

L'EDITORIALE dell'Avv. Francesco Luongo Presidente Nazionale del Movimento Difesa del Cittadino - [Twitter @F\\_Luongo72](https://twitter.com/F_Luongo72)

## BIG DATA E CONSUMATORI: L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE PROTAGONISTA DEL CUSTOMER CARE SENZA DIMENTICARE I RISCHI DEL DATA ANALYTICS INDISCRIMINATO



Viviamo nell'era dei dati in cui flussi di informazioni fino a pochi anni fa inconcepibili viaggiano su internet e il tempo che trascorriamo in media al giorno davanti a un PC e Smartphone è stato calcolato in 7 ore e 53 minuti.

La crisi sanitaria del COVID-19 ha ulteriormente accelerato la trasposizione di gran parte della nostra vita sulla rete tra smartworking e didattica a distanza. Anche lo shopping è

sempre più on line ed è più che raddoppiato il numero di utenti in settori come quello delle news, dell'intrattenimento e alle attività domestiche.

I Big Data sono una realtà che coinvolge sempre più direttamente i consumatori approfondita in uno studio commissionato dal Movimento Difesa del Cittadino a I-Com nell'ambito del progetto Consumer Angels.

Dai dati raccolti emerge un nuovo modo di approcciarsi ai clienti con sistemi di machine learning, per gestirne i contatti, calibrare le campagne di marketing, migliorare i processi aziendali (ad es. per la gestione di inventari e magazzini) e creare modelli predittivi, relativi prevalentemente alle vendite e alla manutenzione di impianti e macchinari.

L'indagine sui contatti dei diversi sportelli del Movimento Difesa del Cittadino evidenzia la grande necessità di informazioni da parte dei cittadini (quasi il 60% delle richieste), oltre il bisogno di assistenza per reclami e conciliazioni.

A livello di tematiche, oltre il 55% delle richieste dei consumatori riguarda argomenti vari, tra i quali buona parte sono alle sempre più intricate e contraddittorie regole imposte dall'emergenza sanitaria (modalità di comportamento, autocertificazioni, sanzioni e multe, possibilità di ristori economici) e agli

aiuti economici. La ricerca ha poi esaminato le applicazioni sul tema Big Data di Unicredit, TIM ed Enel tra le prime aziende a implementare sofisticati sistemi di sentiment analysis all'interno del proprio customer care.

Siamo ben oltre la sperimentazione visti i risultati dello studio da cui emerge che prima ancora dell'intervento dell'operatore, grazie al data analytics è possibile ottenere una mappa che indichi esattamente il sentiment della clientela in un determinato momento e quali siano le problematiche da risolvere, insieme ad una classificazione dei contatti per argomento e urgenza.

Informazioni, suggerimenti, potenziamento del servizio clienti sono aspetti che possono certamente essere migliorati dai Big Data, ma non possiamo sottovalutare i rischi per i consumatori.

Privacy e data security, shopping compulsivo sulle piattaforme e-commerce e *group influences*, con i loro effetti anche nella sfera politica e sulla libertà di espressione, sono temi di grande attualità su cui va tenuta alta la guardia.

Nel mondo virtuale della rete e soprattutto del *deep web* e *dark web* anche i diritti fondamentali dei cittadini rischiano di dissolversi in un click come i loro risparmi, il benessere quotidiano e le loro stesse vite.

## **BIG DATA E CONSUMATORI PER UNA TUTELA A PROVA DI FUTURO**

Il **26 gennaio** si è svolto il *Webinar* **“Big Data e Consumatori per una tutela a prova di Futuro”** in cui, tramite piattaforma Zoom, si è tenuta la presentazione finale dei risultati dello studio BigData-Reclami del progetto **“Consumer Angels”**, curato e realizzato da **I-Com**, con la collaborazione degli Sportelli **MDC di Pistoia, Salerno, Enna**.

Il Webinar ha rappresentato l'attività conclusiva del progetto **Consumer Angels**, nato con l'obiettivo di proporre le Associazioni di Consumatori come “angeli custodi dei consumatori”, aumentandone la consapevolezza su tematiche come sicurezza alimentare, prevenzione e riduzione degli sprechi, e-commerce, bollette, telefonia, settore bancario, ADR, Privacy, settore assicurativo, nuove tecnologie e mobiles.

In questo contesto, lo studio Big Data-Reclami si è confermato essere uno strumento innovativo nella raccolta a scopo predittivo di tutti i reclami trasmessi dai consumatori alle sedi.

Come è stato esposto nel Webinar, le tematiche su cui si sono concentrati i reclami hanno riguardato: richiesta di consulenza per conciliazioni legate alla telefonia; consulenza su utenze (acqua, gas e luce), su cartelle esattoriali, su interessi, mutui, banche ed altre questioni finanziarie.

### **Al Webinar hanno partecipato:**

**Stefano DA EMPOLI**  
*Presidente I-Com*

**Antonio LONGO**  
*Coordinatore nazionale Movimento Difesa del Cittadino*

**Lorenzo PRINCIPALI**  
*Senior Research Fellow I-Com*

**Mariano BALDI**  
*Esperto TLC e componente del CNU*

**Giovanni CALABRÒ**  
*Direttore Generale Tutela del Consumatore AGCM*

**Claudio FIORENTINI**  
*Responsabile Associazioni e Stakeholders Enel Italia*

**Antonella MAGLIOCCO**  
*Capo Servizio Tutela Individuale dei Clienti Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria Banca d'Italia*

**Marzia MINOZZI**  
*Responsabile Affari Istituzionali e Regolamentazione Asstel*

**Mario STADERINI**  
*Direttore Tutela dei consumatori AGCOM*

**Romano STASI**  
*Segretario generale ABI Lab*

**Francesco LUONGO**  
*Presidente Movimento Difesa del Cittadino*

### **Ha moderato l'incontro**

**Andrea PICARDI**  
*Direttore Comunicazione I-Com*



Il progetto "Consumer Angels" è finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (ai sensi del D.M.07/02/2018) e realizzato in partenariato dalle Associazioni dei Consumatori **Unione Nazionale Consumatori**, **U.Di.Con.** e **Movimento Difesa del Cittadino**.

# Big Data e Consumatori per una tutela a prova di Futuro

Presentazione finale dei risultati dello studio **BigData-Reclami**  
del Progetto "Consumer Angels" curato e realizzato da



istituto per la competitività

con la collaborazione degli Sportelli  
MDC di Pistoia, Salerno, Enna

Martedì  
**26**  
Gennaio  
**2021**

ore **17.00**  
**18.30**

Evento **ONLINE**  
Piattaforma



## Programma e Partecipanti

Ore 17.00 - **APERTURA**

**Stefano DA EMPOLI**, Presidente I-Com

**Antonio LONGO**, Coordinatore nazionale Movimento Difesa del Cittadino

Ore 17.10 - **PRESENTAZIONE STUDIO "INDUSTRY 4.0,  
BIG DATA E CONSUMATORI**

**Lorenzo PRINCIPALI**, Senior Research Fellow I-Com

Ore 17.30 - **DIBATTITO**

**Giovanni CALABRÒ**, Direttore Generale Tutela del Consumatore AGCM

**Claudio FIORENTINI**, Responsabile Associazioni e Stakeholders Enel Italia

**Antonella MAGLIOCCO**, Capo Servizio Tutela Individuale dei Clienti

Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria Banca d'Italia

**Marzia MINOZZI**, Responsabile Affari Istituzionali e Regolamentazione Asstel

**Mario STADERINI**, Direttore Tutela dei consumatori AGCOM

**Romano STASI**, Segretario generale ABI Lab

**Mariano BALDI**, Esperto TLC e componente del CNU

**MODERA:** **Andrea PICARDI**, Direttore Comunicazione I-Com

Ore 18.10 - **Q&A**

Ore 18.20 - **CONCLUSIONI**

**Francesco LUONGO**, Presidente Nazionale Movimento Difesa del Cittadino



<https://us02web.zoom.us/j/88364386449?pwd=dmQxN0FJRlRlZlR1IeDltSmtLYzNIUT09>

ID webinar 883 6438 6449

Passcode webinar 354696

# AL VIA LA NUOVA CAMPAGNA INFORMATIVA "IL DEFAULT, SE LO CONOSCI LO EVITI!"

Al via la nuova campagna informativa **"Il DEFAULT, se lo conosci lo eviti!"** che il **Movimento difesa del cittadino (MDC)** – in un momento storico così delicato della vita sociale – ha deciso di lanciare, per favorire la conoscenza da parte dei cittadini del-le nuove disposizioni europee in materia di classificazione delle controparti inadempienti (meglio conosciuto come "default").

Le nuove regole per la definizione di "controparte inadempiente", introdotte dall'Autorità Bancaria Europea per uniformare i comportamenti degli istituti di credito dei paesi dell'UE, sono diventate operative a tutti gli effetti a partire **dal 1 gennaio 2021** e comportano criteri e modalità applicative diverse dal passato, in parte più rigorose e rigide, con il rischio che, non conoscendo i nuovi meccanismi, la situazione economica di molti cittadini, sia privati sia aziende, già provati dalla crisi legata alla pandemia, si aggravi ulteriormente fino a un punto di non ritorno.

L'iniziativa è realizzata insieme ad **Unione per la Difesa dei Consumatori (U.Di.Con)**, ed in collaborazione

con **UniCredit** nell'ambito di **"Noi&Unicredit"**, la partnership fra la banca e 14 associazioni dei consumatori di rilevanza nazionale avviata nel 2005 per accrescere la trasparenza sostanziale e favorire scelte consapevoli e sostenibili da parte dei consumatori. Obiettivo della campagna è sensibilizzare gli utenti rispetto alle novità introdotte e alle loro conseguenze, fornendo un quadro conoscitivo che, con le giuste e necessarie informazioni, li preservi e li aiuti, quanto più possibile, ad evitare il verificarsi di situazioni di default ovvero a fronteggiare criticità finanziarie, prima che le stesse portino a disastrose conseguenze personali, familiari e sociali.

Il progetto, che si inserisce in un percorso che vede le due associazioni impegnate da anni nella diffusione di una cultura di informazione e assistenza finanziaria, nonché nella consulenza su temi di sovraindebitamento ed esdebitamento (L. 3/2012), anche con il supporto di importanti istituti bancari quali UniCredit, si propone di fornire **concreto e fattivo aiuto ai cittadini che si trovano ad affrontare situazioni economiche difficili e ad attivare azioni volte ad evitare l'inadempienza delle obbligazioni assunte nei confronti degli istituti di credito.**

Saranno realizzate numerose iniziative concrete volte a fornire un'informazione semplice ed

accessibile, in particolare alle categorie più deboli e a rischio esclusione (come pensionati, giovani, lavoratori precari), quali la produzione e diffusione di strumenti informativi multimediali: **una guida digitale "Il Default, se lo conosci lo eviti!", video-tutorial e video pillole informative, articoli di approfondimento** e l'istituzione – presso le sedi territoriali delle AACC partner– di **info-point** ove esperti delle AACC, appositamente formati grazie a Webinar tenuti da esperti interni e di UniCredit, forniranno informazioni, chiariranno dubbi e analizzeranno casi specifici.

Il progetto avrà ampia eco grazie a **campagne mirate sui canali social e media delle AACC partner e alla preziosa collaborazione di Help Consumatori (HC)** – prima e unica agenzia quotidiana d'informazione sui diritti dei cittadini-consumatori e sull'associazionismo organizzato – che, attraverso newsletter, interviste a persone qualificate, articoli e servizi su notiziari quotidiani, potrà raggiungere un considerevole numero di utenti e stakeholders (tra cui rappresentanti dell'associazionismo consumerista, Autorità di regolamentazione, Ministeri, associazioni di impresa e grandi aziende).

# IL **D**EFAULT,

## Se lo conosci **LO EVITI!**

Un progetto di  **UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI** e  **U.Di.Con.** in collaborazione con  **UniCredit** nell'ambito di  **noi & UniCredit**



## FAMIGLIE E PMI DI FRONTE AL DEFAULT

di Irene Coppola

Avvocato, Membro Staff nazionale MDC



L'inizio del nuovo anno ha segnato l'avvio dell'applicazione, da parte di tutte le banche, delle nuove regole europee in materia di classificazione delle (meglio conosciuto come "III").

Una normativa introdotta dall'Autorità Bancaria Europea (EBA) con l'obiettivo di uniformare i comportamenti degli istituti di credito dei paesi dell'UE.

Diversamente dal passato inoltre non è più ammessa la **compensazione** tra le diverse posizioni creditizie o attive vantate nei confronti della banca per compensare lo stato di default. In sintesi, se esiste un finanziamento o un'esposizione che non è gestita correttamente e contemporaneamente esistono delle somme su un altro conto corrente che potrebbero compensarle, non è possibile tenerne conto per risanare il default. La valutazione deve essere fatta su ciascuna posizione. Come precisato dall'**ABI** (Associazione banche italiane), infatti «*l'impresa non potrà più impiegare margini ancora disponibili su sue linee di credito per compensare gli inadempimenti in essere ed evitare la classificazione in default; la classificazione dell'impresa in stato di default, anche in relazione ad un solo finanziamento, comporta il passaggio in default di tutte le sue esposizioni nei confronti della banca*», con il rischio di ripercussioni negative anche «*su altre imprese ad essa economicamente collegate, esposte nei confronti del medesimo intermediario finanziario*».

Infatti, una posizione che va in default con un istituto di credito porta in default tutte le esposizioni del debitore con quella banca:

se ad esempio è in essere un finanziamento pagato in maniera irregolare, catalogato in default, questo porta in default anche il fido di conto corrente, un secondo mutuo e così via.

Da ultimo, se il debitore è titolare di più società e una di queste va in default, le altre società - diverse e collegate al debitore in stato di default - subiranno un effetto "**contagio**" e dovranno essere classificate a loro volta in default a prescindere dalla regolarità dei rapporti in essere.

Dal default si può uscire tenendo per **90 giorni**, decorrenti dal momento in cui non sussistono più le **condizioni** che hanno portato alla dichiarazione di inadempienza, un comportamento corretto.

### MA COSA FARE PER EVITARE IL DEFAULT?

Innanzitutto **occorre tenere sotto controllo l'andamento del proprio credito** e in presenza di inadempimenti, prima di superare le soglie, temporali o di importo, è bene **aprire un dialogo con la banca** presso cui sono in essere i propri rapporti, per cercare di individuare eventuali soluzioni che consentano di evitare il passaggio a default.

Qualora si nutrano dubbi circa le segnalazioni è possibile rivolgersi alla Centrale Rischi di Banca d'Italia che offre un monitoraggio preciso e puntuale sulle posizioni a rischio. Tramite la Banca d'Italia è possibile verificare anche l'andamento di tutte le posizioni eventualmente garantite, poiché, per il principio del contagio, eventuali posizioni a cui sono state concesse fidejussioni dichiarate a sofferenza possono a loro volta contagiare chi le ha prestate trascinandolo in uno stato di default involontario.

La mancanza di conoscenza delle nuove regole e delle conseguenze della loro applicazione potrebbe rappresentare un grave problema, oltre che per i cittadini consumatori,

anche per le piccole e medie imprese, già fortemente provate dalla pandemia e dai prolungati lockdown, che a seguito del passaggio in default si potrebbero veder negato l'accesso al credito magari necessario ad evitare la chiusura definitiva.

Proprio in ragione di tali criticità - segnalate a più riprese dalle varie categorie imprenditoriali - Bankitalia ha tenuto a precisare che resta comunque la possibilità per la banca di consentire sconfinamenti, e che "non vi è alcun automatismo tra la classificazione a default e la segnalazione a sofferenza in Centrale dei rischi. Pertanto non è vero che basta uno sconfinamento o un ritardo nei pagamenti per somme anche solo di 100 euro per dar automaticamente luogo a una segnalazione a sofferenza". Rassicurazione che tuttavia non ha placato le paure di privati e aziende davanti alla possibilità di default, al punto che l'EBA, il 2 dicembre, dopo che il Group of Central Bank Governors and Heads of Supervision (GHOS), organismo di controllo del Comitato di Basilea, ha pubblicato un documento che prevede un approccio coordinato per mitigare i rischi dell'effetto Covid-19 sul sistema bancario globale), ha deciso di ripristinare, fino al prossimo **31 marzo**, le linee guida sui **prestiti con moratoria** scadute il 30 settembre proprio per cercare di colmare le carenze di liquidità innescate dai nuovi lockdown.

In una nota, **l'EBA** scrive infatti che "*dopo aver monitorato da vicino gli sviluppi della pandemia Covid-19 e, in particolare, l'impatto della seconda ondata Covid-19 e le relative restrizioni governative adottate in molti paesi dell'Ue, l'Autorità bancaria europea (EBA) ha deciso di riattivare le sue linee guida sulle moratorie legislative e non legislative. Questa riattivazione garantirà che **anche i prestiti, che in precedenza non avevano beneficiato di moratorie di pagamento, possano ora beneficiarne. Il ruolo delle banche per garantire il flusso continuo di prestiti ai clienti rimane della massima***

importanza e con la riattivazione di queste linee guida, l'EBA riconosce le circostanze eccezionali della seconda ondata Covid-19. Ma al contempo sottolinea che "le linee guida riviste dell'EBA, che si applicheranno fino al 31 marzo 2021, includono **ulteriori salvaguardie contro il rischio di un aumento indebito delle perdite non riconosciute nel bilancio delle banche**".

In sostanza, a causa del protrarsi dell'emergenza Covid, le banche devono continuare a fornire prestiti all'economia reale, purchè non vi siano ripercussioni sui loro bilanci: a tal fine l'EBA ha introdotto due nuovi vincoli per garantire che "il supporto fornito dalle moratorie sia limitato a colmare le carenze di liquidità innescate dai nuovi lockdown e che non vi sia alcun vincolo operativo alla continua disponibilità di credito" e i prestiti potranno godere di **una moratoria sui pagamenti di soli nove mesi complessivi**. La nota precisa, infatti, che "solo i prestiti sospesi, posticipati o ridotti in base a moratorie generali di pagamento non superiori a 9 mesi complessivi, comprese le sospensioni di pagamento precedentemente concesse, possono beneficiare dell'applicazione delle Linee Guida". Inoltre le banche dovranno documentare alla propria autorità di vigilanza, attraverso piani di valutazione, che le esposizioni soggette a moratorie generali di pagamento non divengano inadempienze probabili.

Proroghe che permetteranno di evitare gli automatismi nella classificazione di inadempienza almeno fino al marzo 2021 e aumentare il margine di tolleranza verso imprese e privati in difficoltà e sofferenza, il cui numero - secondo le previsioni di settore - si pensa possa triplicare in ragione del presumibile protrarsi dello stato d'emergenza economico-sanitaria.

Resta quindi di fondamentale importanza, per privati e imprese, sia medio-piccole che grandi, conoscere nel dettaglio le nuove regole, cercando di rispettare con puntualità

le scadenze di pagamento previste contrattualmente, così da non trovarsi in arretrato nel rimborso dei propri debiti verso le banche, anche per importi di modesta entità, e dunque evitare di vedersi classificati come inadempienti, cadendo in un default dalle conseguenze non solo stigmatizzanti dal punto di vista sociale ma addirittura senza ritorno dal lato lavorativo, laddove ciò dovesse comportare un'impossibilità di accesso a nuovi crediti e dunque, di disporre della liquidità necessaria ad affrontare la crisi e a far ripartire la propria azienda.

Basti pensare che, sulla base dei dati di recente pubblicati da **Ministero dello Sviluppo Economico e Mediocredito Centrale (MCC)**, sono complessivamente 1.434.077 le richieste pervenute al Fondo di Garanzia nel periodo dal 17 marzo al 7 dicembre 2020 per ottenere le garanzie ai finanziamenti in favore di imprese, artigiani, autonomi e professionisti, per un importo complessivo di oltre 114,4 miliardi di euro e che, dall'indagine che ha coinvolto oltre 600 PMI, quasi il 90% ha fermato le proprie attività parzialmente o totalmente. Inoltre, secondo la stima fatta da Confesercenti, più di **350.000** piccole e medie imprese del commercio, del turismo e dei servizi, dell'artigianato e della piccola industria, rischiano il default con l'entrata in vigore delle nuove regole, con tutto ciò che ne consegue anche in termini occupazionali.

Lo stop a moltissimi settori causati dalla pandemia, quindi, potrebbe innescare diffusi default a cascata nell'economia reale, specialmente fra le famiglie e imprese già indebitate.

Significative appaiono pertanto le parole di Salvo Politino, vicepresidente di Unimpresa, secondo cui "Alla base delle scelte del regolatore europeo c'era la necessità di armonizzare gli ordinamenti bancari, in effetti assai diversi fra loro, tuttavia, la ricerca ossessiva di un cosiddetto level playing field ovvero di un campo di gioco livellato in tutta Europa corre il

rischio di penalizzare in prima battuta le nostre banche e, a catena, la clientela degli stessi istituti. Quella che, sulla carta, nasce come una misura di equità si trasforma in una punizione severa per il nostro Paese e arriva in un momento difficilissimo per la nostra economia, tra le più piegate dagli effetti della pandemia da Covid".

## IL NOSTRO OSPITE

### LUIGI VIOLA

#### LA GIUSTIZIA PREDITTIVA (PREVEDERE L'ESITO DI UN GIUDIZIO) SI PUÒ, E NON È FRUTTO DI MAGIA O DI ASTROLOGIA.

di Barbara Gualtieri  
Presidente MDC Firenze



**Luigi Viola** è un collega Avvocato con studio a Roma e Lecce, titolare di cattedra di Diritto Processuale Civile, che il

17.12.2015, presso la Camera dei Deputati, è stato premiato per la sua attività "per aver avviato all'attività legale centinaia di giovani".

Proprio presso la Camera dei Deputati ha presentato il suo modello matematico di equazione dell'interpretazione perfetta della legge; perfezionato e poi confluito nel libro sulla Interpretazione della legge con modelli matematici, pubblicato nel 2017.

E' possibile quindi prevedere l'esito di un giudizio e certamente non bisogna ricorrere né a maghi, né a fattucchiere o ad astrologi.

..Men che meno ad Azzecagarbugli di manzoniana memoria, lo chiedo quindi all' autore/inventore della formula, a grande richiesta, affinché ci spieghi il funzionamento di questa espressione originale, ambita e desiderata.

### **Cosa si intende per giustizia predittiva a e "interpretazione della legge con modelli matematici" ?**

*Per definire la giustizia predittiva si può utilizzare quanto ho scritto nella relativa voce Treccani: "deve intendersi la possibilità di prevedere l'esito di un giudizio tramite alcuni calcoli; non si tratta di predire tramite formule magiche, ma di prevedere la probabile sentenza, relativa ad uno specifico caso, attraverso l'ausilio di algoritmi".*

*Non vi è la volontà di sostituire la giustizia dei tribunali con quella degli algoritmi, ma cercare di prevedere le eventuali conseguenze giuridiche di un comportamento con maggiore precisione.*

*Come si può fare questo?*

*Si può fare modellizzando l'interpretazione della legge; l'interpretazione della legge con modelli matematici è uno dei possibili strumenti per prevedere l'esito del processo. Anzi, credo sia lo strumento più corretto in quanto più allineato alla lettera della legge e più coerente con il nostro sistema di civil law.*

*Inoltre è il titolo di un libro che ho scritto, se posso dirlo, al quale sono molto legato, che è stato Best Seller Amazon in classifiche di internazionali di Law General e tradotto in 5 lingue (inglese, tedesco, spagnolo, francese, greco).*

### **Come ti sei appassionato a queste materie così particolari?**

*Per la verità è stata una cosa naturale e credo possa succedere a qualsiasi avvocato.*

*Ho notato che quasi tutti i clienti che vengono in studio, dopo aver spiegato i fatti, chiedono se è possibile fare causa e che possibilità ci sono di successo.*

*La risposta a questo tipo di domanda non può che essere generica, per lo più legata allo studio della casistica*

*giurisprudenziale di legittimità e di merito, addirittura dello specifico tribunale ad quem.*

*Eppure, volevo cercare di rispondere in modo più preciso, verrebbe quasi da dire giurimetrico, che è poi la branca del diritto che mi ha davvero illuminato. Così ho iniziato a studiare per circa 10 anni l'andamento del sistema processuale: da come le questioni iniziano in primo grado, come si formano orientamenti e come - poi - la Cassazione privilegia un orientamento ad un altro: ho letto quasi 50000 sentenze, anche per merito dell'incarico alla direzione di Altalex Massimario, affidatami dall'amico Alessandro Buralli.*

*Dopo questo studio ho iniziato a confrontarmi con colleghi e professori universitari anche appartenenti a materie diverse, come matematica ed ingegneria.*

*Mi sono reso conto che il diritto per essere davvero certo non deve ripudiare le c.d. scienze esatte, ma deve acquisirle. In fondo anche nel diritto c'è matematica, come agevolmente desumibile da una riflessione sui termini processuali, sulla materia della divisione, delle quote condominiali e societarie, si è addirittura arrivati a quantificare il dolore umano tramite il meccanismo delle tabelle.*

*Anzi mi piace ricordare, come detto spesso e scritto da un caro collega (Danzi), che l'etimologia del termine matematica deriva da MAAT, che nell'antico Egitto era la dea non solo della verità, della giustizia, della legge, ma anche dell'ordine, della misura, dell'armonia, che sono concetti matematici; la giustizia veniva assicurata attraverso la misura; la dea Maat quindi coniugava i valori etici con i principi matematici. Furono proprio le questioni giuridiche a dare impulso nell'antico Egitto allo sviluppo della matematica; le inondazioni del Nilo, infatti, causavano la cancellazione dei confini tra i fondi agricoli, per cui quando le acque si ritiravano non era più possibile individuare le singole proprietà; la geometria nasceva per risolvere questi conflitti giuridici.*

### **Ne prevedi un'ampio sviluppo e una concreta e frequente applicazione?**

*Direi di sì; la giustizia predittiva, seppur con un modello parzialmente diverso, da quello da me sostenuto, è di fatto una realtà. Ne sono prova i progetti di giustizia predittiva delle Corti di Appello di Brescia, Venezia e Bari (che ha sviluppato dello ottime schede per la prevedibilità); nell'automating society 2020, che riguarda 16 Paesi, è stato dedicato ampio spazio all'Italia, con particolare attenzione ai progetti di "Predictive policing" e "Predictive justice": si è detto che l'Italia è avanti rispetto ad altri Paesi.*

*L'esigenza di prevedibilità delle decisioni giudiziarie è stata auspicata anche dal Presidente della Repubblica Sergio Mattarella laddove ha detto che nostri cittadini hanno diritto a poter contare sulla certezza del diritto e sulla prevedibilità della sua applicazione rispetto ai loro comportamenti (in occasione della Cerimonia commemorativa del 18.6.2020, dedicata ai Magistrati uccisi nell'esercizio del loro lavoro).*

*Il problema oggi non è nell'an, ovvero se la giustizia predittiva esisterà o meno, ma è nel quomodo: dobbiamo decidere quale modello di giustizia predittiva privilegiare, quale è più efficace, quale è più rispettoso del contraddittorio e difesa delle parti nel processo. Non si deve in alcun modo correre il rischio di creare una giurisprudenza appiattita che pretermetta la specificità delle singole argomentazioni prospettate dagli avvocati.*

*Qualcuno parla addirittura di giudice robot: personalmente sono contrario perché mi sembra contro il principio di giudice naturale precostituito per legge ex art. 25 Cost., giusto processo ex art. 111 Cost., natura umana del giudice per come desumibile dall'art. 51 c.p.c. Anzi sono più per la giurimetria che per l'informatica: la prima assicura una trasparenza matematica dove è possibile verificare, passo dopo passo, il ragionamento svolto dalle premesse fino alla conclusione, diversamente dalla seconda che rischia di essere più "opaca". Tutto deve essere trasparente: è stato ricordato anche dal Consiglio di Stato (881/2020).*

### **Esistono Equazioni per l'interpretazione della legge e/o per decidere le cause? Se SI, puoi**



## esemplificarmele?

La risposta è sì. Se consideriamo il nostro sistema che è di civil law, allora le leggi vanno interpretate per il tramite della legge stessa; esiste una legge sull'interpretazione? La risposta è sì: l'art. 12 preleggi (tra le altre, Cass. SS.UU. 8230/2019).

Questo fissa una sequenza interpretativa: si parte dall'interpretazione letterale (IL) e l'interpretazione per ratio (IR), ma in assenza di precisa disposizione si utilizza l'analogia legis (AL) e, se il caso rimane ancora dubbio, si accede all'utilizzo dei principi generali (AI).

Ciò vuole dire che, se vi sono più interpretazioni diverse, allora va seguita la seguente gerarchia:

$IL \geq IR \geq AL \geq AI$

Il vero problema non è quando sono presenti interpretazioni diverse, ma quando la stessa tipologia di interpretazione può condurre a risultati opposti.

Si potrebbe dire che ci sono casi in cui vi è un'intersezione ( $\cap$ ), nel senso che la stessa interpretazione conduce contemporaneamente ad affermazioni diverse (anche opposte).

Il problema in questo caso è davvero più complesso rispetto agli altri casi perché è difficile individuare l'interpretazione prevalente visto che anche più interpretazioni letterali possono contraddirsi (come affermato anche dalla Cass. SS.UU. 14861/2017); ciò non è infrequente.

Una possibile formula, valida in tutti i casi di problemi interpretati, è la seguente:

$IP = (IL \pm ILn) \wedge (IR \pm IRn) \circ [IL = 0 \Rightarrow (AL \pm ALn)] \circ [AL \approx 0 \Rightarrow (AI \pm AI_n)]$

Si ritiene utile indicare il significato dei simboli utilizzati:

-IP corrisponde all'interpretazione di una data disposizione di legge;

-IL corrisponde all'interpretazione letterale ex art. 12 preleggi;

-IR corrisponde all'interpretazione per ratio o teleologica ex art. 12 preleggi;

-AL corrisponde all'interpretazione

per analogia legis ex art. 12 preleggi; -AI corrisponde all'interpretazione per analogia iuris ("principi generali dell'ordinamento giuridico") ex art. 12 preleggi;

-± corrisponde a più (somma) oppure meno (sottrazione), in dipendenza del modello di interpretazione se volta ad affermare (+) oppure a negare (-);

-^ vuol dire and, inteso come "e", da intendere qui come un'unione (o sintesi);

-° corrisponde alla composizione cioè una sorta di fusione tra dati non omogenei, ovvero più semplicemente la composizione è una forma di "miscelamento" (non corrispondente alla somma aritmetica) tra più dati;

--> corrisponde al significato di se...allora ( $IL=0 \Rightarrow$  vuole dire se IL è uguale a 0, allora...);

-≈ corrisponde al significato di circa;

-n è una variabile corrispondente al numero di possibili interpretazioni del medesimo tipo.

In sostanza, quanto è stato appena scritto equivale a dire:

l'interpretazione della legge (IP) è uguale (=) all'unione ( $\wedge$ ) tra più o meno interpretazioni letterali ( $IL \pm ILn$ ) con più o meno interpretazioni per ratio ( $IR \pm IRn$ ); se manca una precisa disposizione di legge ( $IL=0$ ), si procede a sommare o sottrarre interpretazioni per analogia legis ( $\Rightarrow (AL \pm ALn)$ ); nel caso in cui il caso sia ancora dubbio ( $AL \approx 0$ ), si può procedere a sommare o sottrarre interpretazioni per analogia iuris ( $\Rightarrow (AI \pm AI_n)$ ).

Per maggiore precisione, possiamo sostituire ± con la sommatoria ( $\sum$ ), la quale ammette sottrazioni tramite il meccanismo di somma tra valori negativi; per esempio:  $7-3$  diviene  $7 + (-3) = 4$ ; fissiamo poi che il valore n può andare da 0 ad infinito ( $\infty$ ) per ammettere solo valori positivi.

$IP = (\sum_{n=0}^{\infty} IL(n) \wedge \sum_{n=0}^{\infty} IR(n)) \circ [IL = 0 \Rightarrow \sum_{n=0}^{\infty} AL(n)] \circ [AL \approx 0 \Rightarrow \sum_{n=0}^{\infty} AI(n)]$

Attraverso, poi, semplificazioni, si può arrivare alla seguente equazione:

$IP = \sum i(n).$

Quanto detto riguarda solo

l'interpretazione e non la decisione ex se, ma ogni questione giuridica è composta di fatto e diritto, che vuol dire di prove ed interpretazione.

Ora sto lavorando alla modellizzazione del sistema delle prove nel processo civile.

Vorrei davvero che il processo fosse più giurimetrico: la maggiore certezza del diritto implica maggiore uguaglianza tra cittadini; diversamente: maggiore incertezza, implica più disuguaglianza tra cittadini, generando il caos che è esattamente ciò che il diritto vuole evitare.



## LE TRUFFE DI NATALE E DI TUTTO L'ANNO

di Barbara Gualtieri  
Presidente MDC Firenze



Le truffe in questo periodo vanno per la maggiore: difficoltà economiche, debolezza psicologica, aprensione, difese abbassate, esigenze di conforto ed immediatezza, questi alcuni dei grimaldelli che rendono le vittime permeabili, sebbene spesso si tratti di persone sveglie preparate.

Ma certe circostanze interne o esterne o certi fatti della vita favoriscono la caduta nel raggio.

Quali sono le truffe più insolite nelle quali molti o molte cadono, facendosi anche male?



Le truffe sentimentali; le truffe di investimenti; Le truffe relative a multe; le truffe relative al conseguimento di denaro inaspettato, premi e/o lotterie; le truffe che si celano in falsi acquisti online specie di cani e gatti e relativi annunci; le truffe che hanno a che fare col digitale e che quindi attraversano computer e cellulari per estorcere dati utili a conseguire altro; i furti d'identità; le false offerte/proposte di lavoro e occupazione; le truffe concernenti spese mediche e di beneficenza.

Le assicuranti promesse di un mago che, grazie a poteri soprannaturali, garantisce il superamento, ad esempio, di una crisi matrimoniale oppure l'eliminazione di un sortilegio; la convincente diagnosi di un guaritore, che individua la malattia e assicura la totale guarigione utilizzando bizzarre terapie di sconosciute medicine alternative;

il seduttivo eloquio di un grande finanziere, che promette lauti guadagni se solo si ri-tenga di investire i propri risparmi nelle sue "spettacolari" iniziative imprenditoriali;

il carismatico guru di un gruppo mistico che, attraverso nuovi percorsi spirituali, pro-mette la purificazione, l'illuminazione, il benessere o l'incremento delle potenzialità personali e l'espansione della consapevolezza;

le assicuranti indicazioni di un sedicente psicoterapeuta che assicura il suo intervento per la risoluzione di delicati problemi psicologici legati ad esempio all'autostima, alla depressione, alle nevrosi o alle fobie di varia natura.

Sono evidenti, infatti, le differenze che passano tra i timori e le paure originate dal rapporto con un comune delinquente o con un mafioso, che si arricchiscono e impongono il loro potere con l'intimidazione e la violenza fisica e:

Questi truffatori che fanno leva

anche sulla emotività usano il raggirio, la falsa promessa, il subdolo convincimento, la possibilità di incidere sul comportamento altrui, con una sorta di manipolazione che rende meno scaltra e avveduta la vittima, un pò più superficiale rispetto alla ordinaria diligenza.

A ciò si deve aggiungere spesso anche l'imbarazzo, il naturale senso di vergogna e di riserbo che molte vittime hanno di fronte agli organi inquirenti e le conseguenti difficoltà nell'acquisizione di elementi probatori dell'illecito.

Qual è il modo migliore, allora, per affrontare tali problematiche? Esse possono essere affrontate sia da un punto di vista prettamente giuridico, denunciando, facendosi assistere ed aiutare, avendo consapevolezza di essere vittime che hanno il diritto di essere tutelate.

Bisogna avere ben presente che ciascuna di queste truffe comporta il potenziale furto di identità, perché vengono richieste e comunicate informazioni personali, indirizzi, e tutto quanto utile e necessario per aprire a vostro nome attività, conti correnti, a volte addirittura sostituirsi a voi in acquisti on line. Coi furti di identità possono essere aperte attività a vostro nome, rendendovi responsabili di utenze, contributi inps ed inail.

Quindi oltre alle beffe, i danni: emotivi, economici, morali e materiali.

Se siete vittime di una truffa sentimentale, o delle tipologie sopra indicate:

- non sentitevi imbarazzati, questa truffa accade più spesso di quanto potete immaginare;
- interrompete immediatamente tutti i contatti;
- conservate tutte le comunicazioni (come i messaggi di chat) e qualsiasi prova che possa aiutare a identificare il truffatore;
- presenta una denuncia alla polizia, se la truffa è on line alla polizia postale;
- indicate il sito su cui il truffatore

vi ha contattato per la prima volta, la chiat e tutto quanto possa essere utile ad individuare l'ambito di operatività. Comunica loro il nome del profilo del truffatore e qualsiasi altro dettaglio che possa aiutarli a impedire che altre persone vengano truffate;

■ se avete fornito i dettagli del conto online a un truffatore, gli estremi di una carta di credito contattate immediatamente la banca.

Queste truffe sono in aumento e fanno sempre più leva sulla solitudine, gli stati d'animo, la rapidità della rete le festività: in questo periodo sono in aumento.

Prevenite, nel dubbio non date spazio neppure per curiosità. Bastano pochi scambi per far sapere di voi qualcosa che poi può concretizzarsi in truffe, furti e analoghi.

## **MDC FIRENZE** IL MOVIMENTO DIFESA CITTADINO PROMUOVE E PARTECIPA ATTIVAMENTE A 'VICINOCONVIENE': LANCIATA LA CAMPAGNA PER SOSTENERE GLI ACQUISTI NEL PROPRIO TERRITORIO

Sostenere gli acquisti nei canali di commercio tradizionali, indipendentemente dalle modalità con cui farlo, che vanno da quella diretta in negozio o nelle botteghe, al te-lefono o anche online, in quelle aziende che l'hanno attivata: è questo il senso di 'Vicinoconviene', la campagna che da oggi partirà in tutta la Toscana, per sostenere gli esercizi commerciali di vicinato e le botteghe artigiane, così duramente colpiti dalla crisi.

Della necessità di sostenere questo tipo di relazione con gli esercenti e gli artigiani delle città, dei paesi e dei borghi della Toscana, piuttosto che privilegiare le grandi catene del commercio impersonale, uguale in tutto il mondo ed esclusivamente

onli-ne, ne sono convinti in molti, a partire dal presidente della Regione Toscana, Eugenio Giani e gli assessori Alessandra Nardini, che gestisce la delega alla tutela dei consumatori e utenti, e Leonardo Marras, che si occupa del sostegno economico all'artigianato, alla Piccola e Media Impresa e all'industria.

I due assessori hanno tenuto una conferenza stampa alla quale, collegati in videoconferenza nel rispetto delle norme anti covid, hanno partecipato anche tutti gli altri promotori dell'iniziativa, ovvero i rappresentanti del Comitato Regionale Consumatori e Utenti (con i suoi aderenti, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Aeci, Cittadinanzattiva, Coda-cons, Confconsumatori, Federconsumatori e Utenti, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino) di Confartigianato Imprese Toscana, Cna Toscana, Confcommercio Toscana, Confesercenti Toscana e Anci Toscana.

I materiali che dal 9 dicembre 2020 oggi faranno bella mostra di sé in tutta la Toscana sono rappresentati da locandine, vetrofanie, adesivi chiudipacco, biglietti di auguri, oltre che dai banner per i social, da facebook a Instagram, fino a Twitter.

Il logo raffigura una mano che regge una borsina con sopra un cuore, mentre il claim avverte "Sostieni le attività della tua città. Ti conviene da sempre", a cui segue l'invito ai consumatori ad informarsi sulle modalità di acquisto e di consegna disponibili nei vari esercizi commerciali o botteghe artigiane.

Infatti le vetrofanie o le locandine hanno uno spazio in cui ciascun

esercente può specificare che "Qui si acquista anche con un drin" oppure con un "Click" se vengono offerti servizi di acquisto telefonico o online.

Chiudipacco e biglietti di auguri contengono invece la scritta "Con questo acquisto so-stieni le attività della tua città", che ben sintetizza le finalità della campagna. Si tratta di un'iniziativa realizzata nell'ambito dell'art.2 del D.M. 10 Agosto 2020 del Ministero dello Sviluppo Economico.

Un ruolo centrale nell'iniziativa è svolto da Anci Toscana, che supporterà la campagna di sensibilizzazione e collaborerà alla promozione dell'iniziativa diffondendo la notizia a tutti i Comuni del territorio regionale.

La Società Ermes Gas e Power sedente in Firenze nella persona del Presidente Dott. Patrizio Nobile ha manifestato per tramite MDC la propria disponibilità alle Associazioni Tutte, Istituzioni e alla Regione Toscana, a promuovere e diffondere questa importante e significativa iniziativa tramite i propri canali comunicativi ed il proprio personale, volendo sostenere le attività del territorio così come a marzo sostenne la Colletta Alimentare Covid-19 SPESA SOLIDALE coordinata da MDC con MDC FIRENZE con tutti i PAM PANORAMA della Toscana

Vicino conviene a ciascuno di noi, alla nostra economia, a tutta la Toscana.

Per tutti gli altri approfondimenti è possibile collegarsi a [www.regione.toscana.it/vicinoconviene](http://www.regione.toscana.it/vicinoconviene).

## MDC FRIULI VENEZIA GIULIA SALDI D'INVERNO. MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO DEL F.V.G.(MDC FVG): ATTIVO DAL 07 GENNAIO LO SPORTELLO DI ASSISTENZA AI CONSUMATORI "PRONTO SALDI 2021"

Considerato il calo delle vendite e la crisi dei consumi, i Commercianti hanno pensato bene di tornare ad alzare gli sconti praticati, condizionati dalla forte diminuzione della spesa media degli acquirenti ed al limitato afflusso di turisti, tenuto ben conto che numerosi negozi e catene commerciali, alla riapertura del lockdown, hanno lanciato sconti e promozioni speciali per i propri Clienti, con ribassi dei prezzi fino al -30 / 40% comunicati via sms, Facebook, Whatsapp o mail, che i ribassi, solitamente reclamizzati in vetrina, -50%/-60%, suggeriamo ai Consumatori di guardare sempre al prezzo effettivo da pagare e di non farsi incantare da sconti troppo elevati!!.

Dalle verifiche a liv. regionale, per il Segretario del Movimento Difesa del Cittadino FVG (MDC FVG), Dino Durì, emergono in modo chiaro due cose.

In primo luogo, che durante la recessione gli sconti sono progressivamente saliti ed in secondo luogo che gli sconti solitamente pubblicizzati in vetrina (dal 50% al 70%) sono gonfiati. Anche se i dati Istat sono una media, la differenza è troppo elevata per non destare sospetti.

Il consiglio di MDC FVG, quindi, è di guardare sempre al prezzo effettivo da pagare e di diffidare di riduzioni troppo elevate, superiori al 30% - 40%.

Salvo nell'Alta moda, infatti, un Commerciante non può avere



ricarichi così alti. Con percentuali così grandi, dovrebbe vendere sottocosto!

**Sono tre le regole per evitare di venire truffati in periodo di saldi:**

1. verificare i prezzi almeno una settimana prima dell'inizio ufficiale dei saldi
2. fare attenzione ai saldi con percentuali troppo elevate
3. diffidare degli importi scritti col pennarello senza indicazione del prezzo originale.

**Si rammenta che la normativa sui saldi sottostà a precise regole che i Commercianti sono tenuti ad osservare e che spetta anche ai consumatori far rispettare:**

· in caso di mancato rispetto della normativa sui saldi rivolgersi alla Polizia Municipale e segnalare l'accaduto sia alle sedi territoriali delle AA.CC. ;

· il periodo di saldi non sospende la normativa di legge in vigore a tutela dei consumatori sulla garanzia dei beni di consumo.

Il consumatore ha diritto alla riparazione o alla sostituzione (se la riparazione risulta impossibile, troppo complicata o troppo costosa), alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto con la restituzione del bene e la restituzione di quanto pagato. La garanzia di conformità è una garanzia legale con durata biennale.

Il Movimento Difesa del Cittadino del F.V.G. (MDC FVG) consiglia ai Cittadini consumatori di prestare massima attenzione se non si vuole incappare in clamorose fregature e apre,

presso le sedi locali dislocate in tutto il territorio, lo Sportello "Pronto Saldi 2021" che offre consulenza e informazione tramite gli esperti:

si può scrivere una mail a [sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it](mailto:sportello-sos-consumer@mdc.fvg.it) oppure chiamare lo 335/58.30.536 (dal lunedì al venerdì) oppure consultare il Portale interattivo [www.mdc.fvg.it](http://www.mdc.fvg.it).

**Ad ogni modo, per prevenire il cliente da odiose "bufale" il decalogo di consigli anti-fregatura,**

**vademecum nella scelta d'acquisto intelligente.**

1) Conservate sempre lo scontrino: non è vero che i capi in svendita non si possono sostituire. Il negoziante è obbligato a sostituire l'articolo difettoso anche se dichiara che i capi in saldo non si possono cambiare.

Non c'è più necessità, come stabilito dall'art. 1495 del cod. civ., di denunciare "i vizi al venditore entro otto giorni dalla scoperta".

Il D.lgs n. 24/2002 ha stabilito, infatti, che il Cittadino acquirente deve denunciare "al venditore il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto".

2) Le vendite devono essere realmente di fine stagione: la merce posta in vendita sotto la voce "Saldo" deve essere la rimanenza di quella della stagione che sta finendo e non fondi di magazzino.

Non è consigliabile acquistare nei negozi che avevano gli scaffali semivuoti poco prima dei saldi e che poi si sono improvvisamente riempiti dei più svariati articoli.

E' improbabile che a fine stagione il negozio sia provvisto, per ogni tipo di prodotto, di tutte le taglie e colori.

3) Non limitate le Vs. attenzioni al primo negozio che propone sconti ma confrontate i prezzi con quelli esposti in altri esercizi.

4) Consigli per gli acquisti. Cercate di avere le idee chiare sulle spese da fare prima di entrare in negozio: sarete meno influenzabili dal negoziante e correrete meno il rischio di tornare a casa con articoli inutili o superflui, magari anche a buon prezzo, ma che non userete mai.

Pagare un prezzo alto non significa comprare un prodotto di qualità.

Diffidate dei marchi molto simili a quelli noti.

5) Diffidate degli sconti superiori al 40%, spesso nascondono merce non proprio nuova, o prezzi vecchi falsi. Un Commerciante non può avere, infatti, ricarichi così alti e dovrebbe

vendere sottocosto.

6) Servitevi preferibilmente nei negozi di fiducia o acquistate merce della quale conoscete già il prezzo o la qualità in modo da poter valutare liberamente e autonomamente la convenienza dell'acquisto.

7) Negozi e vetrine. Ricordate che sulla merce è obbligatorio il cartellino che indica il vecchio prezzo, quello nuovo ed il valore percentuale dello sconto applicato.

Il prezzo deve essere inoltre esposto "in modo chiaro e ben leggibile" (Dlgs n. 114/98). Controllate che fra la merce in saldo non ce ne sia di nuova a prezzo pieno.

La merce in saldo deve essere separata in modo chiaro dalla "nuova".

Diffidate delle vetrine coperte da manifesti che non vi consentono di vedere la merce.

8) Prova dei capi: non c'è l'obbligo. E' rimesso alla discrezionalità del negoziante. Il consiglio è di diffidare dei capi di abbigliamento che possono essere solo guardati.

9) Pagamenti. Nei negozi che espongono in vetrina l'adesivo della carta di credito (o bancomat), il commerciante è obbligato ad accettare queste forme di pagamento anche per i saldi, senza oneri aggiuntivi.

10) Imbrogli. Se pensate di avere subito un raggio rivolgetevi al servizio Sos MDC FVG oppure alla Polizia Amministrativa del Comune presso il quale avete effettuato l'acquisto.

MDC FVG ricorda ai Cittadini consumatori che esiste una legge specifica che detta le regole di svolgimento per gli acquisti in saldo, che rientrano nelle cosiddette vendite straordinarie disciplinate dall'art. 15 del decreto legislativo n. 114 del 1998.

Le singole Regioni poi fissano i periodi e la durata dei saldi a livello locale.



## **MDC ABRUZZO PENDOLARI E RIMBORSI PER RITARDI E CANCELLAZIONI: MDC RICORDA I DIRITTI DEI VIAGGIATORI ABRUZZESI E L'AVVIO DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA NEL 2021**

Dal 2021 sarà possibile accedere alla conciliazione paritetica anche ai tanti pendolari Abruzzesi che quotidianamente viaggiano con i trasporti regionali Trenitalia, lottando contro ritardi e cancellazioni.

Il Movimento Difesa del Cittadino è tra le associazioni di consumatori che hanno promosso con l'Azienda l'estensione della conciliazione, già esistente per i treni a media e lunga percorrenza.

I clienti potranno chiedere la conciliazione compilando un modulo online e solo se hanno già sporto reclamo all'azienda e, questa, non ha risposto o lo ha fatto in modo non soddisfacente. La procedura è di 60 giorni, prorogabili di altri 30 e si conclude con una proposta che il cliente può accettare o rifiutare. In quel caso, non rimane altro che la procedura ordinaria, però più costosa e dai tempi indefiniti.

MDC ricorda che già oggi i consumatori abruzzesi hanno precisi diritti quali passeggeri del trasporto ferroviario regionale elencati nella Carta dei Servizi 2020, emanata dalla Direzione Regionale Abruzzo di Trenitalia in base al Regolamento CE n. 1371/2007.

Ad esempio nel caso di arrivo in ritardo nel luogo di destinazione indicato sul biglietto, il viaggiatore può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 16,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00). Anche i titolari di un abbonamento

che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato per il disservizio occorso.

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è poi riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.



## **BONUS TELEFONINO: MDC ABRUZZO SPIEGA CHI POTRÀ OTTENERLO ED A QUALI CONDIZIONI**

Il digital divide resta un problema in Abruzzo con solo il 72% delle famiglie abruzzesi che ha accesso ad Internet, con una media europea del 79%, una percentuale critica se si considerano gli effetti della pandemia in termini di smartworking diffuso e didattica a distanza.

Per il Movimento Difesa del Cittadino è fondamentale sostenere un adeguato sostegno alle famiglie in difficoltà nell'accesso alla rete internet, che va riconosciuto quale diritto fondamentale.

L'associazione ricorda come un ausilio potrà arrivare dal cosiddetto "Kit digitalizzazione" previsto dall'ultima Legge di Bilancio

(comma 623 articolo 1), pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 30 dicembre 2020 ed in vigore dal 1° gennaio.

La norma prevede la possibilità di ricevere in comodato gratuito un dispositivo elettronico dotato di connettività per un anno o un bonus di equivalente valore da utilizzare per le medesime finalità.

Possono richiederlo le famiglie con un reddito basso, che rispettino i seguenti requisiti:

- abbiano un reddito ISEE non superiore a 20.000 euro annui;
- non siano titolari di un contratto di connessione internet e di un contratto di telefonia mobile;
- si dotino di SPID, sistema pubblico di identità digitale;
- la famiglia, inoltre, deve avere almeno un componente iscritto ad un ciclo di istruzione scolastica o universitaria.

La dotazione economica per finanziare la misura ammonta a 20 milioni di euro per il 2021 e dovrà essere concretizzata con un decreto del Presidente del Consiglio e del Ministro per l'innovazione tecnologica entro il 2 marzo prossimo.

Per l'associazione di consumatori si tratta sicuramente di una misura interessante, ma non risolutiva del problema visto l'importo irrisorio stanziato dal Governo ed inoltre preoccupano i tempi lunghi del decreto di attuazione e le modalità di predisposizione delle offerte, da parte delle singole compagnie telefoniche.



## CRISI TRASPORTO UNICO ABRUZZESE, PER MDC BISOGNA SALVAGUARDARE IL LIVELLO DI SERVIZI AI VIAGGIATORI E GARANTIRE IL DIRITTO AI RIMBORSI

Dal 29 settembre 2017 la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. Uninominale è divenuta titolare del Contratto di Servizio con la Regione Abruzzo per la gestione di servizi di trasporto automobilistico urbano ed extraurbano e dei servizi di trasporto ferroviario del bacino regionale.

Il Movimento Difesa del Cittadino Abruzzo ritiene opportuno lanciare un allarme sul progressivo deterioramento dei servizi all'utenza che sta caratterizzando l'azienda, già denunciata da alcuni sindacati.

Al taglio delle corse si sta accompagnando, infatti, la riduzione degli orari di biglietteria e sale d'aspetto subito dopo le 13, con i viaggiatori senza alcun riparo dal freddo.

L'associazione di consumatori in questa delicatissima fase di emergenza COVID richiama i vertici aziendali al rispetto della Carta della Mobilità e dei diritti dei pendolari e gli obiettivi dalla stessa prefissati per il 2021 per accessibilità, comfort, pulizia, regolarità del servizio, sicurezza e risposta ai reclami entro 30 giorni.

MDC Abruzzo ricorda anche che è sempre possibile ai consumatori chiedere il rimborso per i disservizi quando ricorra uno dei seguenti casi:

- Modifica o soppressione del servizio senza preventiva comunicazione;
- Mancata effettuazione o interruzione del viaggio qualora non ne sia garantito l'inizio o la prosecuzione entro 30 minuti

dall'orario previsto anche con corse successive o, comunque, quando si tratti dell'ultima corsa programmata della linea;

- Ritardo della corsa maggiore di 30' (urbana e suburbana) e di 60'(interurbana) effettivamente imputabile a inefficienze aziendali.

L'Associazione ricorda anche i recapiti cui è possibile trasmettere direttamente i reclami in conformità al Regolamento UE n. 182/2011:

DILLO A TUA,  
SUL SITO [www.tuabruzzo.it](http://www.tuabruzzo.it);

CALL CENTER 800762622

SEDI AZIENDALI PER LE  
SEGNALAZIONI DIRETTE

SERVIZIO POSTALE,  
INDIRIZZANDO A:

TUA SPA - DIREZIONE  
GENERALE - VIA SAN  
LUIGI ORIONE 4 - 65144  
PESCARA.



IL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO CONTINUERÀ A SUPPORTARE LE RICHIESTE DI CHIARIMENTO DEI CONSUMATORI ABRUZZESI CON LA PROPRIA RETE DI SPORTELLI SUL TERRITORIO REGIONALE:

### MDC Abruzzo (Sede regionale)

*Resp. Marco Golato*

Via Enzo Ferrari, n. 1  
65124 Pescara  
Tel: 085816383  
e-mail: [abruzzo@mdc.it](mailto:abruzzo@mdc.it)

### MDC Pescara

*Resp. Moreno Bonafortuna*

si riceve telefonicamente dalle 9:00 alle 13:00, il pomeriggio aperto al pubblico dalle 17:00 alle 20:00

Via Enzo Ferrari, n. 1 c/o Stazione Centrale di Pescara, binario 1, all'interno della sede di Legambiente Abruzzo  
65124 Pescara  
Tel: 085816383  
Fax: 085816383  
e-mail: [pescara@mdc.it](mailto:pescara@mdc.it)

### MDC Ortona

*Resp. Luigi Cerini*

dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 19.30

Via Cavour, 52  
66020 Ortona (Chieti)  
Tel: 085 2190217  
e-mail: [mdcortona@libero.it](mailto:mdcortona@libero.it)



**LEGAMBIENTE**

## **BIOMETANO AL CENTRO DI UNFAKENEWS DI LEGAMBIENTE E NUOVA ECOLOGIA**

Decarbonizzazione, ottimizzazione di differenziata e scarti agroalimentari, riduzione del problema degli spandimenti: tutti i vantaggi del biocombustibile a km zero.

Le tecnologie ormai consolidate minimizzano tutte le questioni sollevate, a partire da odori sgradevoli, e non producono batteri patogeni.

Il biometano è al centro dello sviluppo dell'economia circolare. Una parte dell'opinione pubblica, tuttavia, è contraria agli impianti, in particolare nei territori dove se ne prevede la realizzazione.

Tra le obiezioni principali: le esalazioni di cattivo odore, le emissioni inquinanti, l'impatto visivo, la circolazione di camion per il rifornimento degli impianti, lo sviluppo di batteri patogeni.

Tutte obiezioni da parte dei territori che spesso sono frutto di una cattiva informazione, spesso creata ad arte.

Queste criticità, infatti, sono state abbondantemente superate e le moderne e consolidate tecnologie permettono di costruire impianti che funzionano bene e che prevengono ogni problema.

Tutto sta nel realizzarli nel modo e nel posto giusto e nel gestire correttamente tutta la filiera.

Ecco perché [\*il biometano è il secondo tema scelto da Legambiente e dalla Nuova Ecologia per UnfakeNews\*](#), la nuova campagna sulla corretta informazione ambientale.

Nell'accompagnare e presentare i progressi della tecnologia e i forti vantaggi che derivano dalla produzione di biometano, l'informazione deve fare la propria parte, che è cruciale: i cittadini vanno informati in modo corretto affinché partecipino attivamente nel percorso di autorizzazione e realizzazione di questi impianti.

Il biometano è un gas rinnovabile, prodotto da un processo di trasformazione della materia organica tramite digestione anaerobica, cioè priva di ossigeno, e gli impianti che permettono questa trasformazione rappresentano anche la soluzione ottimale per il trattamento di rifiuti organici differenziati, scarti dell'agroalimentare, deiezioni animali e fanghi di depurazione.

Si risolve il problema del loro smaltimento e dalla loro lavorazione si ottengono due prodotti di vitale importanza, il biogas e il digestato da trasformare in compost di qualità.

Il primo, trasformato in biometano, sostituisce il gas naturale di origine fossile, che sappiamo essere uno dei principali nemici del clima, e può essere immesso nella rete di distribuzione per consumi domestici o per i trasporti.

Il secondo può essere riutilizzato in agricoltura, restituendo carbonio ai suoli e permettendo la riduzione dell'uso di fertilizzanti chimici.

“La digestione anaerobica per produrre biometano e compost di qualità – dichiara il presidente di Legambiente **Stefano Ciafani** – è un processo che comporta notevoli vantaggi su diversi fronti: permette la chiusura del ciclo di

frazione organica differenziata, sottoprodotti agroalimentari, reflui zootecnici e fanghi di depurazione; garantisce la restituzione del carbonio al suolo per fermare i processi di desertificazione; produce energia rinnovabile, decarbonizza i trasporti, combatte l'inquinamento atmosferico e la crisi climatica.

Per questo è necessario colmare il deficit impiantistico ancora esistente in vaste aree del nostro Paese, soprattutto nel centro sud, attivando veri processi di partecipazione territoriale, e analizzare gli impianti sia dal punto di vista della sostenibilità che da quello della circolarità, ponendo l'attenzione sui grandi benefici per i territori coinvolti”.

Il primo punto fondamentale è dove collocare gli impianti e il loro dimensionamento.

La soluzione ottimale è realizzarli su scala provinciale, nelle aree industriali, nei pressi dei luoghi di maggior produzione dei rifiuti in modo da limitare al massimo lo spostamento di questi ultimi sul territorio.

In merito alle dimensioni, servono uno sguardo prospettico e una buona pianificazione: nei prossimi anni le percentuali di raccolta differenziata dell'organico aumenteranno inevitabilmente e di questo bisogna tenerne conto già da subito, senza dimenticare che le altre matrici, come i reflui zootecnici, gli scarti agroalimentari e i fanghi da depurazione, andranno trattate comunque in altri impianti realizzati ad hoc.

Per quanto riguarda gli scarti agricoli e i reflui zootecnici la localizzazione migliore del digestore è tendenzialmente baricentrica ai luoghi di produzione.

Gli impianti per i fanghi di depurazione dovrebbero essere realizzati nei siti dove sono gli impianti di trattamento delle acque reflue.

Il rifiuto organico immesso nel



digestore anaerobico "matura" in un paio di mesi e si degrada in parte solida, che diviene compost dopo una seconda fase aerobica di processamento del digestato inizialmente prodotto, e in biogas.

Quest'ultimo ha una composizione variabile, influenzata soprattutto dal tipo di materie prime utilizzate: nel caso d'uso di biomasse agricole o di FORSU, mediamente ha un contenuto di metano (CH<sub>4</sub>) dal 55% al 65%, il secondo principale componente è l'anidride carbonica (CO<sub>2</sub> pari al 35-45%), contiene poi, in piccole percentuali, idrogeno solforato (H<sub>2</sub>S), ammoniaca (NH<sub>3</sub>), vapore acqueo (H<sub>2</sub>O).

In un impianto apposito, si effettua il processo di raffinazione attraverso il quale si trasforma il biogas in biometano, eliminando sia la maggior parte dell'anidride carbonica (processo di upgrading), sia i composti presenti in piccole quantità (processo di purificazione).

Ammoniaca e idrogeno solforato determinano un impatto odorigeno, oltre a essere dannosi per la salute, ma le consolidate tecnologie dei nuovi impianti hanno risolto il problema delle emissioni inquinanti e degli odori.

Nella fase di upgrading infatti, la miscela di gas viene depurata attraverso la rimozione di solidi in sospensione e tracce di altri gas (H<sub>2</sub>S, H<sub>2</sub>O, NH<sub>3</sub>) tramite

processi quali filtrazione fisica, desolfurazione, deumidificazione e filtrazione su carboni attivi.

Mentre la precedente fase di digestione anaerobica avviene in reattori chiusi, in assenza di ossigeno e senza rilascio di emissioni gassose in atmosfera.

Le emissioni inquinanti durante il processo sono minime rispetto ad altri tipi di impianti e sono più controllate.

Altri odori sgradevoli possono provenire dalle fasi di trasporto e stoccaggio del materiale in arrivo e in uscita. Per questo i moderni impianti prevedono un ambiente chiuso per il recepimento e lo stoccaggio del materiale, dotato di unità di captazione e trattamento aria, che previene la diffusione degli odori.

Ulteriori dubbi sono legati allo sviluppo di batteri patogeni, ad esempio clostridi, nel digestato.

La letteratura scientifica, tuttavia, è ampiamente concorde nel ritenere che il processo di digestione anaerobica abbatta il contenuto della maggior parte dei batteri nocivi per l'uomo, rendendo più sicuro l'uso del digestato rispetto al refluo tal quale in ingresso.

I risultati infatti indicano non solo una sostanziale neutralità dei processi anaerobici ma anche un'evidente

tendenza alla loro diminuzione dopo la digestione.

L'Italia con i suoi 2mila impianti (l'80% dei quali è in ambito agricolo) è il secondo produttore di biogas in Europa e il quarto al mondo, ma il potenziale produttivo di biometano potrebbe essere più elevato.

Oggi secondo il Consorzio Italiano Biogas solo il 15% dei reflui zootecnici viene trattato in biodigestori che producono biometano e nei prossimi 10 anni questa percentuale potrebbe salire al 65%, passando dalla produzione annua di 1,5 miliardi di m<sup>3</sup> di biometano a 6,5.

Anche la 'materia prima urbana' per alimentare la filiera è in crescita: nel 2019, a li-vello nazionale, sono stati raccolti 7,3 milioni di tonnellate di frazione organica di rifiuti urbani.

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani è al 58% e la frazione organica rappresenta circa il 40% del totale dei rifiuti urbani differenziati".

Secondo l'ultimo rapporto del Consorzio Italiano Compostatori, i 56 impianti di compostaggio e digestione anaerobica per la produzione di compost e biogas hanno trattato circa 3,5 milioni di tonnellate di rifiuti organici differenziati; gli impianti che producono biometano dalla FORSU invece sono invece 8.



## Proroga del bando fino all'8 febbraio 2021

per le regioni: Trentino Alto Adige, Marche,  
Umbria, Veneto, Toscana, Lombardia, Molise,  
Abruzzo, Valle D'Aosta e Sardegna.



## C'È ANCORA TEMPO PER FARE PARTE DELLA SQUADRA ORCHIDEA!

LA DATA DI SCADENZA È STATA  
PROROGATA AL GIORNO 8 FEBBRAIO,  
ENTRO LE ORE 18:00, PER LE REGIONI  
TRENTINO ALTO ADIGE, MARCHE, UMBRIA,  
VENETO, TOSCANA, LOMBARDIA, MOLISE,  
ABRUZZO, VALLE D'AOSTA E SARDEGNA.

PER SCOPRIRE COME PUOI PARTECIPARE,  
VISITA IL SITO

<https://www.orchideaproject.org/>

### MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

**Direttore Responsabile** Francesco Luongo

**In Redazione** Gerry Mottola (Caporedattore), Barbara Gualtieri,  
Federica Deplano

**Hanno collaborato a questo numero** Irene Coppola, Barbara Gualtieri

**Progetto Grafico** Eleonora Salvato

**Sede e Redazione** Via Casilina, 3/T  
00182 Roma Tel. 064881891

**Mail** [ufficiostampa@mdc.it](mailto:ufficiostampa@mdc.it)

**Stampa** Stampato in proprio

**Finito di stampare** il 30/01/2021



*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.*



**LEGAMBIENTE**

Il Movimento Difesa del Cittadino  
collabora con Legambiente: [www.legambiente.it](http://www.legambiente.it)

### L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TENITI AGGIORNATO SU [WWW.DIFESADELCITTADINO.IT](http://WWW.DIFESADELCITTADINO.IT)

E ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER MDC NEWS

segui su



**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**



**DIFESA DEL CITTADINO**

DONA IL 5X1000 AL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

CODICE FISCALE: **97055270587**

SOSTIENI CHI  
TI SOSTIENE!

**DONACI IL 5X1000, SCRIVI 97055270587**