere, ad esempio, un libretto di buoni per un valore totale fino a 1230 euro, pagandoli 676,50 euro ma tale cifra dovrà essere versata entro 10 giorni dalla prenotazione, andando quindi a far pesare fin da subito le spese delle vacanze su un bilancio familiare già esiguo. Questo aspetto, pur non invalidando la bontà del provvedimento, è da tener presente all'atto della prenotazione".

E proprio questo difetto di comunicazione è stato, secondo Massimo Abbate, Direttore della Società "Buoni vacanze Italia" che ha gestito il sistema delle prenotazioni, alla base del flop dell'iniziativa. Il dottor Abbate, infatti, ha dichiarato che: "C'è stato un problema comunicativo. Il messaggio degli spot è passato come un regalo, come la possibilità di andare gratuitamente in vacanza".

E cosa avrebbero dovuto pensare i cittadini sentendo, nello spot, la frase "Una grande vacanza anche per chi ha un piccolo reddito"?

In tanti sono corsi a prenotare i buoni: 25.084 famiglie. Un successo, se non fosse che, una volta scoperto che dovevano pagare una forte somma entro dieci giorni dalla prenotazione, solo 6.630 cittadini hanno poi effettivamente ritirato i buoni. Risultato dell'iniziativa? Pochissime famiglie accontentate, pochissimo turismo incentivato, scarsi guadagni per le strutture.

Altro sarebbe stato, invece, donare di meno a queste famiglie in difficoltà, ma donarlo realmente. Rimettendo nel giusto verso la vicenda, infatti, si scopre che in realtà nessun dono è stato fatto: lo Stato ha venduto con una scontistica i "biglietti di ingresso" alle strutture turistiche, cosa che anche i gruppi d'acquisto, i cral e anche la nostra associazione (grazie all'accordo con ASSOCRAL) permette di fare. E non pesiamo per 5 milioni di euro sulle casse dello Stato. Riprendendo l'esempio dell'apertura ci chiediamo: non era più semplice mandare ai richiedenti un assegno di 676,50 euro spendibile nelle strutture convenzionate, senza chiedere un versamento anticipato?

Allora si sarebbe stato un incentivo. Così, è stato solo un movimento contabile. Forse agendo in questo modo anche i molti cittadini che, combattendo ogni mese per pagare le bollette, non si sono potuti permettere di aderire, forse avrebbero potuto farsi una vacanza. Ribadiamo quindi che l'idea e lo strumento sono validi, ma inutilizzabili dato l'impegno economico che richiedono a famiglie, per definizione, con scarse risorse economiche. Auspichiamo, quindi, un cambio di direzione in questo senso, rimuovendo il versamento anticipato, altrimenti avremmo la conferma che questa iniziativa altro non è che un vero e proprio espediente demagogico.

(Fonte: Ministero del Turismo. Dati aggiornati alla terza settimana di maggio)

VACANZE IN HOTEL: I CONSIGLI PER EVITARE BRUTTE SORPRESE

Prima di prenotare...

1) Se possibile scegliere e prenotare con un certo anticipo così da poter usufruire di possibili offerte tariffarie.

2) Nella scelta dell'hotel:

- a. tenere conto del numero di stelle
- b. verificare la presenza o meno di servizi
- c. controllate la vicinanza al mare o a stazioni ferroviarie e aeroporti anche con l'aiuto del web

Quando si prenota...

1) In caso di prenotazione telefonica confermare sempre via fax all'hotel

2) Se l'albergo chiede il numero della carta di credito, accertarsi alla fine del soggiorno che il fax o eventuali documenti contenenti il numero siano distrutti

3) Se abbiamo lasciato una caparra considerare l'onere al trattenimento della somma versata in caso di mancata presentazione in hotel. La richiesta di rimborso dell'hotel potrà essere tanto maggiore quanto minore saranno i giorni mancanti alla data del soggiorno nella disdetta da parte del cliente. Qualora la mancata presentazione in hotel sia dovuta a cause di forza maggiore (ad esempio una grave malattia), è sempre meglio allegare la certificazione medica per chiedere l'eventuale restituzione della somma preventivamente versata.

4) Qualora la prenotazione sia avvenuta tramite agenzia leggere attentamente tutte le clausole del contratto. In particolare, per quello che riguarda l'obbligo al risarcimento del danno in caso mancata presentazione in hotel (ad esempio anche in presenza di cause di forza maggiore).

5) Prenotazioni on line: negli ultimi anni si stanno sempre più diffondendo le prenotazioni on line di alberghi e in generale di vacanze last minute. I siti degli hotel, se ben strutturati con grafiche d'eccellenza e foto attraenti, potrebbero distrarre i consumatori dall'osservare attentamente l'of-

ferta di servizi. E' importante chiedere conferma ad esempio sulla grandezza delle camere, sulla localizzazione della struttura, sulla presenza di una navetta, o in generale sulla rispondenza della struttura alle foto o alla descrizione del sito. (Si veda anche il successivo "Obblighi e responsabilità dell'albergatore". E' utile sapere che prenotare un albergo via internet (ma anche via telefono e fax) è un contratto a distanza: si applica quindi il diritto di recesso come previsto dal Codice del Consumo. In particolare, il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi. Tale diritto si esercita inviando una comunicazione scritta alla sede dell'hotel mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive.

RIF. NORM. Codice del Consumo: decreto legislativo n. 206/2005

Obblighi e responsabilità dell'albergatore...

1) Offrire il servizio alberghiero a chiunque ne faccia richiesta a meno che: l'hotel sia al completo; il cliente rifiuti di esibire un documento d'identità.

2) L'albergatore è tenuto a consegnare al cliente una scheda di dichiarazione delle generalità conforme al modello approvato dal Ministero dell'interno. Tale scheda, anche se compilata a cura del gestore, deve essere sottoscritta dal cliente. L'albergatore è tenuto a comunicare all'autorità locale di pubblica sicurezza le generalità delle persone alloggiate, mediante consegna di copia della scheda, entro le ventiquattro ore successive al loro arrivo (Art. 109 Testo Unico pubblica sicurezza).

3) Fornire al cliente il servizio richiesto o pubblicizzato (oltre i servizi obbligatori come la pulizia). La pubblicità, infatti, se difforme dalla realtà, può costituire elemento sufficiente per recedere dal contratto. Poiché le caratteristiche e le condizioni riportate sui materiali pubblicitari possono lasciare margini a interpretazioni diverse (albergo vicino al mare, zona tranquilla, trattamento familiare, ecc.) è consigliabile che il cliente si accerti preventivamente delle caratteristiche dichiarate.

4) Comunicare alla Regione i prezzi minimi e massimi della stagione entrante. E' obbligo, inoltre, esporre le tariffe, riepilogate in una tabella, in modo ben visibile al pubblico nel punto di ricevimento.

Per quanto riguarda le responsabilità il Codice Civile differenzia tra le cose portate in albergo e quelle depositate:

5) Responsabilità per le cose portate in albergo. Gli albergatori sono responsabili di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo. Ovvero:

a) per le cose che si trovano durante il tempo nel quale il cliente dispone dell'alloggio

b) per le cose di cui l'albergatore, un membro della sua famiglia o un suo ausiliario assumono la custodia, fuori dell'albergo, durante il periodo di tempo in cui il cliente dispone dell'alloggio;

c) per le cose di cui l'albergatore, un membro della sua famiglia o un suo ausiliario assumono la custodia sia nell'albergo, sia fuori dell'albergo, durante un periodo di tempo ragionevole, precedente o successivo a quello in cui il cliente dispone dell'alloggio. La responsabilità è limitata al valore di quanto sia deteriorato, distrutto o sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata. La responsabilità dell'albergatore diventa illimitata quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo sono dovuti a colpa sua, dei membri della sua famiglia e dei suoi ausiliari.





6) Responsabilità per le cose consegnate e obblighi dell'albergatore. In questo caso la responsabilità dell'albergatore è illimitata. In particolare, quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia di cose che aveva l'obbligo di accettare, come le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore.

L'albergatore può rifiutarsi di riceverli soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'albergo, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'albergatore può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucri chiuso o sigillato.

Esistono dei limiti a tali responsabilità. In particolare quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione sono dovuti al cliente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita; a forza maggiore; alla natura della cosa.

RIF. NORM.: Testo Unico pubblica sicurezza - Codice Civile (dall'art. 1783 all'art. 1786)

In caso di disservizi, come comportarsi

1) Avanzare immediatamente sul loco reclamo all'albergatore ed eventualmente alla agenzia di viaggio o al tour operator.

2) Al rientro inviare lettera di reclamo a tutti i soggetti interessati: hotel, agenzia e tour operator.

3) I reclami possono essere inoltrati alle associazioni dei consumatori o presso lo Sportello di conciliazione del proprio comune.

Strutture ricettive e barriere architettoniche...

Ogni struttura ricettiva (alberghi, pensioni, villaggi turistici, campeggi, etc.) deve avere tutte le parti e servizi comuni ed un determinato numero di stanze accessibili anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria. Tali stanze devono avere arredi, servizi, percorsi e spazi di manovra che consentano l'uso agevole anche da parte di persone su sedia a ruote. Qualora le stanze non dispongano dei servizi igienici, deve essere accessibile sullo stesso piano, nelle vicinanze della stanza, almeno un servizio. Il numero di stanze accessibili in ogni struttura deve essere di almeno due fino a 40 o frazione di 40, aumentato di altre due ogni 40 stanze o frazione di 40 in più. In tutte le stanze è opportuno prevedere un apparecchio per la segnalazione, sonora e luminosa, di allarme. La ubicazione delle stanze accessibili deve essere preferibilmente nei piani bassi dell'immobile e comunque nelle vicinanze di un "luogo sicuro statico" o di una via di esodo accessibile.

RIF. NORM.: Legge 104/92 - D.M. 236/89

STABILIMENTI BALNEARI, QUALI I NOSTRI DIRITTI?

Accesso al mare...

La legge Finanziaria 2007 prevede che sia consentito l'accesso e il transito libero e gratuiti per il raggiungimento della battigia anche ai fini della balneazione. In caso di opposizione da parte degli

stabilimenti (ad esempio pretendono il pagamento di un biglietto di entrata) ci si può rivolgere alla Guardia Costiera o alla Polizia Municipale.

RIF. NORM. Legge 296/2006

Obblighi e responsabilità dello stabilimento...

Per i proprietari degli stabilimenti balneari valgono le stesse regole per le cose portate o depositate in albergo.

Stabilimenti balneari e barriere architettoniche...

Le concessioni per stabilimenti balneari devono contenere un'apposita clausola la quale prescrive l'obbligo, da parte del concessionario, di apprestare almeno una cabina ed un locale igienico idoneo ad accogliere persone con ridotta od impedita capacità motoria o sensoriale. È previsto anche l'obbligo di rendere la struttura "visitabile" soprattutto in funzione dell'effettiva possibilità di balneazione, attraverso le predisposizioni di appositi "percorsi orizzontali". Per visitabile si intende "un livello di accessibilità limitato ad una parte più o meno estesa dello stabilimento, che consente comunque ogni tipo di relazione fondamentale anche alla persona con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale".

RIF. NORM.: Legge 104/92 - D.M. 236/89 - Circolare Ministeriale - Ministero della Marina Mercantile - 23 gennaio 1990, n. 259

EASY R.C.A. "UN FILO DIRETTO CON I CONSUMATORI"

LA POLIZZA RC AUTO È IN SCADENZA? DOVETE PAGARE LA RATA DELL'ASSICURAZIONE ED È MOLTO COSTOSA? MDC, CODICI E MC LANCIANO NUOVO PROGETTO D'INFORMAZIONE AI CONSUMATORI

di LAURA SIMIONATO

“Nasce Easy R.C.A., il filo diretto con i consumatori in materia di assicurazioni realizzato dalle Associazioni dei consumatori Movimento Difesa del Cittadino, Codici e Movimento Consumatori grazie al progetto Easy R.C.A. realizzato con il patrocinio e il contributo finanziario del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU). L'obiettivo del progetto è quello di agevolare l'accesso alle informazioni in materia contrattuale e tariffaria del settore e favorire la comparabilità delle offerte economiche per i premi assicurativi.

Grazie a Easy R.C.A. i consumatori potranno operare delle scelte consapevoli in base alle informazioni sui costi delle assicurazioni, potendo così optare per la polizza assicurativa più conveniente in relazione alle esigenze specifiche e alle modalità contrattuali più adeguate. La scelta di una polizza R.C. Auto dipende dalle previsioni contrattuali e di rischio che si vogliono assicurare e sono estremamente variabili da soggetto a soggetto. In secondo luogo, il mercato consente di orientarsi, oramai, alla scelta della compagnia anche in base al premio applicato. La concorrenza risulta però spesso non facile da cogliere sia per il numero elevato di compagnie che operano sul mercato sia per i tempi richiesti per recuperare le molteplici proposte assicurative. Inoltre, spesso le informazioni offerte sui siti internet delle compagnie non risultano sufficienti al consumatore per orientarsi, per la non facile comparabilità delle offerte, per la presenza presso le agenzie di materiali divulgativi più orientati alla pubblicità che all'informazione e per la complessità delle norme contrattuali.

Proprio a questo scopo è stato attivato il **Preventivatore Unico** che è lo strumento messo a disposizione dalle istituzioni - Ministero dello Sviluppo Economico e ISVAP - per confrontare, in base alla loro convenienza economica, i preventivi RC Auto di tutte le imprese operanti sul mercato. Il preventivatore è raggiungibile all'indirizzo internet www.tuopreventivatore.it. Il servizio è gratuito e anonimo e basta registrarsi fornendo un indirizzo e-mail valido. Anche sul sito delle associazioni è disponibile un ulteriore servizio che permette di calcolare on line il preventivo per la propria polizza RC Auto attraverso la comparazione delle tariffe disponibili.

Per garantire un filo diretto con il consumatore le tre associazioni hanno attivato diversi servizi di assistenza e informazione:



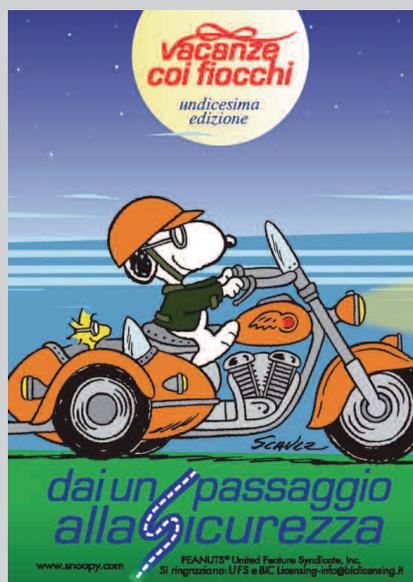
◇ un numero verde 800 913 520 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13.00

◇ un indirizzo e-mail dedicato rcauto@movimentoconsumatori.it

◇ Le sedi territoriali delle tre associazioni (per numeri di telefono ed indirizzi contattare il numero verde o consultare i siti internet www.movimentoconsumatori.it www.mdc.it www.codici.org dove è possibile consultare le pagine dedicate all'iniziativa dove sono raccolte informazioni e materiali utili sul mondo delle assicurazioni (FAQ, glossario, normativa).

“L'aumento generalizzato del costo dei premi delle RC Auto è ormai evidente - spiega Antonio Longo, Presidente del Movimento Difesa del Cittadino - ma non deve essere sottovalutata la grande variabilità tariffaria da compagnia a compagnia all'interno delle singole categorie di assicurati. Attraverso Easy R.C.A. vogliamo aiutare quindi i consumatori a tutelarsi maggiormente fornendo loro informazioni e guidandoli nell'uso dei preventivatori e nella scelta dell'offerta più conveniente sul mercato in base alle specifiche esigenze”.

MDC ADERISCE ALLA CAMPAGNA VACANZE COI FIOCCHI



Anche Movimento Difesa del Cittadino al fianco di tanti personaggi reali e immaginari per convincere chi guida a dare un passaggio al buonsenso e al rispetto delle regole. Per non mettere in pericolo la propria vita e quella degli altri. L'occasione è la campagna "Vacanze coi fiocchi" che, sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica, vede oltre 500 aderenti in tutta Italia tra istituzioni, associazioni, società autostradali, aziende sanitarie, radio e tv. Protagonisti, tra gli altri, Tex, Piero Angela, Diabolik, Carmen Consoli, Diego Abatantuono, Snoopy, Giorgio Panariello.

La campagna durerà tutta l'estate, un periodo caldo non solo dal punto di vista del clima. Infatti nei mesi di luglio e di agosto sulle strade perdono la vita più di 900 persone e 50.000 rimangono ferite: una strage più che annunciata che può essere contrastata perché non dipende dal caso e dalla fatalità. Infatti troppe tragedie sono il frutto amaro dell'irresponsabilità di chi guida. Per far riflettere su questo con il sorriso ci sono anche le vignette disegnate da Vauro, Gomboli, Giuliano, ecc. che con le loro battute graffianti compiono su un libretto che verrà distribuito in tutta Italia.

L'invito è dunque a farsi "ambasciatori di sicurezza stradale" lasciando sulla propria scia un messaggio di civiltà a partire dall'utilizzo della cintura di sicurezza che, ci ricorda Franco Taggi dell'Istituto Superiore di Sanità, se venisse usata da tutti, salverebbe ogni anno più di 500 vite. "Vacanze coi fiocchi" è promossa a livello nazionale dal Centro Antartide di Bologna con la collaborazione dell'Osservatorio per l'Educazione Stradale e la Sicurezza della Regione Emilia-Romagna. Per ulteriori informazioni: www.vacanzecoifiocchi.it

PRIVACY: CENSIMENTO ENERGETICO A PORTICI, MDC INVIA ESPOSTO AL GARANTE

SECONDO L'ASSOCIAZIONE SAREBBE STATA EFFETTUATA UNA RACCOLTA ILLEGITTIMA DEI DATI DEL CITTADINO NELL'AMBITO DELL'INIZIATIVA "PORTICI RISPARMIO IN COMUNE".

di EUGENIO DIFFIDENTI
COORDINATORE REGIONALE MDC CAMPANIA

Il Garante per la Protezione dei Dati Personali sta verificando i presupposti per l'apertura dell'istruttoria nei confronti dell'Associazione G-Eco per l'iniziativa "Portici risparmio in Comune" (censimento energetico), con il patrocinio del Comune e la collaborazione dell'Enea, a seguito della segnalazione della raccolta illegittima dei dati del cittadino inoltrata da MDC.

Sarebbe il caso di dire che le "strade dell'inferno sono lastricate di buone intenzioni".

Il Garante della Privacy il 14 giugno 2010, a seguito dell'esposto presentato dal Movimento Difesa del Cittadino lo scorso 30 aprile, ha richiesto informazioni circa l'attività di **raccolta dati dei cittadini di Portici (NA)** nell'ambito di "Portici risparmio in Comune" e più precisamente sui presupposti che giustificano la raccolta tramite questionari dei dati riferiti ai destinatari del "censimento energetico", sulle specifiche finalità del trattamento, sulle misure adottate per dare adempimento all'obbligo di rendere preventivamente l'informativa agli interessati completa di

tutti gli elementi previsti dall'art. 13 del Codice della Privacy.

Ricostruiamo la vicenda. A fine aprile i cittadini di Portici hanno ricevuto nelle cassette postali una comunicazione composta da due fogli, di cui il primo con intestazione "**Portici risparmio in Comune**", proposto dall'Associazione G-Eco, con il Patrocinio del Comune di Portici, in collaborazione con Enea, che invitava i cittadini a collaborare ad effettuare un "**Censimento Energetico**" con il dichiarato intento di suggerire in una fase successiva delle soluzioni a bassissimo costo per abbattere fino al 52% i consumi energetici e mettendo a disposizione dell'Enea del Comune di Portici e di altri enti che ne facessero richiesta i dati raccolti. Il secondo foglio della comunicazione riportava un questionario tendente ad acquisire la conformazione di consumo di ogni utente (componenti nucleo familiare, tipo e numero elettrodomestici, tipologia di riscaldamento e condizionamento, dimensione dell'abitazione) nonché nome, cognome e indirizzo. Il problema è che tutti i dati raccolti non venivano seguiti dalla necessaria richiesta all'utente di autorizzazione al loro trattamento ai sensi della **dlgs 196/2003**, né dalle finalità e utilizzo della raccolta.

MDC ha segnalato prima al Sindaco del Comune di Portici - dal quale non ha ricevuto un riscontro sensato (veniva ribadita una generica legittimità dell'iniziativa) - e poi al Garante per la Protezione dei Dati Personali l'attività in quanto, sebbene all'apparenza essa sembrasse rivolta a scopi di pubblica utilità, non appariva rispettosa della normativa vigente, che è preposta proprio a **evitare l'uso illegittimo dei dati raccolti per finalità estranee all'iniziativa**, come quelle di marketing, cedendoli eventualmente anche a soggetti terzi. Inoltre, visitando il sito dell'associazione si poteva facilmente verificare che la fase successiva alla raccolta sarebbe stata quella della promozione con finalità di vendita di prodotti seppur a basso consumo energetico, e non tanto quella volta a suggerire abitudini di consumo virtuose.

Il cittadino che cede i propri dati deve, invece, innanzi tutto autorizzarne il trattamento, conoscendone le finalità, nonché essere informato della circostanza di poter essere successivamente contattato dall'associazione per la vendita di prodotti, che in questo caso, pare rappresentare proprio il vero scopo della raccolta delle informazioni.



MDC NEWS

ULTIME DALLE SEDI

A CURA DI PAOLO DI LENA

MDC JUNIOR

Sempre più bambini lombardi passano l'estate in città

Ritorna per il quinto anno consecutivo l'indagine dal Dipartimento Junior del Movimento Difesa del Cittadino sui centri estivi comunali per bambini e ragazzi a Milano e in Lombardia. Anche quest'anno oltre al capoluogo regionale, sono stati interessati dalla ricerca sei capoluoghi di provincia: Varese, Monza, Cremona, Brescia, Lecco e Pavia.

"Il dato più significativo - dichiara Lucia Moreschi, responsabile del Dipartimento Junior di MDC - è che abbiamo riscontrato un aumento dell'offerta, tra il 10 e il 20%. Fatto che denota un'attenzione delle istituzioni locali ai problemi economici delle famiglie". Dato avvalorato sfogliando gli elenchi dei bambini ammessi alle case vacanza del Comune di Milano, ma che è diventata l'unica possibilità per far divertire e respirare aria pulita ai propri figli.

Rimangono, infatti, diverse criticità, come denuncia l'indagine annuale, che vuole essere un contributo al miglioramento del servizio dedicato a bambini e ragazzi della Lombardia e un monitoraggio dell'integrazione tra servizio pubblico e proposte del privato sociale. "In città dove il centro estivo è un servizio assodato ed è stato incrementato, come Milano, ad esempio, è scomparsa la copertura durante il mese di agosto, ed è davvero carente l'offerta per i ragazzi dai 13 ai 16 anni", dichiara Lucia Moreschi.

Per contro, come emerge dai dati raccolti, in città come Brescia, Cremona e Monza ad esempio, assistiamo ad un incremento del servizio e all'apertura durante tutto il periodo estivo. Segno che il centro estivo, in tempi di crisi e di vacanze mancate, è e rimane un'alternativa indispensabile per chi non può permettersi la vacanza al mare o in montagna.

MDC BENEVENTO

Bollette Enel in ritardo

Continua il ritardo nei recapiti delle bollette Enel in città già denunciato in alcuni comuni della provincia di Benevento come San Gorgio del Sannio. Il Movimento Difesa del Cittadino di Benevento ritiene il fenomeno preoccupante anche perché comporta per i consumatori un ingiusto aggravio dei costi delle bollette a causa della mora per il ritardato pagamento.

Il responsabile provinciale dell'Associazione, Francesco Luongo, ricorda come già nell'ottobre 2008 l'Antitrust abbia irrogato alla società Enel Servizio Elettrico la sanzione di € 210.000,00 per la consegna di bollette scadute o a pochi giorni dal termine ritenendola una pratica commerciale aggressiva in contrasto con gli art 24 e 25 del Codice del Consumo.

Visto il reiterarsi di tali disservizi MDC d'intesa con Codacons, Cittadinanzattiva, Federconsumatori e Lega Consumatori ha deciso di predisporre un apposito servizio per l'inoltro dei reclami presso lo Sportello Comunale del Consumatore di Benevento in Via Traiano (Pal. del Reduce 3° piano).

Tramite la struttura, realizzata in collaborazione tra associazioni, Assessorato alle attività produttive e Assessorato ai servizi sociali del Comune di Benevento, gli utenti potranno inoltrare apposito reclamo all'Enel richiedendo la proroga della scadenza e lo storno di eventuali interessi di mora addebitati.

Per comprendere le ragioni e le effettive responsabilità di questi disservizi, MDC ha richiesto spiegazioni anche a Poste Italiane.

MDC FERRARA

Aereo non parte causa sciopero: risarcita coppia di turisti



La Compagnia aerea Argentinas non ha informato adeguatamente i viaggiatori di un improvviso sciopero: per questo, il Giudice di Pace di Ferrara ha condannato l'agenzia di viaggi e il Tour operator a pagare a una coppia di turisti di

Ferrara i danni economici e i disagi subiti a causa del ritardo della partenza di un volo da Buenos Aires a Roma. Secondo il giudice, sarebbe stato violato anche il diritto dei viaggiatori ad essere informati sullo sciopero. Oltre ai danni materiali, dovuti alla perdita del bagaglio, rimborsi dei biglietti, taxi, ecc., il giudice ha valutato, quindi, nel calcolo anche il danno da mancate informazioni (per un totale di 2.383 euro).

"Si tratta - dichiara Gianni Ricciuti, responsabile Dipartimento Turismo MDC e della sede di Ferrara, che ha assistito i turisti danneggiati - di un'altra sentenza destinata a creare un precedente nel panorama nazionale delle contese nel settore turistico. Al momento del ritorno a casa, - spiega Ricciuti - la coppia si era trovata in balia degli eventi non sapendo se c'era l'aereo, perché non c'era, se c'era sciopero, ed era stata sbalottata dall'albergo all'aeroporto senza sapere quando sarebbe stato possibile partire, vanificando così tutti gli effetti benefici della vacanza appena trascorsa in Argentina: non a caso il giudice ha ritenuto che con questi disagi si sia pregiudicato il godimento della vacanza".



SEDE NAZIONALE

Via Quintino Sella 41 - 00187 ROMA
tel.06 4881891 - fax 06 42013163
www.mdc.it
info@mdc.it

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) è 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.

È riconosciuta quale associazione nazionale di consumatori e utenti ai sensi del Codice del Consumo e fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) presso il Ministero dello Sviluppo Economico e il Consumer's Forum.

È presente in 17 regioni con 65 sedi che offrono ai soci servizi di consulenza e assistenza per contratti, bollette, condominio, rapporti con la Pubblica Amministrazione, sicurezza alimentare, problemi con banche e assicurazioni.

Per contattare le nostre sedi: www.mdc.it