

La Digiteca del Consumatore

Normativa e sentenze sui diritti dei consumatori



Digiteca del consumatore

INDICE

1. **Codice del consumo e variazioni**
2. **Norme italiane e Direttive e Regolamenti europei**
3. **Sentenze e decisioni – argomenti:**
 - 3.1 **Furto e smarrimento bancomat: prelievi fraudolenti**
 - 3.2 **Vishing caller ID Spoofing**
 - 3.3 **Buoni fruttiferi postali**
 - 3.4 **Ingiusta segnalazione Centrale Rischi e SIC**
 - 3.5 **Carta di credito *revolving***
 - 3.6 **Diritto di pagare prezzo esposto**
 - 3.7 **Polizze abbinate ai mutui**
 - 3.8 **Attivazione servizi non richiesti e diritto a ricevere informazioni esaustive sul contratto di fornitura**
 - 3.9 **Modifiche unilaterali della condizioni economiche di fornitura**
 - 3.10 **Comunicazione della modifiche contrattuali**
 - 3.11 **Rimborsi automatici per interruzioni prolungate energia elettrica**
 - 3.12 **RC AUTO: Clausola che indica al contraente assicurato la carrozzeria convenzionata a cui rivolgersi in caso di sinistro per il ristoro del danno**
 - 3.13 **Estinzione anticipata finanziamento/mutuo**
 - 3.14 **Indennizzo per volo cancellato o in ritardo**
 - 3.15 **Danni da trasloco**
 - 3.16 **Polizza sulla vita**
 - 3.17 **Contestazione fatture ed indennizzo in caso di sospensione dell'utenza senza preavviso da parte dell'operatore**
 - 3.18 **Denuncia di falso smarrimento assegno**
 - 3.19 **Prodotto difettoso risarcimento danni per non conformità del bene venduto**
 - 3.20 **Consumi anomali**
 - 3.21 **Clonazione carta di credito: skimming**

- 3.22 Hotel difforme da quello prenotato: risarcimento del danno
- 3.23 Posto auto disabili in condominio
- 3.24 Barriere architettoniche in condominio
- 3.25 Previdenza complementare

1. Codice del consumo e variazioni

Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-09-06:206>

2. Norme italiane e Direttive e Regolamenti europei

Decreto Legislativo 27 gennaio 2010 n. 11, modificato dal D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2)

Direttiva 97/7/CE,

Direttiva 2002/65/CE

Direttiva 2005/60/CE

Direttiva 2006/48/CE

Direttiva (UE) 2015/2366

Regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta

3. Sentenze e Decisioni

3.1 Furto e smarrimento bancomat: prelievi fraudolenti

L'art. 12 comma 2 Decreto Legislativo 27 gennaio 2010 n. 11 (<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2010-01-27;11>)

recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE, sancisce che salvo il caso in cui si abbia agito in modo fraudolento, non si è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente [...]”. Orbene, per ottenere un rimborso di somme prelevate in maniera fraudolenta non ci deve essere dolo o colpa grave

da parte dell'utente. L'onere della prova ricade sulla Banca che nell'eccepire una responsabilità del titolare della carta deve provare la negligenza dell'utente.

Ci sono diverse sentenze e decisioni che chiariscono le circostanze di rimborso o meno.

Ad esempio non è accoglibile la richiesta di rimborso di somme prelevate in maniera fraudolenta tramite la carta bancomat smarrita con PIN annotato sull'agenda:

- **Decisione ABF Napoli N. 4943 del 17 giugno 2015**
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2015/06/Dec-20150617-4943.PDF>
- **Decisione ABF Napoli N. 6455 del 01 settembre 2015**
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2015/09/Dec-20150901-6455.PDF>
- **Decisione ABF Roma N. 17049 del 11 luglio 2019**
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2019/07/Dec-20190711-17049.PDF>

Mentre il cliente che si è comportato correttamente e sia stato vittima di prelievi non autorizzati di uno strumenti di pagamento ha diritto di pretendere dal proprio istituto bancario la restituzione dell'importo fraudolentemente sottrattogli al netto di una eventuale franchigia.

Spetta comunque alla banca provare di aver adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza del servizio da eventuali manomissioni (Cass. Civ. Sez. I, 19.01.2016 n. 806):

- **Decisione ABF Torino N. 19773 del 03 settembre 2021**
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2021/09/Dec-20210903-19773.PDF>
- **Decisione ABF Bari N. 16407 del 08 luglio 2021**
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2021/07/Dec-20210708-16407.PDF>
- **Decisione ABF Roma N. 3077 del 21 febbraio 2022**
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2022/02/Dec-20220221-3077.PDF>

3.2 Vishing caller ID Spoofing

Dev'essere rimborsato l'utente che credendo di ricevere una chiamata dell'istituto bancario, non potendo immaginare ad un raggiro e/o truffa, comunica telefonicamente codici e/o password. Invero, la banca al momento di un'operazione deve prevedere una un'autenticazione a più fattori che avviene attraverso l'inserimento di due password (una statica, conosciuta dall'utente, e una dinamica, ossia codice usa e getta che può avere la forma di un messaggio sul cellulare oppure può essere generata tramite le cosiddette chiavette o token). Ciò per evitare che l'utente subisca un accesso fraudolento sul proprio corrente. In tal senso:

- ABF Coll. Roma, decisione 7976/2016

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2016/09/Dec-20160916-7976.PDF>

ABF Coll. Palermo decisione n. 13205/2017

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2017/10/Dec-20171024-13205.PDF>

ABF Milano decisione n. 21243 del'11/09/2019

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2019/09/Dec-20190911-21243.PDF>

ABF Napoli decisione n. 21165 del 10/09/2019

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2019/09/Dec-20190910-21165.PDF>

- <https://www.filodiritto.com/truffa-sul-conto-corrente>

3.3 Buoni fruttiferi postali

Il termine di prescrizione decorre per tutti i buoni dalla fine dell'anno solare in cui cessa la fruttificazione e non dal giorno di emissione.

https://www.confconsumatori.it/wp-content/uploads/2022/05/lodo_grosseto_buoni-postali_19_5_22.pdf

<https://www.dirittodelrisparmio.it/wp-content/uploads/2022/07/GdP-Varallo-20-luglio-2022-n.-32.pdf>

3.4 Ingiusta segnalazione Centrale Rischi e SIC

La Centrale dei Rischi (c.d. CR) è una banca dati, gestita dalla Banca d'Italia, che raccoglie tutte le informazioni della clientela, verso le banche e le società finanziarie (c.d. intermediari), in merito alla capacità del cliente di restituire un prestito.

Quindi, registra la storia creditizia del cliente sia positiva (ad esempio la regolarità dei pagamenti) sia negativa (ritardi di pagamenti e/o incapacità a restituire il prestito).

Tutti hanno il diritto di "interrogare" l'archivio al fine di sapere se a proprio carico c'è una segnalazione e/o di richiedere la correzione delle informazioni ivi presenti.

La Centrale Rischi ha una finalità di interesse pubblico e si distingue dai Sistemi di Informazione Creditizia (SIC) quali CRIF, Assilea ecc. che, pur essendo archivi centralizzati, sono gestiti da soggetti privati e la Banca d'Italia non è responsabile dei dati gestiti.

E' possibile richiedere gratuitamente l'accesso alla Centrale Rischi qui:

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/accesso-cr/index.html>

mentre la richiesta di accesso alla CRIF è qui:

<https://www.modulorichiesta.crif.com/consumers/Persona.aspx?>

utm_source=verificadati&utm_medium=persona&utm_campaign=crifit

Orbene, l'Arbitro Bancario si è pronunciato diverse volte circa ingiuste segnalazioni alla Centrale Rischi e/o CRIF che abbiano comportato un diniego del finanziamento.

L'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, emanato dal Garante della Privacy con provvedimento del 16.11.2004 ai sensi dell'art.117 Codice privacy (d.lgs. 30.6.2003 n.196), stabilisce che *"al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie. I dati relativi al primo ritardo di cui al comma 6 possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato"*. I requisiti di legittimità dell'iscrizione nelle banche dati del SIC sono due: la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati e il rispetto delle garanzie procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il segnalando della sua prossima iscrizione in una centrale rischi, con la precisazione che l'onere della prova della ricezione del preavviso grava sull'intermediario".

In caso di segnalazione illegittima, al cliente spetta il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza. Quindi, in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa.

- ABF Torino Decisione N. 11728 del 27 settembre 2017
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2017/09/Dec-20170927-11728.PDF>
- ABF Torino Decisione N. 1642 del 17 gennaio 2019
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2019/01/Dec-20190117-1642.PDF>

3.5 Carta di credito *revolving*

“La carta di credito revolving è da inquadrare nell’ambito della figura dell’apertura di credito in conto corrente (cfr., ex multis, Collegio Napoli, 15 maggio 2019, n. 12276; Collegio Bari, 13 dicembre 2021, n. 25045). Si tratta, in effetti, di una «variante» di questa figura generale dell’operatività dell’impresa bancaria che viene essenzialmente a caratterizzarsi in ragione delle peculiari modalità di utilizzo del fido (mediante carta, appunto).

Il versamento effettuato dal cliente è funzionalmente inteso al ripristino della provvista di cui al fido e al conseguente riutilizzo di quest’ultimo. Imputare il versamento in corso di rapporto alla linea degli interessi significherebbe mettere il rapporto medesimo sopra un binario morto. Il versamento non viene a ripristinare nessuna provvista, ma va ad estinguere un debito che, in quel momento, risulta scaduto ed esigibile. Quindi pagamenti mensili che il consumatore esegue in favore della finanziaria vanno conteggiati ogni mese a riduzione di capitale.”

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2022/04/Dec-20220408-5822.PDF>

3.6 Diritto di pagare prezzo esposto

In base al combinato disposto dell'art. 14 Decreto Legislativo 31/03/1998 n. 114 e s.m.i. e dell'art. 1336 c.c., il consumatore ha il diritto di pagare il prezzo esposto sullo scaffale e/o indicato sul cartellino. Il prezzo esposto deve essere lo stesso battuto alla cassa. Quindi, dovrà considerarsi illegittima la richiesta del commerciante di far pagare un prezzo diverso e più alto rispetto a quello esposto e conosciuto dal compratore

Il consumatore ha il diritto di pagare il prezzo esposto sullo scaffale o sul cartellino e poco importa se il commerciante non abbia "avuto il tempo di modificare il prezzo" o "abbia riscontrato un errore di stampa o trascrizione". Qualora corrisponda un prezzo maggiorato, il consumatore ha diritto alla restituzione dell'eccedenza versata e, quindi, al rimborso della differenza di prezzo in contanti, non potendo avvenire con "buoni spesa".

Decreto Legislativo 31/03/1998 n. 114:

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-03-31;114!vig=>

3.7 Polizze abbinate ai mutui

Le polizze abbinate ai mutui non sono obbligatorie per legge bensì facoltative, quindi, la banca o la finanziaria non ne possono imporre la sottoscrizione. Ciò vuol dire che l'istituto di credito non può subordinare l'erogazione del mutuo e/o del finanziamento previa stipula dell'anzidetta polizza.

L'art 21 ("Azioni ingannevoli") comma 3 bis (comma introdotto dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214) del D.lgs. 206/2005 sancisce che "è considerata scorretta la pratica commerciale di una banca, di un istituto di credito o di un intermediario finanziario, che ai fini di una stipula di un contratto di mutuo, obbliga il cliente alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dalla medesima banca, istituto o intermediario ovvero all'apertura di un conto corrente presso la medesima banca, istituto o intermediario".

Ciò vuol dire che la banca o l'intermediario finanziario non possono condizionare l'erogazione del finanziamento al fatto che il cliente sottoscriva presso l'ente la copertura assicurativa intermediata dalla medesima banca o intermediario finanziario. Quindi, il consumatore deve essere libero, se ritiene, di reperire la copertura assicurativa sul mercato.

L'art. 28 (Assicurazioni connesse all'erogazione di mutui immobiliari e di credito al consumo) della legge 27/2012 e modificato dall'art. 1 comma 135 della legge 124 del 2017 prevede che "le banche, gli istituti di credito e gli intermediari finanziari, se condizionano l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo alla stipula di un contratto di assicurazione, ovvero qualora l'offerta di un contratto di assicurazione sia connessa o accessoria all'erogazione del mutuo o del credito, sono tenuti ad accettare, senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo, la polizza che il cliente presenterà o reperirà sul mercato. Non solo, nel caso in cui il cliente sottoscriva all'atto della stipula del finanziamento una polizza proposta dalla banca, dall'istituto di credito, da intermediari finanziari o da loro incaricati, ha diritto di recedere

dalla stessa entro SESSANTA GIORNI e in caso di recesso dalla polizza resta valido ed efficace il contratto di finanziamento. Ove la polizza sia necessaria per ottenere il finanziamento o per ottenerlo alle condizioni offerte, il cliente può presentare in sostituzione una polizza dallo stesso autonomamente reperita e stipulata”.

3.8 Attivazione servizi non richiesti e diritto a ricevere informazioni esaustive sul contratto di fornitura

Molto spesso gli utenti si ritrovano indebitamente attivati dei servizi non richiesti da parte dell'operatore telefonico. L'articolo 67 quinquiesdecies del Codice del Consumo prevede che: *“Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore”*. Il Codice del Consumo, così come da ultimo riformato in attuazione della direttiva 2011/83/U, prevede che prima che il consumatore sia vincolato dal contratto o dall'offerta, il professionista deve chiedere il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista. Se il professionista non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto, utilizzando opzioni prestabilite, il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento.

Inoltre, il consumatore ha diritto ad essere informato in modo chiaro, preciso ed esaustivo da parte degli operatori affinché possano orientarsi consapevolmente verso le diverse offerte commerciali. Secondo diverse pronunce del Co.re.com difatti *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*.

- DELIBERA Co.re.com n. 28/2022 Regione Marche
<https://www.agcom.it/documents/10179/28446240/Deliberazione+Co.re.com.+20-10-2022/62710110-c7a9-4874-8d63-6aec3ab7bf72?version=1.0>
- DELIBERA Co.re.com n. 81/22 Regione Toscana

<https://www.agcom.it/documents/10179/27571729/Deliberazione+Co.re.com.+30-05-2022+1661761388247/bace7321-f844-4d28-b294-ace69a4c0453?version=1.0>

Norme di riferimento: <https://www.agcom.it/norme-di-riferimento4>

- [Delibera n. 73/11/CONS](#) Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481
- [Delibera n. 276/13/CONS](#) Approvazione delle Linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche
- [Delibera n. 203/18/CONS](#) Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche
- [Delibera n. 339/18/CONS](#) Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom

E' possibile cercare i **provvedimenti** sugli argomenti di proprio interesse qui:

<https://www.agcom.it/definizione>

3.9 Modifiche unilaterali della condizioni economiche di fornitura

L'articolo 3 del Decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito in Legge n. 142 del 21 settembre 2022, prevede espressamente che: “1. Fino al 30 aprile 2023 è sospesa l’efficacia di ogni eventuale clausola contrattuale che consente all’impresa fornitrice di energia elettrica e gas naturale di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo ancorché sia contrattualmente riconosciuto il diritto di recesso alla controparte”.

Costituisce una pratica commerciale scorretta condizionare indebitamente il consumatore, inducendolo ad accettare nuove condizioni di contratto, in contrasto alla normativa che sospende l’efficacia delle clausole contrattuali che consentono la modifica unilateralmente

del prezzo di fornitura dell'energia. E' possibile segnalare all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) i fornitori che modificano unilateralmente le condizioni contrattuali minacciando il consumatore di sospendere il servizio.

- [https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2027/10/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/C12560D000291394/0/FCB7343C29EF9679C12588EC004654F6/\\$File/p30339.pdf](https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2027/10/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/C12560D000291394/0/FCB7343C29EF9679C12588EC004654F6/$File/p30339.pdf)
- [https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2027/10/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/C12560D000291394/0/D7A6072D83719008C12588EC004654F8/\\$File/p30340.pdf](https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2027/10/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/C12560D000291394/0/D7A6072D83719008C12588EC004654F8/$File/p30340.pdf)
- [https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2027/10/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/C12560D000291394/0/FEFEE583A11083B3C12588EC004654FA/\\$File/p30341.pdf](https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2027/10/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/C12560D000291394/0/FEFEE583A11083B3C12588EC004654FA/$File/p30341.pdf)
- [https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2027/10/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/C12560D000291394/0/7CF31462816901F1C12588EC004654FC/\\$File/p30342.pdf](https://www.agcm.it/dotcmsCustom/tc/2027/10/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/C12560D000291394/0/7CF31462816901F1C12588EC004654FC/$File/p30342.pdf)

3.10 Comunicazione della modifiche contrattuali

L'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS prevede che *“gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente. Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali”* L'allegato 1 della predetta delibera sancisce: *“gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali. La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: “COMUNICAZIONE*

IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO” o similare. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l’informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l’esercizio di tale diritto, la seguente dicitura “Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA’ INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali”.

Pertanto, gli operatori non devono comunicare le modifiche delle condizioni contrattuali e/o economiche sulla fattura ma separatamente

- <https://www.agcom.it/documents/10179/1879729/Allegato+1-10-2015/54f0773d-0204-4f8f-b110-413c3ff896b1>
- <https://www.agcom.it/documents/10179/21418990/Delibera+3-21-CONS/af37591e-5bc9-4328-b441-449be577cb45?version=1.0>
- <https://www.agcom.it/documents/10179/18211592/Deliberazione+Co.re.com.+01-04-2020+1585743735005/44b344f9-1ba2-41b7-b8c6-d11c0da9d2d3?version=1.0>

3.11 Rimborsi automatici per interruzioni prolungate energia elettrica

L’art. 53 allegato A “Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica” prevede che *“in caso di mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino dell’alimentazione definiti dall’articolo 51, anche per interruzioni con oneri a carico dell’impresa di trasmissione o di imprese distributrici interconnesse o del Fondo per eventi eccezionali, l’impresa distributtrice versa un rimborso ad ogni utente coinvolto nell’interruzione pari, per ciascuna tipologia di utente e ciascuna tipologia di interruzione, alla somma indicata nella tabella 10. L’impresa distributtrice non è tenuta a corrispondere i rimborsi qualora ricorra una delle seguenti circostanze: a) il rimborso sia destinato a un utente non in regola con i pagamenti relativi al servizio di distribuzione; b) il rimborso si riferisca a un’interruzione causata dallo stesso utente a cui sarebbe destinato, oppure si riferisca ad un’interruzione dovuta ad ordini impartiti da pubbliche autorità, amministrative o giudiziarie, per accertamenti inerenti all’impianto di utenza o all’utente medesimo; c) il rimborso si riferisca a interruzioni attribuite a forza maggiore per furti documentati; d) il rimborso sia destinato a un utente MT che non abbia presentato la dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 40.1 o che abbia presentato una dichiarazione di adeguatezza non completa, non conforme o revocata; e) il rimborso, destinato a un utente titolare di impianto di sola produzione di energia elettrica, avrebbe un ammontare inferiore a 10,00 €; f) il rimborso si riferisca a un’interruzione causata da ordini*

di distacco programmato per la sicurezza del Sistema Elettrico Nazionale previsto dal Codice di rete (PESSE, RIGEDI) di cui alla Tabella 3; g) il rimborso si riferisca a punti di prelievo per la ricarica dei veicoli elettrici o per l'illuminazione pubblica”.

<https://www.arera.it/allegati/docs/15/646-15all.pdf>

In caso di problemi con il fornitore di luce, gas, acqua, rifiuti è possibile presentare reclamo e/o istanza di richiesta risarcimento e/o indennizzo all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e, più precisamente, al servizio di conciliazione

<https://www.sportelloperilconsumatore.it/>

all’interno della pagina è possibile reperire il modulo di domanda di conciliazione che per semplificazione si riporta qui di seguito:

https://www.sportelloperilconsumatore.it/sites/default/files/moduli/0%20-%20Domanda_di_Conciliazione.pdf

3.12 RC AUTO: Clausola che indica al contraente assicurato la carrozzeria convenzionata a cui rivolgersi in caso di sinistro per il ristoro del danno

Nelle polizze RC auto sempre più spesso è riportata la clausola che impone al contraente assicurato di rivolgersi, in caso di sinistro, a delle carrozzerie convenzionate con la compagnia.

Nel caso l’assicurato opti per il risarcimento in forma specifica, potrà ottenere la riparazione del veicolo rivolgendosi alle carrozzerie convenzionate con la propria compagnia assicurativa. Non è vessatoria, ex art. 1342 c.c., la clausola che lega il ristoro del pregiudizio da parte dell'assicuratore alla reintegrazione in forma specifica, in quanto prevista dall’art. 2058 c.c. Ciò perché tale clausola è, altresì, facilmente conoscibile dall'assicurato essendo solitamente riportata per l'intero nel frontespizio della polizza ed evidenziata in grassetto.

La Cassazione con sentenza n. 11757 del 15/05/2018 ha chiarito che siccome la clausola per cui il contraente assicurato "si impegna ad utilizzare il centro di autoriparazione indicato dall'impresa" facente parte del circuito, è intesa a precisare l'oggetto del contratto, non rientra tra quelle limitatrici della responsabilità dell'assicuratore e non richiede per la sua efficacia la specifica approvazione per iscritto del contraente per adesione ai sensi dell'art. 1341 c.c.. Per tale motivo è escluso che tale pattuizione possa determinare uno squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto D.Lgs. n. 206 del 2005, ex art. 33, comma 1, in quanto il contraente assicurato, al momento della stipula della polizza, non fa altro che "assumere una libera scelta in forza della quale, egli, stipulando il contratto, ottiene i vantaggi descritti in polizza mentre a lui viene semplicemente imposto di rivolgersi esclusivamente ai soggetti facenti parte del servizio, i quali, senza alcun aggravio o limitazione o compressione del suo diritto, provvedono ai necessari ripristini".

Pertanto, la carrozzeria non convenzionata non potrà chiedere alla compagnia assicurativa il residuo e dovrà rivolgersi al cedente (assicurato) per far valere le sue ragioni creditorie.

3.13 Estinzione anticipata finanziamento/mutuo

Può capitare di estinguere anticipatamente un mutuo e/o finanziamento e si pone la questione se sono dovute commissioni e se sono valide clausole che prevedono

Orbene, in merito ai costi di estinzione anticipata è previsto il riconoscimento del diritto alla restituzione di parte degli interessi e degli oneri di un contratto di finanziamento in caso di estinzione anticipata dello stesso.

Invero, il rimborso anticipato dei contratti di credito ai consumatori rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 125-sexies TUB che prevede la possibilità per il consumatore di rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore avendo diritto alla riduzione, in misura proporzionale alla vita residua del contratto, degli interessi e di tutti i costi compresi nel costo totale del credito con esclusione delle imposte. Il comma 2 del predetto articolo, precisa che *“I contratti di credito indicano in modo chiaro i criteri per la riduzione proporzionale degli interessi e degli altri costi, indicando in modo analitico se trovi applicazione il criterio della proporzionalità lineare o il criterio del costo ammortizzato. Ove non sia diversamente indicato, si applica il criterio del costo ammortizzato”*.

Sulla stregua della suddetta norma, l'ABF prevede che *“la commissione di estinzione anticipata prevista in contratto entro le soglie di legge è dovuta a meno che il ricorrente non alleghi e dimostri che, nella singola fattispecie, l'indennizzo preteso sia privo di oggettiva giustificazione. Restano salve le ipotesi di esclusione dell'equo indennizzo disposte dall'art. 125 sexies, comma 3, T.U.B.”*

Inoltre, sono nulle le clausole che non espongono in maniera trasparente il funzionamento del meccanismo di conversione della valuta estera, nonché il rapporto tra tale meccanismo e quello prescritto da altre clausole relative all'erogazione del mutuo. Infatti, la clausola contrattuale che si limita a prospettare che gli importi già restituiti o ancora dovuti dal mutuatario siano dapprima convertiti ad esempio in Franchi Svizzeri al “tasso di cambio convenzionale”, e l'importo, così ottenuto, sia poi riconvertito in Euro al tasso di cambio corrente, senza esporre le operazioni aritmetiche che debbano essere eseguite al fine di realizzare tale duplice conversione da una valuta all'altra (e viceversa) sono da considerarsi nulle.

- ABF Napoli Decisione N. 131 del 03 gennaio 2022

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2022/01/Dec-20220103-131.PDF>

- ABF Torino Decisione N. 19769 del 03 settembre 2021

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2021/09/Dec-20210903-19769.PDF>

- ABF Napoli Decisione N. 11097 del 29 aprile 2021
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2021/04/Dec-20210429-11097.PDF>

3.14 Indennizzo per volo cancellato o in ritardo

Il regolamento CE 261/2004 ha dettagliato il comportamento esigibile dal vettore qualora si sia verificata una situazione di inadempimento o anche qualora per cause a lui non imputabili (es. sciopero, calamità naturali) la sua esecuzione della prestazione sia stata dilazionata nel tempo.

In tutte queste situazioni, cioè sia quando il vettore sia responsabile del volo cancellato o ritardato (in questo caso, l'obbligo di assistenza si aggiunge al diritto alla compensazione pecuniaria prevista dall'art. 7), sia quando non ne sia responsabile (come nel caso di specie, in cui l'annullamento del volo era dovuto ad uno sciopero nazionale) in ragione del fatto che il passeggero si trova in una situazione di disagio che prescinde in ogni caso da ogni sua responsabilità, il passeggero ha diritto a pretendere un contenuto minimo di assistenza dal vettore aereo, che anche se per ragioni non a lui imputabili non può portare a termine il trasporto nei tempi promessi e previsti.

Invero, ai sensi dell'art. 8, il passeggero ha diritto al rimborso o all'imbarco su volo alternativo (c.d. riprotezione) a scelta tra:

- il rimborso entro sette giorni del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché, se del caso: — un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile;
- l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; o
- l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti.

Inoltre, il passeggero ha diritto a titolo gratuito: (art. 9)

- a pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- alla sistemazione in albergo: — qualora siano necessari uno o più pernottamenti, o — qualora sia necessario un ulteriore soggiorno, oltre a quello previsto dal passeggero; c) al trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione (albergo o altro).
- ad effettuare due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Indipendentemente da ciò il passeggero, ai sensi dell'art. 5 lett. C), ha diritto alla compensazione pecuniaria di cui all'art. 7, pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o buoni viaggio e/o altri servizi, e che è pari a:

€ 250 per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1 500 chilometri;

€ 400 per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 chilometri;

€ 600 per le tratte aeree che non rientrano nei casi precedenti.

Il vettore aereo può ridurre del 50% la compensazione pecuniaria se ai passeggeri è offerto di raggiungere la loro destinazione finale imbarcandosi su un volo alternativo il cui orario di arrivo non supera: a) di due ore, per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1 500 km; o b) di tre ore, per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte aeree comprese fra 1.500 e 3.500 km; o c) di quattro ore, per tutte le altre tratte aeree l'orario di arrivo previsto del volo originariamente prenotato.

La compensazione pecuniaria, tuttavia, non è corrisposta se il passeggero:

- è stato informato della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure

- è stato informato della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e gli è stato offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure

- è stato informato della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e gli è stato offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

In tal senso la Corte Giustizia Europea, Sez. VIII, con sentenza dell' 11/05/2017 n. 302/16 ha ribadito che la compagnia aerea è tenuta a pagare la compensazione pecuniaria ai passeggeri in caso di cancellazione del volo che non è stata comunicata almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto. La responsabilità ricade sulla compagnia anche nel caso in cui abbia informato, nei termini, l'agente di viaggio tramite il quale il contratto di trasporto è stato stipulato con il passeggero interessato e quest'ultimo non sia stato informato dall'agente entro questo termine”.

Il termine entro il quale devono essere promosse le azioni dirette ad ottenere il versamento della compensazione prevista agli articoli 5 e 7 di tale regolamento è stabilito conformemente alle regole di ciascuno Stato membro in materia di prescrizione dell'azione.

L'art. 2951 c.c. prescrive tale termine in 12 mesi -se il volo si svolge in Europa- aumentati a 18 mesi se il volo si svolge in territorio extraeuropeo, che decorre dall'arrivo a destinazione del passeggero.

- Regolamento (CE) 261/2004 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/...>
- <http://www.studioavvocatocolletti.it/trasporto-aereo-cancellazione-volo-indennizzo-punto-della-cgue/>
- Ente Nazionale per l'Aviazione Civile <https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/cancellazione-del-volo>

3.15 Danni da trasloco

Ai sensi dell'art. 2051 c.c. sussiste una responsabilità oggettiva della ditta di traslochi in quanto, dal momento della consegna degli arredi, l'impresa ha l'effettivo potere fisico ed il connesso obbligo di vigilanza sulle cose, sicché è responsabile per i danni provocati fino alla riconsegna. Pertanto, la ditta è responsabile dei danni arrecati durante il trasloco, per non aver gli operai adottato la dovuta diligenza e tutte le precauzioni del caso, rispondendo dei danni patrimoniali e non patrimoniali (liquidabili equitativamente ai sensi degli artt. 2056 e 1226 c.c.) per il compromesso pieno godimento di arredi ed oggetti. In tal senso si è espressa anche la Cass. Civ., sez. III. 18/02/2000 n. 1859

- <https://www.altalex.com/documents/news/2013/08/27/vendita-con-trasporto-responsabilita-del-venditore-mittente-e-del-vettore>
- <https://www.personaedanno.it/articolo/cose-in-custodia-la-responsabilita-del-vettore-riccardo-mazzon>
- <https://www.diritto.it/la-responsabilita-del-vettore-nel-trasporto-di-cose/>

3.16 Polizza sulla vita

Cosa succede se il contraente dopo la sottoscrizione di una polizza sulla vita ha un ripensamento o si rende conto di aver stipulato una polizza dietro la prospettazione di condizioni "estremamente vantaggiose" non corrispondenti alla realtà?

Se l'intermediario assicurativo ha sottoposto al contraente la firma di una:

1) proposta (documento con cui il contraente chiede alla compagnia assicurativa di stipulare un contratto. In tal caso il contratto di polizza non si intenderà concluso immediatamente ma solo dal momento in cui riceve dalla compagnia la comunicazione di accettazione della proposta), fino a quando non riceve l'accettazione della proposta da parte dell'impresa assicurativa, il contraente può esercitare il diritto alla revoca della proposta, impedendo così la conclusione del contratto di assicurazione. La revoca solitamente deve essere comunicata a mezzo lettera raccomandata a.r. alla compagnia assicurativa che, ai sensi dell'art. 176 comma

Il D.lgs. 209/2005 provvederà a restituire al contraente le somme eventualmente già corrisposte entro 30 giorni dal ricevimento della revoca (con esclusione delle spese sostenute dall'impresa per l'emissione del contratto e previamente quantificate nella proposta).

2) proposta-polizza (proposta che dalla sottoscrizione produce subito gli effetti del contratto), entro 30 giorni dalla stipula, il contraente può esercitare il diritto al recesso dal contratto di polizza e le modalità sono indicate nella nota informativa e nel contratto. Tuttavia, generalmente il recesso deve essere comunicato a mezzo lettera raccomandata a.r. alla compagnia assicurativa che, ai sensi dell'art. 177 comma III D.lgs. 209/2005, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione relativa al recesso, "rimborserà al contraente il premio eventualmente corrisposto, al netto della parte relativa al periodo per il quale il contratto ha avuto effetto. L'impresa di assicurazione avrà diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute per l'emissione del contratto, a condizione che siano individuate e quantificate nella proposta e nel contratto".

- Art. 177 D.lgs. 209/2005 <https://www.brocardi.it/codice-delle-assicurazioni-private/titolo-xii/capo-iv/art177.html>
- <https://www.njus.it/news/2511/il-diritto-di-recesso-del-contraente-nell-assicurazione-sulla-vita/>
- <https://www.ilsole24ore.com/art/polizze-vita-perche-cassazione-fa-tremare-assicurazioni-AEIOccjE>

3.17 Contestazione fatture ed indennizzo in caso di sospensione dell'utenza senza preavviso da parte dell'operatore

Può capitare che l'utente contesti le fatture e/o che non provveda al pagamento della stessa e/o che vi provveda in ritardo. In questi casi l'operatore telefonico senza alcun preavviso provvede alla sospensione amministrativa dell'utenza al fine di ottenere quanto dovuto..

Orbene, la bolletta è un atto unilaterale di natura contabile volto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico. In caso di contestazione dell'ammontare da parte dell'utente l'operatore ha l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Ciò in quanto ad avviso dell'AGOM "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta".

Inoltre, l'operatore non può deliberatamente ed improvvisamente sospendere il servizio ma deve, prima di sospendere o cessare amministrativamente il servizio, darne preavviso al cliente. L'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, infatti prevede che in mancanza di preavviso o in assenza dei presupposti gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.

- Regolamento sugli indennizzi AGCOM
<https://www.agcom.it/documents/10179/539543/Delibera+73-11-CONS/ce8dda0d-48ec-42df-82ab-cc3ecc083fc8?version=1.2&targetExtension=pdf>
- Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313
<https://www.eius.it/giurisprudenza/2004/075>
- Delibera Corecom Toscana n. 27/2022
<https://www.agcom.it/documents/10179/27353573/Delibera+Co.re.com.+07-03-2022+1657697028933/8ed05695-3bfe-4b05-8e5b-1b7356db0703?version=1.0>
- Delibera Agcom n. 2/13/CIR
<https://www.agcom.it/documents/10179/539971/Delibera+2-13-CIR/e2dd617c-3368-4a78-a595-2d56fee6c118?version=1.0>
- Delibera Agcom n. 85/09/CIR
<https://www.agcom.it/documents/10179/539271/Delibera+85-09-CIR/94a5512e-4cae-46d5-8036-3bd8057c59ce?version=1.0&targetExtension=pdf>
- Delibera Agcom n. 23/10/CIR
<https://www.agcom.it/documents/10179/539389/Delibera+23-10-CIR/68a25e73-0662-44d6-898a-56d3d57d04b9?version=1.0&targetExtension=pdf>
- Delibera Agcom n. 82/17/CIR
<https://www.agcom.it/documents/10179/8099412/Delibera+82-17-CIR/bf430d91-12de-4d25-82b2-738af4c3c7bc?version=1.0>
- Delibera Agcom n. 33/10/CIR
<https://www.agcom.it/documents/10179/539389/Delibera+33-10-CIR/dfc71953-9123-4a6e-bee1-7167d69d4aa0?version=1.0&targetExtension=pdf>

3.18 Denuncia di falso smarrimento assegno

Denunciare il falso smarrimento di un assegno emesso per il pagamento di merce acquistata al solo fine di bloccarne la riscossione integra il reato di calunnia.

Invero, l'art. 368 c.p., punisce colui che, con una falsa denuncia di smarrimento dell'assegno bancario, accusa di furto o ricettazione la persona alla quale abbia in precedenza consegnato il titolo, pur essendo nella piena consapevolezza dell'innocenza dello stesso.

- Tribunale Napoli Nord sez. II, 06/04/2018, n.1000
- Tribunale Frosinone, 26/06/2018, n.840

- Cassazione penale sez. VI, 17/12/2008, n. 3910
<https://noiradiomobile.org/responsabile-di-calunnia-chi-denuncia-di-aver-smarrito-un-assegno-dopo-averlo-consegnato-in-pagamento-al-prenditore-simulando-un-furto/>
- <https://www.diritto.it/la-calunnia-implicita-profili-teorici-e-casi-pratici/>

3.19 Prodotto difettoso risarcimento danni per non conformità del bene venduto

L'art. 114 codice del consumo prevede la responsabilità del produttore per i danni cagionati da un suo prodotto difettoso. Gli artt. 117 e 118 del predetto codice sanciscono che *“un prodotto è difettoso quando non offre la sicurezza che ci si può legittimamente attendere tenuto conto di tutte le circostanze, tra cui:*
a) il modo in cui il prodotto è stato messo in circolazione, la sua presentazione, le sue caratteristiche palesi, le istruzioni e le avvertenze fornite;
b) l'uso al quale il prodotto può essere ragionevolmente destinato e i comportamenti che, in relazione ad esso, si possono ragionevolmente prevedere;
c) il tempo in cui il prodotto è stato messo in circolazione.
 2. *Un prodotto non può essere considerato difettoso per il solo fatto che un prodotto più perfezionato sia stato in qualunque tempo messo in commercio.*
 3. *Un prodotto è difettoso se non offre la sicurezza offerta normalmente dagli altri esemplari della medesima serie”.*

E' esclusa la responsabilità *“a) se il produttore non ha messo il prodotto in circolazione;*
b) se il difetto che ha cagionato il danno non esisteva quando il produttore ha messo il prodotto in circolazione;
c) se il produttore non ha fabbricato il prodotto per la vendita o per qualsiasi altra forma di distribuzione a titolo oneroso, ne' lo ha fabbricato o distribuito nell'esercizio della sua attività professionale;
d) se il difetto è dovuto alla conformità del prodotto a una norma giuridica imperativa o a un provvedimento vincolante;
e) se lo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche, al momento in cui il produttore ha messo in circolazione il prodotto, non permetteva ancora di considerare il prodotto come difettoso;
f) nel caso del produttore o fornitore di una parte componente o di una materia prima, se il difetto è interamente dovuto alla concezione del prodotto in cui è stata incorporata la parte o materia prima o alla conformità di questa alle istruzioni date dal produttore che la ha utilizzata”.

Ciò detto il consumatore ha diritto ad ottenere il risarcimento del danno in caso dell'acquisto di un bene risultato poi difettoso e per il quale non era possibile la sostituzione in quanto eccessivamente onerosa per il venditore.

L'art. 125 del codice del consumo prevede che *“il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni dal giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza del*

danno, del difetto e dell'identità del responsabile. Nel caso di aggravamento del danno, la prescrizione non comincia a decorrere prima del giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza di un danno di gravità sufficiente a giustificare l'esercizio di un'azione giudiziaria”.

L'art. 126 del codice del consumo, altresì, sancisce che *“Il diritto al risarcimento si estingue alla scadenza di dieci anni dal giorno in cui il produttore o l'importatore nella Unione europea ha messo in circolazione il prodotto che ha cagionato il danno. La decadenza è impedita solo dalla domanda giudiziale, salvo che il processo si estingua, dalla domanda di ammissione del credito in una procedura concorsuale o dal riconoscimento del diritto da parte del responsabile. L'atto che impedisce la decadenza nei confronti di uno dei responsabili non ha effetto riguardo agli altri”.*

- Corte di Cassazione, sentenza n. 1082 del 20 gennaio 2020
<http://momentolegislativo.it/app/uploads/2020/01/1082-2020-pdf.pdf>
<https://sentenze.la leggepertutti.it/sentenza/cassazione-civile-n-1082-del-20-01-2020>
- Cassazione civile sez. III - 10/05/2021, n. 12225
https://www.movimentoconsumatori.it/images/FilePDF/ServizioLegale/Giurisprudenza/AcquistiServizi/Cassazione1225_2021.pdf

3.20 Consumi anomali

In caso di contestazione dei consumi di fornitura (ad esempio acqua, luce, gas) grava sul fornitore l'onere di provare il corretto funzionamento del contatore. Grava, invece, sul fruitore (utente) l'onere di provare che l'eccessività dei consumi è dovuta a fattori esterni al suo controllo.

Il gestore, quindi, ha il dovere di informare l'utente sull'eventuale presenza di consumi anomali e *“l'adempimento o meno dell'utente al suo onere di verificare il regolare funzionamento dell'impianto e del contatore, nonché di effettuare la cd. autolettura, non esclude, di per sé, la sussistenza dell'inadempimento dell'azienda somministrante al proprio (distinto) obbligo di segnalazione dei consumi anomali, con conseguente diritto dell'utente, in caso di omissione, al risarcimento del danno”*

- sentenza del 12 gennaio 2019 il Tribunale di Oristano
<https://www.ilcaso.it/sentenze/ultime/21146>
- CORTE DI CASSAZIONE SEZIONE III CIVILE Ordinanza 3 marzo – 15 settembre 2021, n. 24904

https://images.go.wolterskluwer.com/Web/WoltersKluwer/%7B07703c9c-f035-4ac5-b546-bdcdcbabfa77%7D_cassazione-civile-ordinanza-24904-2021.pdf?_gl=1%2Arq95p6%2A_ga%2AODQzNDY2MTIyLjE2NTQ1MjE4ODU.%2A_ga_B95LYZ7CD4%2AMTY2OTEzNjcyNy4xOC4xLjE2NjkxMzcxNzluMC4wLjA.

- Cassazione civile, sez. III, sentenza 22/11/2016 n. 23699
<https://www.altalex.com/documents/massimario/2017/02/16/contratto-di-somministrazione-consumi-contestazione-contatore-malfuzionante-prova>

3.21 Clonazione carta di credito: skimming

Lo skimming consiste nella truffa tesa alla clonazione di carta di credito e/o bancomat mediante l'utilizzo di un apparecchio capace di leggere e memorizzare i contenuti presenti sulle bande magnetiche (dati e PIN).

Orbene, il titolare di una carta di credito e/o bancomat, ai sensi dell'art. 7, 1° comma, lett. b), del d.lgs. n.11 del 2010, ha l'obbligo di utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini che ne regolano l'emissione e l'uso. Tuttavia, l'art. 10, 2° comma, del d.lgs. n. 11 del 2010 prevede che, *“quando l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzazione di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'art.7”*.

Ciò detto, la Banca è **responsabile** nei confronti del cliente se non dimostra di aver fatto tutto per evitare il danno. Pertanto, il cliente avrà diritto al rimborso e, a tal uopo, dovrà inviare alla banca domanda di rimborso, corredata dalla copia della denuncia.

- Decisione ABF N. 19729 del 03 settembre 2021
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2021/09/Dec-20210903-19729.PDF>
- Decisione ABF N. 6532 del 06 ottobre 2014
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2014/10/Dec-20141006-6532.PDF>
- Decisione ABF N. 6198 del 29 novembre 2013
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni/2013/11/Dec-20131129-6198.pdf>

3.22 Hotel difforme da quello prenotato: risarcimento del danno

Capita spesso di prenotare un hotel perché attratti dalle immagini sul sito internet ma di rimanere poi delusi perché le foto non rispecchiano la realtà.

L'hotel non all'altezza delle aspettative e difforme da quello prenotato dà diritto al turista ad ottenere il risarcimento del danno da vacanza rovinata da parte del tour operator che ha organizzato il soggiorno.

“A risarcire il turista insoddisfatto, però, è anche l'agenzia di viaggi che ha venduto il pacchetto facendo erroneamente affidamento sulla qualità della struttura desumibile solo dal catalogo reso disponibile dal tour operator, senza compiere una verifica in concreto della qualità dei servizi promessi. Infatti, è compito dell'agenzia di viaggi scegliere con oculatezza l'organizzatore.”

- sentenza della Corte di Cassazione n. 5683 del 23 marzo 2016
- Cassazione civile sez. III, 29/04/2022, n.13511
- [Cass. Civile Ord. Sez. III n. 24607/2017 del 19/10/2017](http://www.italgiure.giustizia.it/xway/application/nif/clean/hc.dll?verbo=attach&db=snciv&id=.%2F20171019%2Fsnciv@s30@a2017@n24607@tO.clean.pdf)
<http://www.italgiure.giustizia.it/xway/application/nif/clean/hc.dll?verbo=attach&db=snciv&id=.%2F20171019%2Fsnciv@s30@a2017@n24607@tO.clean.pdf>
- D.lgs. n. 79 del 23 maggio 2011
<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2011-05-23:79>

3.23 Posto auto disabili in condominio

Il Decreto Ministeriale 14 giugno 1989 n. 236 contiene una serie di prescrizioni atte ad eliminare le barriere architettoniche per le persone disabili.

Tra le prescrizioni da osservare all'art. 8 co. 2 il predetto decreto prevede che “nelle aree di parcheggio devono comunque essere previsti, nella misura minima di 1 ogni 50 o frazione di 50, posti auto di larghezza non inferiore a m. 3,20, e riservati gratuitamente ai veicoli al servizio di persone disabili. Detti posti auto, opportunamente segnalati, sono ubicati in aderenza ai percorsi pedonali e nelle vicinanze dell'accesso dell'edificio o attrezzatura. Al fine di agevolare la manovra di trasferimento della persona su sedia a ruote in comuni condizioni atmosferiche, detti posti auto riservati sono, preferibilmente, dotati di copertura”.

Pertanto, il condomino disabile ha diritto ad avere un posto auto nelle vicinanze dell'accesso all'edificio.

L'assegnazione in via esclusiva del posto auto al disabile necessita del consenso assembleare e nell'impossibilità di applicare il decreto ministeriale l'interessato allo stallo dovrà ottenere il consenso unanime dell'assemblea pena la nullità della deliberazione.

Se non c'è possibilità di ottenere un posto riservato nel parcheggio condominiale il disabile potrà farsi assegnare dal Comune, ai sensi dell'art. 188 del codice della strada, uno stallo sulla pubblica via nelle vicinanze del condominio.

- D.M. 236 del 1989
<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:ministero.lavori.pubblici:decreto.ministeriale:1989-06-14:236!vig=#:~:text=Prescrizioni%20tecniche%20necessarie%20a%20garantire,dell%27eliminazione%20delle%20barriere%20architettoniche.>
- Art. 188 codice della strada

<https://www.aci.it/i-servizi/normative/codice-della-strada/titolo-v-norme-di-comportamento/art-188-circolazione-e-sosta-dei-veicoli-al-servizio-di-persone-invalide.html>

- Tribunale di Verbania sentenza n. 513/2020 del 02/12/2020
<https://www.fiscoetasse.com/files/11182/sentenza-posteggio-trib-verbania.pdf>
- Corte di Cassazione, sentenza n. 11034, depositata il 27 maggio 2016
<https://renatodisa.com/corte-di-cassazione-sezione-ii-civile-sentenza-27-maggio-2016-n-11034/>

3.24 Barriere architettoniche in condominio

L'eliminazione delle barriere architettoniche rappresenta un diritto fondamentali per le persone affette da disabilità e ciò presuppone che l'intera collettività adotti piani volti a garantire l'accessibilità agli edifici.

Le prescrizioni necessarie per assicurare il predetto diritto di accesso sono contenute nel Decreto Ministeriale 14 giugno 1989 n. 236. L'art. 3 sancisce che l'accessibilità dev'essere garantita per spazi esterni, parti comuni, alloggi (almeno il 5% nell'edilizia residenziale sovvenzionata), ambienti destinati ad attività sociali (scolastiche, sanitarie, assistenziali, culturali, sportive), edifici sedi di aziende o imprese, lavoro, culto ecc. Inoltre, ogni immobile deve essere visitabile. Orbene, per quanto concerne i condomini gli artt. 4 e ss. prescrivono specifiche dimensionali e funzionali che devono essere adottate a favore di persone affette da disabilità (ad esempio misure di porte, ascensori ecc.).

Tuttavia, l'autorizzazione può essere negata "solo ove non sia possibile realizzare le opere senza serio pregiudizio del bene tutelato". Quindi, il diniego deve essere motivato in maniera specifica proprio perché i diritti delle persone svantaggiate non può essere compromesso se non in casi eccezionali.

- Consiglio di Stato sez. III, 09/06/2020, n.3699
<https://www.eius.it/giurisprudenza/2020/327>
- Cassazione civile sez. II, 26/11/2019, n.30838

<https://sentenze.laleggepertutti.it/sentenza/cassazione-civile-n-30838-del-26-11-2019>

- Consiglio di Stato sez. II, 14/01/2020, n. 355

<https://geometri.asti.it/wp-content/uploads/2020/03/consiglio-di-stato-sentenza-355-2020.pdf>

- Cassazione civile sez. II, 20/04/2020, n.7944

<https://sentenze.laleggepertutti.it/sentenza/cassazione-civile-n-7944-del-20-04-2020>

3.25 Previdenza complementare

La **pensione integrativa** consiste in una forma di risparmio che si aggiunge alla pensione obbligatoria erogata dall'INPS e/o dalle Casse di Previdenza Private.

Pertanto, questo tipo di previdenza complementare non si sostituisce a quella obbligatoria bensì si aggiunge ad essa, perché basata su un sistema in virtù del quale i versamenti di ogni lavoratore vengono investiti in modo autonomo al fine di costituire a una rendita.

Viene erogata dopo aver maturato i requisiti della pensione e dopo aver versato per almeno cinque anni in un fondo di previdenza complementare. Solo in alcuni casi è possibile riceverla anticipatamente (in tal caso si parla di rendita integrativa temporanea anticipata).

A garantire trasparenza e correttezza c'è la Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP).

Ogni anno è possibile portare in deduzione fino a 5.164,57 euro di contributi versati alla previdenza complementare.

La facoltà di riscatto prevista dall'art. 14, comma 2, del d.lgs. n. 252 del 2005, può avvenire solo se gli eventi previsti (inoccupazione, mobilità, cassa integrazione guadagni e invalidità permanente) si verificano in data successiva a quella dell'iscrizione al fondo pensione.

"l'obbligazione che il datore di lavoro assume con il sistema di previdenza integrativa nei confronti del fondo non è monetizzabile a favore del lavoratore".

- **D.lgs. 252 del 2005**

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-12-05;252>

- **Giuda Covip**

https://www.covip.it/sites/default/files/guida_introduttiva_alla_previdenza_complementare.pdf

- **Corte di Cassazione Sezioni Unite Sentenza 14 aprile 2022 n. 12209**

http://www.lavorosi.it/fileadmin/user_upload/GIURISPRUDENZA_2022/Cass.-sent.-n.-12209-2022.pdf

- **Corte di Cassazione sentenza n. 218/2019**

<https://www.fiscoetasse.com/files/8888/corte-cost-2019-10-03.pdf>