

LOGO REGIONE PUGLIA - POLIDREAM ASSOUTENTI - IPC

“E IO PAGO”  
IL BOLLETTINO DEL CONSUMATORE CHE CONCILIA

PER UN INFORMAZIONE TEVISIVA ( Cerchiare come timbro e posto sul lato)  
VIENICI A TROVARE SULLA NOSTRA TV-WEB

[www.polidream.org](http://www.polidream.org)

Progetto “Conciliamo in Web-Tv”

“Programma Generale di attuazione della L.R. Puglia 12/2006 per le politiche in favore dei consumatori, realizzato con l’ utilizzo di fondi della Regione Puglia”

Editoriale: **“CONCILIAMO IN Web-TV”**

La vita del cittadino-consumatore è scandita troppo spesso da momenti di conflitto con imprese che forniscono beni e servizi, per questo nasce oggi il progetto “Conciliamo in web-tv”, **un utile strumento di informazione televisiva e giornalistica per chiarire cosa fare, a chi rivolgersi, i passi da seguire per ricorrere alla procedura di conciliazione:** una nuova procedura di risoluzione alternativa delle controversie, rapida, economica e soddisfacente, nella quale un terzo neutrale aiuta le parti a raggiungere un accordo.

I processi di liberalizzazione introdotti dalle recenti normative hanno reso il consumatore ancor più indifeso e confuso; la concorrenza non porta solo un ampio ventaglio di scelta di prodotti e servizi, che dovrebbero condurre ad un abbassamento dei prezzi e delle tariffe, ma anche la presenza sul mercato di nuove aziende alla ricerca di clienti con metodi aggressivi, poco trasparenti e per niente rispettosi del Codice del Consumo e dei relativi diritti dei consumatori.

Il progetto “Conciliamo in web-tv” si propone di accelerare il processo di adozione della Conciliazione anche da parte delle aziende oggi ancora in ritardo, ciò migliorerà la qualità del mercato restituendo un dialogo basato sulla fiducia alle parti coinvolte nelle controversie.

La Presidente Regionale  
Angela Mannarini

## Settore Telefonia

### INTENDE RECLAMARE CONTRO UN'AZIENDA DI TELECOMUNICAZIONI?

- **fattura elevata/errata**
- **guasto**
- **interruzione servizio**
- **attivazione/trasloco in ritardo**
- **servizio insufficiente**
- **disdetta/recesso**
- **rimborso**
- **danno subito**
- **pubblicità ingannevole**
- **privacy**

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i [nostri sportelli](#), presso l'azienda che ha causato uno di questi disservizi; si potrà, così, accedere alla procedura di conciliazione, grazie ad un nostro conciliatore che la rappresenterà, con tempi rapidi e costi modici.

### SONERIE, BATOSTA PER I GESTORI TELEFONICI



Stavolta la scure dell'Antitrust si è abbattuta su TIM, VODAFONE & Company per la **mancata chiarezza e trasparenza sui costi sopportati dagli utenti che**

**scaricano loghi e sonerie sui cellulari.**

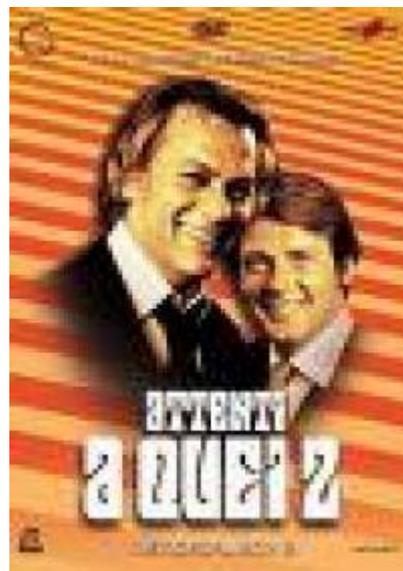
D'altronde, sia nelle pubblicità televisive che in quelle sulla carta stampata era facile "*vedere che non si vedeva nulla*", poichè **i caratteri tipografici con cui venivano riportate le tariffe erano così minuscoli che era impossibile leggerli.**

E quindi il provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato giunge quanto mai voluto e previsto.

Ma occorre guardare **il rovescio della medaglia**: questi gestori truffaldini e queste pratiche commerciali a dir poco scorrette non esisterebbero nemmeno se i consumatori, piccoli e grandi, ignorassero intelligentemente i messaggi ingannevoli, se non si fossero scioccamente innamorati di questa stramaledetta moda di inserire le sonerie più disparate e i loghi più arzigogolati per meglio identificare il proprio telefonino!

**Il consumatore deve dire basta a questi tipi di consumi e di sprechi**, non deve aspettare le sanzioni dell'Antitrust, che comunque non fermeranno mai questi fenomeni!

## ATTENTI A TELE2!



Finalmente **l'Antitrust ha sanzionato duramente Tele2 per la pratica illecita di limitare l'utilizzo di internet**, inibendo i siti del "*peer to peer*".

Praticamente, tutti i clienti dell'azienda telefonica non potevano più utilizzare il servizio del "*file sharing*", cioè dello scambio di files, ovvero del cosiddetto "*download di musica e video*", perchè Tele2 così poteva avere la "*banda*" dell'ADSL più libera, e quindi con più clienti in navigazione.

Insomma, una limitazione definita illegittima dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, che ha comminato **una multa di 90.000 euro** e ha disposto **la fine di tale limitazione**, definendola una pratica commerciale scorretta.

**Gli utenti di Tele2 potranno così tornare al "peer to peer"**, sperando che la lezione sia salutare per la compagnia telefonica, che nella sua ossessiva campagna televisiva queste cose mica le dice!

Invitiamo tutti i consumatori a segnalarci immediatamente eventuali inottemperanze di Tele2 rispetto a questo Provvedimento dell'Antitrust.

**899, VITTORIA!**



Come da noi preannunciato a luglio scorso, dal 1° ottobre 2008 finalmente tutti i numeri speciali, dal 899 al 166, dal 709 al 144, sono automaticamente disabilitati dalle linee telefoniche. Solo chi vorrà attivarli potrà farlo contattando il proprio gestore e facendone esplicita richiesta.

Insomma, dopo il rovescio del diritto, torna il diritto vero.

E' una vittoria dei consumatori, dopo anni di battaglie e migliaia di bollette contestate.

Ci resta un solo timore, e per questo avremmo preferito una normativa ancora più drastica (del tipo "aboliamo tutti i numeri speciali"): e se i truffatori del 899

migrassero su altre numerazioni?

**TIM E VODAFONE, L'AUTORITY INTERVIENE**



Finalmente l'Authority delle Comunicazioni, dopo le proteste di tutte le associazioni dei consumatori, è intervenuta sulla questione degli improvvisi aumenti di tariffa, operati da TIM e Vodafone, aprendo un'apposita istruttoria.

Ricordiamo che qualche settimana fa alla quasi totalità dei clienti TIM e Vodafone è giunto un SMS, nel quale si annunciavano le cancellazioni delle tariffe vecchie e l'attivazione di aumenti di tariffa fra il 30 e il 50%. Ovviamente, è anche inutile ricordare che il consumatore è libero di disdire immediatamente il contratto e di aprirne uno nuovo con un altro operatore. Ma ormai di operatori buoni non è rimasto nessuno, si assomigliano tutti, sia nelle tariffe che nelle condizioni contrattuali.

Francamente, però, l'azienda che ci ha colpiti di più è stata la TIM perchè, mentre con Vodafone non esiste alcun protocollo d'intesa, con la TIM invece il protocollo c'è, è stato sottoscritto con tutte le associazioni dei consumatori, è quasi decennale, e prevede pure la procedura di conciliazione. Quindi ci saremmo aspettati dai vertici

della TIM la convocazione di un tavolo di concertazione, prima dell'aumento "ex abrupto" delle tariffe. Così non è stato, purtroppo, e siamo stati costretti a denunciare l'accaduto sia a giornali e televisioni che all'Authority.

L'Authority, per la verità, ci ha messo un po' di tempo prima di aprire la procedura di istruttoria, e questo denota una certa sudditanza di tale Organismo rispetto agli operatori telefonici.

Comunque attendiamo fiduciosi il responso finale dell'Authority.

**TELEFONI E LE PENALI DELLE 3 SCIMMIE**



Sembra che la legge 40/07, meglio nota come Legge Bersani, non sia stata scritta.

Per la verità, questo è il tipico costume italiota, "stile 3 scimmie": scrivere belle leggi per ignorarle sistematicamente. Gli esempi sono illustri: basti pensare alla stessa Costituzione, ancora inattuata a 60 anni di distanza, o a leggi sulla trasparenza come la 241/90, vecchia appunto di 18 anni, ma tuttora dimenticata dalla Pubblica Amministrazione.

**La legge Bersani**, quella, per intenderci, che ha cancellato i costi di ricarica per i cellulari, sin dal 2 aprile 2007 **ha praticamente abolito anche i vincoli temporali e le penali per recesso anticipato dai contratti telefonici**. Che, tradotto in soldoni, significa che si può disdettare in ogni momento un abbonamento telefonico e che l'operatore telefonico non può, per questo, addebitare alcun costo al consumatore.

Ebbene, **ancora oggi continua ad avvenire esattamente il contrario**. Puntualmente l'utente che ha fatto disdetta del contratto viene invitato a pagare pure la penale, magari chiamata in altro modo: "*somma aggiuntiva*", "*addebito*", "*costo*", etc. etc.

Non solo, ma persino **negli spots pubblicitari** e nelle offerte commerciali della telefonia **vengono ancora declamati i vincoli temporali**: 1 anno, 2 anni, etc. etc. Sempre **alla faccia della Bersani!**

Non dovremmo essere noi a segnalare [all'Autorità delle Comunicazioni](#) una palese illegittimità che è sotto gli occhi di tutti e che dovrebbe essere duramente sanzionata.

Ma, tant'è, lo facciamo, e ci attendiamo ovviamente una **dura reprimenda da parte della stessa Autorità verso tutti i gestori telefonici**,

oltre alla fine di questa violazione sistematica della legge.

**Ai consumatori interessati diciamo: NON PAGATE! Non fate come le 3 scimmie e venite presso le nostre sedi a reclamare e a conciliare!**

## **TELECOM: 13 QUESTIONI IRRISOLTE**



Il 20 maggio 2008 si tiene a Bari la **convention regionale fra Telecom Italia ed associazioni dei consumatori pugliesi**. Sarà l'occasione per fare **il bilancio di un intenso anno, a cavallo fra 2007 e 2008**, che ha visto ancora una volta da una parte i consumatori della nostra regione invischiati in numerose problematiche proprio col maggior gestore telefonico, e dall'altra le associazioni dei consumatori protagoniste di battaglie a tutela degli utenti. **Ci sono ancora molte zone d'ombra** nella pratica commerciale quotidiana della **Telecom**, va dato atto a questa azienda di essere stata **la prima, nel lontano 1994, a credere nella procedura di conciliazione**, anche se

ancora oggi, strabicamente ed incoerentemente, non la pubblicizza; e soprattutto è l'unica azienda che incontra annualmente le associazioni per fare il punto della situazione.

**L'anno scorso sollevammo parecchi problemi**, fra i quali il maggiore coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nel recupero credito, il miglioramento del servizio ADSL, la revisione dell'importo dell'anticipo conversazioni, ma soprattutto il potenziamento dell'ufficio conciliazioni di Bari: ebbene, a distanza di un anno, possiamo affermare che una risposta c'è stata, e **la situazione è alquanto migliorata**.

**Ma molto resta ancora da fare**, per tutelare di più i consumatori e, secondo noi conseguentemente, per migliorare i conti dell'azienda. Ecco, in sintesi, **le 13 cose che chiederemo a Telecom**:

- 1) **evitare le indebite disattivazioni** di linea, soprattutto conseguenti a reclami e conciliazioni;
- 2) **attivare linea o traslochi** nei termini previsti, ovvero 10 giorni dopo l'istanza;
- 3) **basta con i servizi non richiesti**;
- 4) **la documentazione traffico** deve essere inviata senza alcuna richiesta dell'utente;
- 5) **la penale per errori in elenco** deve aumentare;
- 6) **la penale per le indebite disattivazioni** deve

aumentare;

7) la risposta ai reclami e gli operatori 187 devono

**informare gli utenti sulla procedura di conciliazione;**

8) **nell'avantielenco devono essere riportati gli estremi delle sedi provinciali o regionali delle ass. consumatori**

(nell'elenco 2008 sono addirittura scomparsi anche i riferimenti nazionali);

9) deve avviarsi a soluzione il **"digital divide"**, portando l'ADSL in campagne e frazioni;

10) sul fronte **tariffe** va abolito lo scatto alla risposta e ridotti i costi fisso-mobile e i costi per l'ADSL;

11) **vanno abolite le spese di spedizione** in bolletta illegittime (aziende del gas, di energia elettrica e acquedotti non le addebitano);

12) **gli interessi di mora sono da rivedere**, poiché in taluni casi diventano usurari: si deve applicare un tasso fisso su base annua, così come fanno le aziende delle altre utenze;

13) occorre **semplificare il call center**: un tasto solo per parlare con l'operatore e basta!

Ci auguriamo ancora una volta di essere ascoltati.

## **DIGITAL DIVIDE, LA REGIONE E IL CORECOM SI MUOVANO!**



**In Puglia metà della popolazione non può ancora connettersi ad internet tramite ADSL:** il cosiddetto *"digital divide"* colpisce più che altrove! Tutte le campagne, le frazioni di città e cittadine, il subappennino dauno, le periferie, ma anche quartieri interi di città, non godono il diritto di collegarsi alla rete in modo moderno e veloce. Ed internet, per aziende e famiglie, è ormai essenziale, indispensabile.

**La Regione Puglia**, in mezzo ai vari POR, PIT, PUG, Accordi di Programma e quant'altro, **non ha quasi mai pensato a questa che è ormai l'infrastruttura più importante**, sia per il mondo imprenditoriale che per gli stessi consumatori. Diventa assolutamente improcrastinabile un impegno in tal senso da parte della Regione. E d'altronde **l'apertura in Puglia del [CO.RE.COM](http://www.co.re.com)**, propaggine regionale dell'Authority delle Comunicazioni, **doveva servire anche allo sviluppo delle telecomunicazioni su**

tutto il nostro territorio.

Ma così non è stato, poiché si assiste alla politica del *"laissez faire"*, lasciando libertà al mercato, che dunque per ovvie ragioni di scarso profitto non farà mai giungere l'ADSL nelle zone più marginali.

**Cioè proprio lì dove la rete serve maggiormente!**

Occorre sollecitare i vari gestori telefonici, in primis la Telecom, a coprire tutto il territorio, e questo non lo possono fare, da sole, le associazioni dei consumatori.

**E' compito di Regione e CO.RE.COM. muoversi in tal senso!**

## **INTERNET GRATIS PER I NON VEDENTI**



**La Delibera 514/07/CONS dell'Autoregola per le Garanzie nelle Comunicazioni riserva piacevoli novità anche per i ciechi.**

**Infatti l'art. 4 prevede espressamente che gli operatori di telefonia con accesso ad Internet debbano riconoscere agli utenti non vedenti e al loro nucleo familiare la fruizione di almeno 90 ore mensili gratuite di navigazione Internet. Anche questa è una notizia che nessun**

telegiornale ha dato, ma riguarda migliaia di consumatori, a cui viene data la possibilità di accedere gratis alla rete in media 3 ore al giorno. Per effettuare l'istanza basta inoltrare all'operatore telefonico la domanda, corredata da certificazione medica dell'Autorità Sanitaria competente e un'autocertificazione del proprio stato di famiglia. Le nostre sedi sono a disposizione per ogni tipo di consulenza ed assistenza.

## NIENTE PIU' CANONE TELECOM PER I NON UIDENTI



L'Autorità delle Comunicazioni ha emanato l'ennesima misura, è il caso di dirlo, passata "in sordina". Dal 1° febbraio 2008 i nuclei familiari al cui interno vi è un cittadino non udente non devono pagare più il canone Telecom.

E' una piccola grande vittoria che occorre far sapere a tutti i consumatori interessati, ai quali chiediamo di recarsi presso le nostre sedi, onde poter essere assistiti nella pratica.

La Delibera in questione è la 514/07/CONS e prevede che l'utente invii alla Telecom solo la certificazione medica rilasciata dalla Commissione dell'Autorità Sanitaria competente e un modello di autocertificazione del proprio stato di famiglia.

## SATELLITARI INTERNAZIONALI: L'AUTORITÀ CI DA' RAGIONE!



Già da mesi avevamo sollevato il caso delle telefonate ai satellitari internazionali, la nuova frontiera dei pirati telefonici. Migliaia e migliaia di utenti si trovavano nella bolletta Telecom una serie di chiamate estere, con prefisso 0088, che in realtà non avevano mai effettuato.

Subito avevamo protestato presso l'Autorità Garante delle Comunicazioni che, a distanza di qualche mese,

ci ha dato ragione e ha dato disposizioni a Telecom di attivare il cosiddetto "Accesso Selettivo", ossia l'inibizione di tale tipo di traffico.

Adesso torneremo alla carica di Telecom e chiederemo il rimborso delle chiamate già pagate, anche di quelle oggetto di conciliazione, e l'indennizzo per chi ha avuto sospensioni di linea. Per questo chiediamo agli utenti interessati di recarsi presso le nostre sedi.

## I PIRATI DEI TELEFONI



All'inizio fu il 144, poi il 166, successivamente il 709, in seguito l'899, etc. etc.

Sembra una storia infinita, quella delle numerazioni speciali, usate da gestori telefonici che rasentano il codice penale e che puntualmente si presentano nelle bollette telefoniche degli italiani. Dopo che le associazioni dei consumatori hanno smascherato le varie truffe, fino all'ultimo caso 899, che vide la nostra associazione partecipare a "Mi manda Raitre", adesso la nuova frontiera dei pirati telefonici si chiama 0088, ovvero i

satellitari internazionali. Qualsiasi utente si può ritrovare in bolletta telefonate di questo tipo, ovviamente costosissime, e il peggio è che la Telecom, solo dopo i nostri reclami e le successive richieste di conciliazione, le storna solamente al 50%: il che significa comunque andare a pagare il residuo, che può anche ammontare a qualche centinaio di euro!

La cosa non ci va giù, e per questo abbiamo subito scritto all'Autorità delle Comunicazioni, chiedendo 2 provvedimenti immediati:

- 1) disattivazione automatica anche di tali numerazioni;
- 2) storno totale del traffico imputato.

Siamo sicuri che l'Autorità fra qualche giorno ci darà una bella notizia!

**TELEFONI FISSI E NUOVE OFFERTE: ATTENTI AL LUPO DELLA PUBBLICITÀ!**



Circolano una marea di offerte telefoniche, 8,90 euro mensili, 20 euro

bimestrali, 4,95 per l'Adsl. Pacchetti "tutto compreso", con telefonate nazionali illimitate, ADSL 2, 4 e 7 mega, e via dicendo.

Attenzione, perchè non è tutto oro quel che luccica! Innanzitutto, quasi tutte le nuove proposte di telefonia illimitata prevedono lo scatto alla risposta di 15 centesimi, il che fa salire enormemente il costo dell'abbonamento: basti pensare solo a 4 telefonate al giorno, e il costo mensile aumenta di 18 euro!

Poi tutte le offerte omettono di dire quanto costa telefonare dal fisso al cellulare: si superano abbondantemente i 20 centesimi al minuto, fino a toccare i 40 centesimi! Ed è inutile dire "I telefonini non li chiamo", perchè non è vero, capita sempre di chiamarli dal fisso per emergenze varie.

Infine, le abbaglianti proposte per l'ADSL sono solo temporanee, durano 2 o 3 mesi, quindi è importante chiedere quanto costa l'abbonamento in periodi normali, e non quello promozionale.

Insomma, roba da far girare la testa!

Ma la testa è fatta per pensare, e non per essere girata e rigirata dalle aziende telefoniche, come vogliono loro!

## LA CILIEGINA, ANZI LA MORA, SUL RECLAMO



Quando si reclama una bolletta della Telecom occorre stare attenti alle fatture successive, perchè l'azienda telefonica, toma toma cacchia cacchia, calcola le indennità di mora.

**COSA CHE NON SI PUO' FARE, POICHE' VIETATA DAL REGOLAMENTO!**

La procedura di reclamo, o quella di conciliazione, ferma ogni tipo di attività da parte della Telecom, che non può nè disattivare la linea nè addebitare interessi di mora.

Evidentemente, il sistema informatico della telecom è stato impostato senza tenere conto di questa importante regola:

dobbiamo credere alla buona fede dell'azienda?

Il consiglio ai consumatori è sempre quello di leggere bene il dettaglio degli addebiti delle bollette, meglio ancora farlo leggere dai nostri delegati agli sportelli sul territorio.

## **IL SOLLECITO MI FA IL SOLLETICO!**



Non si contano, ormai, le lettere di sollecito pagamento che giungono ai consumatori da parte di varie aziende, specialmente telefoniche. Si tratta, quasi sempre, non di semplici morosità, ma di contratti e servizi mai richiesti, oppure di bollette reclamate o conciliate, e perciò non pagate. Ma le aziende se ne fregano e inviano lo stesso queste lettere; oppure sono talmente disorganizzate, della serie "la mano destra non sa cosa fa la sinistra", che sollecitano pure clienti fantasma!

La cosa importante, comunque, da dire ai consumatori è che non c'è da preoccuparsi. Molti utenti si agitano, cominciano a telefonare alla società di recupero credito, si preparano a pagare pur di evitare la rogna. Ma sbagliano! Perché queste lettere sparano "a salve". Per legge questi solleciti devono essere fatti per raccomandata con ricevuta di ritorno, e invece le lettere sono sempre inviate

per posta prioritaria. Il che significa proprio che le aziende creditrici non fanno sul serio, tentano solo di intimidire gli utenti.

Queste lettere vanno solo stracciate. Oppure, se proprio ci si preoccupa, portarle presso le nostre sedi, i cui delegati vi toglieranno tutti i dubbi.

## **BOLLETTE: DOPO 5 ANNI NON SI PAGA PIU'**



Il tempo di conservazione delle ricevute delle bollette, lo sanno ormai anche le pietre, è di 5 anni. E non è un lasso di tempo preso a caso, ma deciso da un articolo del Codice Civile, il 2948. Ma c'è ancora qualche azienda che fa finta di dimenticarselo, e pretenderebbe che il consumatore esibisse, anche a distanza di dieci anni, le ricevute dei pagamenti. Fra queste aziende spiccano il nostro

Acquedotto Pugliese e la TIM.

L'uno incarica il proprio servizio legale, l'altra affida il compito ad una società di recupero credito, e tutto per fare qualcosa di illegale all'elevata potenza: spillare quattrini a consumatori ignari della prescrizione!

Ovviamente abbiamo diffidato le due aziende dal proseguire in quest'azione scandalosamente illegittima, e diffideremo chiunque tenti di truffare in questa maniera utenti che ormai hanno buttato giustamente le ricevute delle bollette.

A questi cittadini diciamo: continuate a segnalarci queste nefandezze, provvederemo noi a far salire in alto la protesta!

## **CONTRATTI E SERVIZI NON RICHIESTI: LA TRUFFA CONTINUA ANCORA!**

Non si fermano ancora, nonostante gli altolà di Ministeri, Authority e Garanti.

Nonostante le denunce quotidiane delle associazioni dei consumatori.

Nonostante le denunce di migliaia di cittadini presso le caserme dei Carabinieri.

Sono i venditori per telefono di contratti e

servizi vari, soprattutto telefonici.  
Wind, Telecom, Tim, H3G, i nuovi operatori di energia elettrica e gas, mille aziende conosciute e non, ci tempestano di telefonate e ci appioppiano senza il nostro volere servizi inutili e costosi. Ormai ultimamente si è passato ogni limite, perchè ti fanno il contratto senza nemmeno chiamarti! E' una situazione ormai scandalosa ed inverosimile! Occorre porre un freno a tutto ciò! E lo si può fare in un'unica maniera:  
**ABOLIRE I CONTRATTI PER TELEFONO!**  
Il Ministro Bersani scriva queste due righe di legge e sarà ringraziato da tutti i consumatori italiani!

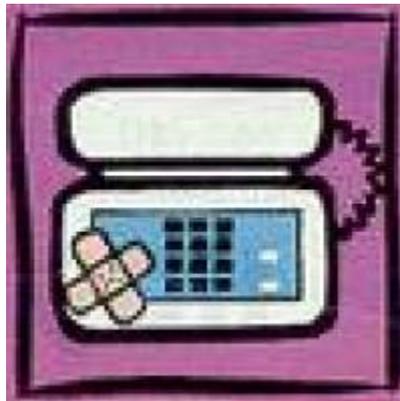
### **TELEFONI E TV: IL CREDITO RESIDUO VA RIMBORSATO**



Finalmente l'[AGCOM](#), in ottemperanza al D.L. 40/07 (Decreto Bersani), è intervenuta sulla spinosa questione dei crediti residui dei prepagati di Tv e telefoni. Non si può dare un limite temporale per l'utilizzo di

tale credito da parte dei consumatori: questo è il responso dell'Autorità. Pertanto il credito maturato va rimborsato o riutilizzato con nuova ricarica. Inoltre, è stato ribadito il diritto di recesso del consumatore per tali tipi di contratti in ogni momento, purchè si dia un preavviso da uno a trenta giorni. Invitiamo tutti gli utenti creditori nei confronti di Mediaset, La7, Tim e altri operatori telefonici a rivolgersi presso le nostre sedi per informazioni ed assistenza.

### **TELECOM: SOSPENSIONE E PUNIZIONE!**



Siamo ormai abituati ai comportamenti strabici della Telecom, ma vedere addebitare 11 euro ai clienti che sono stati indebitamente o erroneamente sospesi è veramente il massimo! Può sembrare incredibile, ma è vero: la Telecom disattiva una linea, magari

perchè si è avviato un reclamo e il consumatore non ha pagato una bolletta, o l'ha fatto in parte, e poi alla prima fattura utile ti addebita pure 9 euro più IVA per le spese di riattivazione! Ovviamente la cifra non elevata non fa accorgere della beffa molti utenti che, ahimè, non sono abituati a leggere il dettaglio degli addebiti in fattura. E va a finire che la gran parte paga e non reclama!

La Telecom è stata la prima azienda in Italia ad avviare protocolli d'intesa con le associazioni dei consumatori, e quindi questo è uno di quei comportamenti che non te l'aspetti e che deve cessare immediatamente. Altrimenti la Polidream Assoutenti si vedrà costretta ad intraprendere un'azione inibitoria, così come consentito dall'art. 140 del Codice del Consumo. Intanto diciamo ai consumatori:  
**OCCHI BENE APERTI, LEGGETE LE BOLLETTE E RECLAMATE PRESSO LE NOSTRE SEDI!**

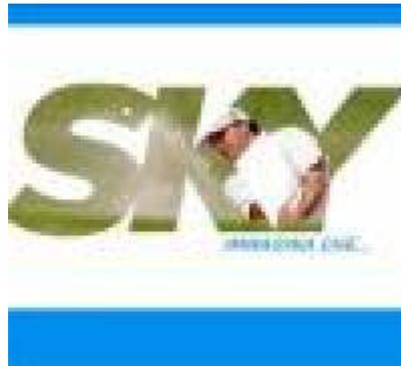
### **OMISSIONI ED ERRORI IN ELENCO TELEFONICO: IL RIMBORSO E' IRRISORIO**



Chi ha la sventura di essere dimenticato dalla Telecom, nel senso che non viene inserito nell'elenco telefonico, viene anche maltrattato al momento dell'indennizzo. Sì, perchè ha diritto solo ad un rimborso di 4 mensilità di canone, come recita l'art. 28 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Che significa 60 euro circa per l'utente domestico e 100 euro per l'azienda. Un riconoscimento assolutamente ridicolo, che non ripaga il danno enorme arrecato a questi utenti, soprattutto se sono aziende. Immaginate un ristorante, uno studio medico, un ufficio assicurativo o finanziario, un'associazione come la nostra, il cui numero viene ommesso in elenco: il danno è incommensurabile, 4 mensilità sono un'elemosina, un'offesa alla dignità dei consumatori. Occorre elevare questo indennizzo, anche perchè se la penale è irrisoria gli errori verranno fatti ancora con più leggerezza. Invitiamo chiunque sia stato vittima di questo disagio a recarsi presso le nostre sedi, in modo da

attivare un reclamo risarcitorio.

**SKY E CONTRATTI VARI: PURE BERSANI CI HA DATO RAGIONE!**



Già molto tempo fa [la nostra associazione aveva segnalato](#) l'illegittimità del contratto di SKY e di aziende simili. Adesso anche il Ministro Bersani ci ha dato ragione, inserendo nel suo secondo decreto la possibilità del recesso anticipato per gli utenti vittime di aumenti o di inadempienza contrattuali, a prescindere dalla data di scadenza del contratto. Per noi non è cambiato nulla, poichè di disdette alla SKY ne abbiamo fatte a centinaia, ma finalmente anche una norma dà pieno appoggio alla nostra linea.

**IL NOLEGGIO APPARECCHI, ALTRA CROCE TELECOM!**



La gran parte degli utenti della Telecom paga ancora un canone di noleggio all'apparecchio telefonico, dopo anni e anni di abbonamento. Siccome si tratta di circa 20 euro l'anno, viene da chiedersi: ma quanto costa questo benedetto apparecchio? Chi paga da 30 anni praticamente ha speso 5-600 euro per un semplice telefono! Roba da pazzi! Com'è anche da pazzi la regola del noleggio triennale degli accessori telefonici, il che significa che prima di 3 anni non si può disdettare il canone dello stesso apparecchio. Insomma, regole medievali da buttare nel cestino! Ci rivolgiamo al Ministro delle Comunicazioni e all'Autorità: si facciano sentire anche su questi argomenti! Intanto diciamo agli utenti di rivolgersi presso le nostre sedi per effettuare la pratica di cancellazione di questo indebito canone.

## I CONTRATTI PER TELEFONO VANNO ABOLITI!

Siamo stati i primi a salutare con entusiasmo il Codice Unico del Consumo, che ha avuto il merito di aver accorpato le varie leggi sul consumo. Ma nello stesso tempo ha portato alcune variazioni non sempre positive. Per esempio, ha di fatto legalizzato le vendite e i contratti avvenuti per telefono. Il che sta provocando guai e disagi enormi a tutti i cittadini, bombardati quotidianamente da venditori di contratti telefonici, enciclopedie, diete, e chi più ne ha più ne metta! Praticamente la nuova normativa rende validi questi contratti con il solo consenso telefonico, senza la firma di un contratto! E' un vero e proprio obbrobrio giuridico! Uno scandalo! Fra le tante riforme Bersani dovrebbe subito emanare questa: **ABOLIRE I CONTRATTI PER TELEFONO!**

## SE L'ASSEGNO DI RIMBORSO TELECOM E' INTESTATO AD UN DEFUNTO...



**E' proprio vero che i guai e la burocrazia ti perseguitano anche da morto!**

E la Telecom, per non contraddire questa corrente di pensiero, ci mette anche il suo zampino!

**Quando si annulla un contratto telefonico** in seguito ad un decesso, è normale che scatti il **rimborso dell'anticipo** a suo tempo versato.

Ma non è normale che tale rimborso venga emesso, sotto forma di assegno, sempre allo stesso deceduto, poichè gli eredi trovano poi un sacco di problemi per poter cambiare l'assegno, anche perchè la banca in questione è la **Popolare di Sondrio**, ovviamente assente in tutte le regioni centrali e meridionali. **Chiediamo tanto alla Telecom se cambia questo sistema, intestando l'assegno direttamente all'erede più prossimo?**

## L'ITALIA DELLE QUOTE FISSE



Ogni volta che si fa un contratto con **ENEL, TELECOM, ACQUEDOTTO, AZIENDA DEL GAS, TIM, WIND, VODAFONE o 3**, ci si trova di fronte al versamento di mille oboli, ma soprattutto di **acconti sui consumi, quote fisse mensili o costi di ricarica.**

**Alla Telecom si versano 103,29 euro di anticipo conversazioni, al gas 77 euro di deposito cauzionale, e via dicendo.**

**MA PERCHE'?**

Perchè l'azienda non si fida dell'utente?!

**Ma è esattamente il contrario:** sono i consumatori che non si fidano delle aziende e dovrebbero chiedere le cauzioni.

**Per non parlare delle quote fisse mensili:**

**3 euro all'Enel e all'AQP, 5 al gas, 15 alla Telecom.**

Questi addebiti erano nati per garantire il **servizio universale:** pagavamo poco tutti e si portavano luce, acqua, gas e telefono sull'isola o sul cocuzzolo della montagna.

**Ma non è più così: i servizi ormai arrivano ovunque, e allora cancelliamo questi costi fissi!**

Polidream sta mettendo a punto una petizione per eliminare quote fisse, depositi cauzionali e costi di ricarica: ci attendiamo una forte risposta dai consumatori pugliesi.

## TELECOM E DOCUMENTAZIONE DEL TRAFFICO

E' possibile richiedere alla Telecom l'**invio del tabulato** delle telefonate per ogni bimestre. E' un servizio del tutto **gratuito**, utilissimo per togliere dubbi all'utente sulla veridicità del traffico. Però bisogna richiederlo al 187 o al 191. L'invio, cioè, **non è automatico**. Un'altra stranezza firmata TELECOM!

## SE SI DISDETTA LA TELECOM



In caso di recesso dall'abbonamento con Telecom, l'**utente è tenuto al pagamento solo del traffico svolto fino alla disattivazione e del canone fino all'ultimo mese di utilizzo**.

Solo nel caso che disdetti nel primo anno di abbonamento, deve pagare tutti i canoni dell'annualità. E' quanto stabilisce l'art. 3 delle Condizioni Generali di Abbonamento. Pertanto, in caso di richieste "strane" della Telecom, il consumatore può opporsi.

## BOLLETTE: LE SPESE DI SPEDIZIONE SONO ILLEGITTIME!



Le **spese di spedizione** che molte aziende, fra cui TELECOM, addebitano al cliente **sono totalmente illegittime**. Lo afferma l'art. 21 comma 8 del D.P.R. 633/72 (normativa in vigore da 33 anni!). Quindi il consumatore può chiedere anche **il rimborso** di queste somme percepite indebitamente, tenuto conto che la prescrizione è decennale. [Le nostre sedi](#) sono a disposizione per effettuare le istanze.

## SE LA TELECOM TARDA NELL'ATTIVAZIONE O NEL TRASLOCO, L'UTENTE VA RIMBORSATO



Se la telecom non attiva o non trasloca la linea telefonica entro 10 giorni

dalla richiesta, deve **rimborsare l'utente** per ogni giorno lavorativo di ritardo, il 50% del canone mensile, circa **7 euro al giorno**.

Lo prevede la **Carta dei Servizi** all'art. 4 e le **Condizioni Generali di Abbonamento**, agli artt. 25, 26 e 27 (pagg. 4, 5, 6 e 7 dell'avantielenco). [Le nostre sedi](#) sono a disposizione dei consumatori per le richieste.

## SE LA TELECOM DISATTIVA INGIUSTAMENTE, L'UTENTE HA DIRITTO AL RIMBORSO



E' uno dei tanti diritti sconosciuti, ma scritti, del consumatore: se la Telecom sospende indebitamente la linea, l'**utente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento per ogni giorno di indebita sospensione; in pratica, circa 8 euro al giorno**. Lo prevede l'art. 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento (pag. 7 dell'avantielenco), ma ovviamente è scritto in piccoli caratteri, nè la Telecom lo pubblica al pari degli altri servizi.

## INTENDE RECLAMARE CONTRO UN'AZIENDA DI ENERGIA?

- **fattura elevata/errata**
- **guasto**
- **interruzione servizio**
- **attivazione/trasloco in ritardo**
- **servizio insufficiente**
- **disdetta/recesso**
- **rimborso**
- **danno subito**
- **pubblicità ingannevole**
- **privacy**

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i [nostri sportelli](#), presso l'azienda o l'ente che ha causato uno di questi disservizi; si potrà, così, accedere alla procedura di conciliazione, grazie ad un nostro conciliatore che la rappresenterà, con tempi rapidi e costi modici.

## ENEL ENERGIA, ANCORA CONFUSIONE



**Enel Energia continua ancora nella sua martellante campagna "porta a porta"**, tesa a far disdettare agli utenti i contratti di energia elettrica o/e di gas.

Ma la campagna ha sempre i contorni della **pratica scorretta e sleale**, sia perchè ai consumatori viene sempre dato ad intendere

che si tratta sempre della "**vecchia**" Enel, sia perchè si promettono cifre iperboliche di presunti sconti.

Occorre tornare a fare un po' di chiarezza, e l'Authority dell'Energia dovrebbe fare anche la sua parte, controllando e sanzionando questi comportamenti a dir poco illegittimi.

Primo, **Enel Energia non ha nulla a che fare con Enel Servizio Elettrico**, perchè l'una fa parte del mercato e l'altra, invece, del mercato vincolato. E' logico, a questo punto, che Enel Energia debba quanto meno cambiare nome, senza indurre così confusione per i consumatori, desiderosi solamente di riuscire a risparmiare sulle tariffe.

Secondo, proprio a proposito di tariffe, **Enel Energia millanta sconti che poi non si ritrovano nelle bollette**, tanto che gli utenti fanno subito istanza per rientrare nella vituperata "**vecchia**" Enel.

**Insomma, purtroppo il consiglio nostro resta quello di restare fermi e non cambiare gestore.**

## MUTUI E BOLLETTE, RIBASSI IN RITARDO



**La Banca Centrale Europea abbassa il costo del denaro prima al 2,50 e poi al 2%. Effetto sui mutui italiani: ZERO!**

**Il petrolio è da mesi in picchiata, e pertanto il costo di luce e gas va giù. Effetto sulle bollette italiane: ZERO!**

I risultati positivi di questi ribassi saranno visti dagli italiani fra qualche mese! Perchè? Perchè è così!

**Gli automatismi sono veloci e fulminanti quando ci sono gli aumenti, viceversa in caso di ribasso si passa al vaglio di Commissioni, Authority, Parlamento e quant'altro, e intanto passano mesi e mesi.**

**Occorre, invece, che l'automatismo, specie in questo periodo di seria crisi per le famiglie italiane, sia più immediato**, come è giusto che sia. E quindi bisogna che il Parlamento o il Governo approvino una

leggina piccola piccola, con la quale si diano tempi certi per rialzi e ribassi di mutui e bollette. **Per esempio, si potrebbe pensare ad un termine di 30 giorni**, entro il quale gestori e banche dovrebbero ottemperare ai loro obblighi.

**Attendiamo una mossa governativa. In caso contrario, saremo costretti a far sentire più forte la voce dei consumatori.**

ENEL,  
CONCILIAZIONE AL  
VIA!



Ci sono voluti altri 6 mesi dalla prevista data del 18 giugno 2008, ma alla fine **la conciliazione anche per le bollette della luce e del gas di tutto il gruppo Enel è partita su tutto il territorio nazionale.**

**Cosa cambia per gli utenti?** Finalmente potranno dirimere le loro controversie non più ricorrendo alle classiche, costose e lunghe vie legali, ma usufruendo della procedura di **conciliazione, rapida e gratuita.**

D'altronde, gli esempi positivi di Telecom Italia, TIM, Wind-Infostrada, Poste e Acquedotto Pugliese insegnano ormai tantissimo, poichè nel corso degli ultimi anni queste aziende, proprio grazie alla conciliazione, hanno non solo tagliato le spese legate al contenzioso legale, ma hanno migliorato il loro rapporto con l'utenza e la loro stessa immagine.

**La procedura** dell'Enel è molto simile a quella di queste aziende: **prima si effettua il reclamo, e dopo 30 giorni**, sia in caso di mancata risposta che di esito negativo, **si può attivare la conciliazione**, compilando una modulistica apposita presso un'associazione dei consumatori. Successivamente, la commissione di conciliazione, composta da un rappresentante dell'Enel e da uno dell'associazione di consumatori, si riunirà entro 30 giorni e proporrà una decisione in merito alla controversia.

L'ambito iniziale di applicazione riguarda **tre casistiche:**

- **elevati consumi** dovuti a cattivo funzionamento del misuratore;
- **fatture dall'importo elevato;**
- **riduzione di potenza o sospensione** della fornitura.

Certo, restano fuori molti altri casi, fra cui soprattutto quelli legati alla qualità del servizio e ai danni conseguenti ai vari disservizi, ma è già una buona partenza. Vedremo pian piano di convincere l'Enel a diffondere maggiormente la cultura conciliativa.

**Le nostre sedi sono a completa disposizione** dei consumatori che hanno problemi con le bollette della luce e del gas del gruppo ENEL.

## **BOLLETTE LUCE, VIA AL BONUS SOCIALE**



Ogni tanto c'è **una buona notizia per i consumatori italiani**, e ovviamente questo è solo il frutto delle nostre battaglie.

Finalmente è realtà il cosiddetto "*bonus sociale*" sulle bollette dell'energia elettrica, ovvero **uno sconto predeterminato per le famiglie di reddito medio-basso.**

Il problema è che gli uffici preposti ad espletare la pratica per l'utente, ovvero **i Servizi Sociali del Comune di residenza, non ne sanno nulla oppure sono**

**totalmente impreparati** ad affrontare la mole delle istanze che perverranno.

**Il termine ultimo per le domande è fissato al 28 febbraio 2009**, e siccome ci sono in mezzo le festività natalizie, si può ben capire che in fondo in fondo resta non molto tempo per organizzare un servizio efficiente, oltre ad un'adeguata informazione.

**Il bonus (altra buona notizia) è retroattivo a tutto il 2008 ed ammonta a 60, 78 e 135 euro all'anno, a seconda che si tratti di nuclei familiari fino a 2, a 4 o più componenti.**

**L'unico requisito previsto è il reddito ISEE, che non deve superare i 7.500 euro.** Tradotto in soldoni, si tratta più o meno di un reddito familiare intorno ai 20.000 euro, cifra che può variare a seconda del nucleo familiare e dei figli a carico.

La nostra associazione sta lanciando una sorta di ciambella di salvataggio ai 258 comuni pugliesi: **stiamo offrendo loro la rete dei nostri sportelli e dei nostri delegati per l'istruzione delle pratiche.**

E' una vittoria talmente importante che non bisogna lasciarsela sfuggire, anche e soprattutto perchè sta facendo da apripista per tutte le altre utenze. **Se si facesse lo stesso** (e il governo ci sta già pensando per la manovra di fine anno)

**anche per acqua, telefono e gas, il risparmio per le famiglie italiane sarebbe nell'ordine delle centinaia di euro. E diventerebbe una sana restituzione di tutti gli aumenti degli ultimi anni!**

## **ENEL ENERGIA FINALMENTE MULTATA!**



**Un milione e centomila euro. A tanto ammonta la multa che Enel Energia dovrà pagare** per aver *"messo in atto pratiche commerciali aggressive attivando forniture di luce e gas non richieste, esigendone, in alcuni casi, il pagamento, imponendo ostacoli all'esercizio del diritto di ripensamento e adottando procedure di marketing aggressive"*.

Per [l'Autorità Garante dell'Energia e del Gas](#), che ha sanzionato l'Azienda Elettrica, **la società ha dato informazioni incomplete ai consumatori**: non è stato chiarito agli utenti che i contratti comportavano lo spostamento a un nuovo fornitore e, per quanto riguarda l'elettricità, il passaggio al mercato libero, con conseguente piano tariffario soggetto alle variazioni di mercato. E' mancata, infine, una

tempestiva comunicazione circa la possibilità di esercitare il diritto di recesso.

Speriamo che questa multa venga confermata anche in sede di eventuale appello, e soprattutto **che sia una lezione salutare per quest'Azienda** che sin dall'inizio ha operato in modo sleale e scorretto, beccandosi ovviamente [le nostre denunce](#).

**Ai consumatori continuiamo a dire**: la liberalizzazione è un autentico flop, le nuove società non fanno risparmiare nulla e anzi danno meno servizio, non fatevi abbindolare dai messaggi pubblicitari, statevi fermi e buoni, **non cambiate gestore, anche se fa schifo!**

## **BOLLETTA LUCE, MA QUANTO COSTA UN CHILOWATT?**



**Ma è possibile che in tempi di semplificazione e di trasparenza le bollette diventino ancora più astruse e complicate? Provate a capire, per esempio, il costo di un KW sulle bollette della luce: c'è da diventare matti! Specialmente con i nuovi gestori, che non si sognano**

nemmeno, come fa l'ENEL, di scrivere le letture del contatore, in modo che facendo due conti sul consumo effettuato, più o meno si arriva a capire il costo medio di un KW.

Niente di semplice. Sulla bolletta il costo viene suddiviso in mille voci, che poco interessano al consumatore, e che alla fine confondono solo le idee e non aiutano a confrontare i prezzi dei vari operatori.

Praticamente la normativa attuale impone di scrivere in bolletta il prezzo dell'energia all'ingrosso, il costo dell'approvvigionamento, la tariffa di trasmissione, le varie imposte una per una: insomma il massimo della precisione!

E' strano che quando chiediamo, invece, di far apporre il prezzo all'ingrosso sui cartellini dei prezzi di frutta e verdura, questa richiesta ci venga bocciata! Eppure è la stessa cosa, ed è pure di più facile attuazione e comprensione!

Ci rivolgiamo al Ministro bersani e all'Authority competente: ci vuole molto ad emanare un provvedimento di due righe, nel quale si dice che nelle fatture va specificato il costo lordo di un chilowatt?

## SOLLECITI ENEL DA RIFARE



Sono tantissimi i consumatori ai quali l'ENEL spedisce solleciti di pagamenti per presunte morosità.

E invece la morosità non esiste.

Il problema è che gli utenti vanno a duplicare il pagamento, credendo che la bolletta allegata al sollecito sia la nuova bolletta.

Si può ben capire come questo non solo causi grandi disagi, ma possa costituire un indebito arricchimento per le casse ENEL.

L'unica cosa da fare, allora, per non indurre più in errore i consumatori è cambiare la modulistica dei solleciti, che deve essere del tutto diversa da quella delle bollette normali, con una dicitura bella grande, che faccia capire che si tratta solo di un sollecito di una precedente bolletta.

Altrimenti, se questo non succederà, scriveremo all'Authority.

AZIENDE DI  
ENERGIA  
ELETTRICA, ARRIVA  
IL CODICE DI  
CONDOTTA  
COMMERCIALE



[L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas](#), con [Delibera n. 105/06](#), ha finalmente varato il **Codice di condotta commerciale** per le aziende erogatrici di energia elettrica, un mercato in notevole espansione, dopo la liberalizzazione. Ogni giorno giungono presso le nostre sedi reclami riguardanti il servizio delle aziende concorrenti dell'ENEL, e quindi bene ha pensato l'Authority ad istituire una serie di disposizioni alle quali i nuovi venditori si devono attenere.

**Il Codice tratta dei criteri per la redazione dei contratti, della formazione del personale commerciale, delle modalità di erogazione delle informazioni ai consumatori, del diritto di ripensamento, della trasparenza, etc. etc.** Insomma, nuove norme per meglio regolare questo nuovo mercato (sperando di non rimpiangere il vecchio monopolio!).

## ENEL: MA I NUOVI CONTATORI SONO AFFIDABILI?



E' già passato qualche anno da quando sono stati installati i nuovi contatori ENEL ed è tempo di bilanci.

Quasi tutti i consumatori interessati lamentano bollette salatissime: sembra che i consumi siano saliti mediamente del 40-50%!

**Ma com'è possibile?** Ne è nata una polemica fra associazioni dei consumatori, tecnici ed ENEL, che rischia di diventare dirompente, e che noi della Polidream abbiamo portato dinanzi all'[Autorità](#).

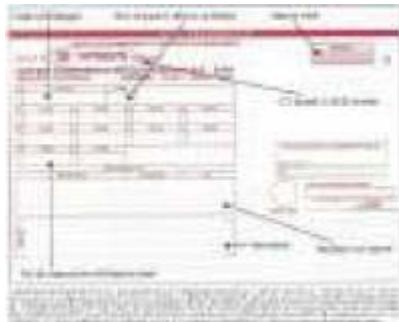
E' vero, i vecchi contatori, essendo meccanici, non erano molto precisi, ed era un'inesattezza che andava a vantaggio dell'utente, ma i nuovi misuratori si sono rivelati terribili: i consumatori, senza che abbiano cambiato le loro abitudini, si ritrovano a pagare cifre spropositate. E molti tecnici hanno addebitato la cosa ad una sorta di "iperfunzionamento" dei nuovi contatori, poichè

sembra che, oltre che misurare l'energia "attiva", misurino quella "reattiva", non effettivamente consumata dall'utente. L'ENEL si difende, dicendo che in parte è vero, ma questo non incide sulla bolletta finale.

### DOV'E' LA VERITA'?

E' quello che chiediamo urgentemente all'Autorità. Intanto chiediamo ai consumatori di continuare a segnalarci gli iperconsumi delle loro utenze.

## BOLLETTE E SUBENTRO: CHE GIUNGLA!



I principali tipi di utenze domestiche sono 4: **acqua, gas, luce e telefono.**

E hanno 4 modi diversi di trattare l'utente. Sempre. Possibile che non si riesca ad avere una normativa che unifichi certi comportamenti dei gestori delle utenze?

Prendiamo il caso di un subentro, che può essere fatto da persona dello stesso nucleo familiare o da persona estranea. Ebbene, 4 Aziende, 4 modalità diverse di subentro; 4 Aziende, 4 costi

diversi.

In caso di decesso dell'utente, per esempio, Telecom ed Enel non fanno pagare nulla per l'eventuale subentro; invece Acquadotto e Azienda del gas si fanno pagare pure in tal caso!

**In caso di voltura** fatta da un estraneo **tutti chiedono quattrini**, e per che cosa? **SOLO PER CAMBIARE UN NOME E COGNOME!** Incredibile! Ovviamente Polidream ha interesse della cosa le varie Authority competenti: **VINCEREMO ANCHE QUESTA BATTAGLIA!**

## L'ENEL NON DISTACCA PIU'!



Finalmente, dopo anni e anni di battaglie (e anche di qualche decesso), **L'ENEL non disattiva più** la fornitura di energia elettrica ai cosiddetti "morosi"! Finalmente siamo entrati nell'epoca della "civiltà" e del rispetto del consumatore. Come già succedeva in quasi tutti i Paesi Europei, nei casi di

morosità conclamata l'ENEL si limita a ridurre la potenza del contatore. **Il che significa poter accendere almeno il frigorifero o il tasto della caldaia dei termosifoni, cioè il minimo vitale per una famiglia.**

Le nuove povertà aumentano, e aumentano le famiglie che non ce la fanno a pagare le bollette della luce, questa è la verità. Circa 7 anni fa, addirittura, a Molfetta un bimbo di 8 anni perdeva la vita a causa di un incendio scoppiato nel tugurio in cui viveva col padre; motivo: l'ENEL aveva staccato la luce, e la candela che li illuminava mentre dormivano si rovesciò, provocando l'incendio e la conseguente **morte del bimbo!**

Attenzione, però: la cosa riguarda solo gli utenti col contatore elettronico. Quindi adesso diciamo all'ENEL di operare subito in tutt'Italia il cambio dei vecchi misuratori.

## L'ITALIA DELLE QUOTE FISSE



Ogni volta che si fa un contratto con **ENEL, TELECOM, ACQUEDOTTO, AZIENDA DEL GAS,**

**TIM, WIND, VODAFONE o 3,** ci si trova di fronte al versamento di mille oboli, ma soprattutto di **acconti sui consumi, quote fisse mensili o costi di ricarica. Alla Telecom si versano 103,29 euro di anticipo conversazioni, al gas 77 euro di deposito cauzionale, e via dicendo. MA PERCHE'?**

Perchè l'azienda non si fida dell'utente?!

**Ma è esattamente il contrario:** sono i consumatori che non si fidano delle aziende e dovrebbero chiedere le cauzioni.

**Per non parlare delle quote fisse mensili: 3 euro all'Enel e all'AQP, 5 al gas, 15 alla Telecom.** Questi addebiti erano nati per garantire **il servizio universale:** pagavamo poco tutti e si portavano luce, acqua, gas e telefono sull'isola o sul cocuzzolo della montagna.

**Ma non è più così: i servizi ormai arrivano ovunque, e allora cancelliamo questi costi fissi!**

Polidream sta mettendo a punto una petizione per eliminare quote fisse, depositi cauzionali e costi di ricarica: ci attendiamo una forte risposta dai consumatori pugliesi.

## I CONTRATTI PER TELEFONO VANNO ABOLITI!



Siamo stati i primi a salutare con entusiasmo il **Codice Unico del Consumo,** che ha avuto il merito di aver accorpato le varie leggi sul consumo. **Ma nello stesso tempo ha portato alcune variazioni non sempre positive. Per esempio, ha di fatto legalizzato le vendite e i contratti avvenuti per telefono.**

**Il che sta provocando guai e disagi enormi a tutti i cittadini, bombardati quotidianamente da venditori di contratti telefonici, enciclopedie, diete, e chi più ne ha più ne metta!**

**Praticamente la nuova normativa rende validi questi contratti con il solo consenso telefonico, senza la firma di un contratto!**

**E' un vero e proprio obbrobrio giuridico! Uno scandalo!**

**Fra le tante riforme Bersani dovrebbe subito emanare questa:**

**ABOLIRE I CONTRATTI PER TELEFONO!**

## **BOLLETTE: DOPO 5 ANNI NON SI PAGA PIU'**



Il tempo di conservazione delle ricevute delle bollette, lo sanno ormai anche le pietre, è di 5 anni. E non è un lasso di tempo preso a caso, ma deciso da un articolo del Codice Civile, il 2948.

Ma c'è ancora qualche azienda che fa finta di dimenticarselo, e pretenderebbe che il consumatore esibisse, anche a distanza di dieci anni, le ricevute dei pagamenti.

Fra queste aziende spiccano il nostro Acquedotto Pugliese e la TIM.

L'uno incarica il proprio servizio legale, l'altra affida il compito ad una società di recupero credito, e tutto per fare qualcosa di illegale

all'elevata potenza: spillare quattrini a consumatori ignari della prescrizione! Ovviamente abbiamo diffidato le due aziende dal proseguire in quest'azione scandalosamente illegittima, e diffideremo chiunque tenti di truffare in questa maniera utenti che ormai hanno buttato giustamente le ricevute delle bollette.

A questi cittadini diciamo: continuate a segnalarci queste nefandezze, provvederemo noi a far salire in alto la protesta!

## **IL SOLLECITO MI FA IL SOLLETICO!**



Non si contano, ormai, le lettere di sollecito pagamento che giungono ai consumatori da parte di varie aziende, specialmente telefoniche. Si tratta, quasi sempre, non di semplici morosità, ma di contratti e servizi mai richiesti, oppure di bollette reclamate o conciliate, e perciò non pagate.

Ma le aziende se ne fregano e inviano lo stesso queste lettere; oppure

sono talmente disorganizzate, della serie "la mano destra non sa cosa fa la sinistra", che sollecitano pure clienti fantasma!

La cosa importante, comunque, da dire ai consumatori è che non c'è da preoccuparsi. Molti utenti si agitano, cominciano a telefonare alla società di recupero credito, si preparano a pagare pur di evitare la rogna.

Ma sbagliano! Perché queste lettere sparano "a salve".

Per legge questi solleciti devono essere fatti per raccomandata con ricevuta di ritorno, e invece le lettere sono sempre inviate per posta prioritaria. Il che significa proprio che le aziende creditrici non fanno sul serio, tentano solo di intimidire gli utenti.

Queste lettere vanno solo stracciate. Oppure, se proprio ci si preoccupa, portarle presso le nostre sedi, i cui delegati vi toglieranno tutti i dubbi.

## INTENDE RECLAMARE CONTRO L'ACQUEDOTTO?

- **fattura elevata/errata**
- **guasto**
- **interruzione servizio**
- **attivazione/trasloco in ritardo**
- **servizio insufficiente**
- **disdetta/recesso**
- **rimborso**
- **danno subito**
- **pubblicità ingannevole**
- **privacy**

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i [nostri sportelli](#), presso l'azienda o l'ente che ha causato uno di questi disservizi; si potrà, così, accedere alla procedura di conciliazione, grazie ad un nostro conciliatore che la rappresenterà, con tempi rapidi e costi modici.

## AQP: AUMENTI ILLEGITTIMI IN BOLLETTA



**L'ultima fattura  
dell'Acquedotto Pugliese,**

in scadenza al 16 febbraio 2009, non solo è stata calcolata con gli aumenti decisi unilateralmente dalla Direzione dell'Azienda, e successivamente bocciati dall'A.A.T.O., dopo il nostro intervento, ma addirittura si prende pure lo stesso aumento in maniera retroattiva, citando presunte fatture del 2008 (!!!).

Insomma, un guazzabuglio, **una bolletta che**, è il caso di dirlo, **fa "acqua"** da tutte le parti.

In primis, **l'aumento**, come dicevamo, **non è stato approvato dall'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale**, preposta ad accertare la legittimità delle variazioni tariffarie, che ha accolto il ricorso della nostra associazione.

In secundis, **gli aumenti di tariffa possono essere concessi solo a fronte di opportuni investimenti effettuati sulla rete idrica.**

E questo non lo diciamo noi, ma la legge n. 36 del 1994, la normativa-quadro che ha riordinato tutto il settore, introducendo il metodo del "price cap", ovvero il principio che ad ogni aumento debba corrispondere un investimento per migliorare la qualità del servizio.

Ci dica, l'Acquedotto Pugliese, **dove sono questi investimenti**, se persino in questo periodo di iperpiovosità interi comuni vengono lasciati senz'acqua

o con ridotta pressione; se la rete è ancora un colabrodo, a tal punto che ci siamo guadagnati la medaglia d'oro mondiale delle perdite idriche; se sono ancora decine e decine i paesi senza depuratori, e là dove ci sono sono quasi sempre inefficienti e insufficienti?

Per non parlare dei contatori ultravecchi, dei tempi ancora biblici delle attivazioni, delle scandalose disattivazioni delle forniture, di reti fognarie insufficienti e di decine di uffici chiusi. Ci dica, l'AQP, **dov'è il miglioramento del servizio?** E ce lo deve spiegare anche l'assessore regionale Introna che, all'ultimo consiglio regionale, ha detto sì all'aumento, millantando chissà quali investimenti e quali opere effettuate dall'Acquedotto!

E infine, **gli aumenti non possono essere nemmeno retroattivi**, come affermano tutte le normative fiscali, tributarie e civili. Infatti, la Telecom, l'Enel o le aziende di gas non si sono mai sognate di applicare un aumento con effetto retroattivo!

**Quindi il milione di bollette giunto ai consumatori pugliesi ha tutto il carattere dell'illegittimità;** nè l'AQP può prometterci un rimborso che, a questo punto, dopo l'approvazione regionale delle variazioni tariffarie, sicuramente è

scritto più sul ghiaccio che sull'acqua!

Noi diciamo agli utenti: **RECLAMATE LE FATTURE**, contestando l'illegittimo aumento applicato. La Carta dei Servizi consente, ovviamente, il reclamo e anche la procedura di conciliazione, in caso di mancato o negativo riscontro.

**Le nostre sedi sono a completa disposizione di tutti i consumatori.**

**AGOSTO,  
ACQUEDOTTO NON  
TI CONOSCO!**



Ancora una volta **l'Acquedotto Pugliese** colpisce ancora!

In piena estate invia la **bolletta del secondo trimestre 2008**, con una *scadenza comoda comoda*: **il 23 AGOSTO!**

Il che significa che **dovremmo rinunciare alle meritate e agognate ferie** per pagare la bolletta d'acqua. Ma soprattutto, nel caso dei condomini, **per gli amministratori significa** perdere tutti i primi giorni di agosto per fare i conti, e poi a ferragosto **inseguire i condomini sotto gli ombrelloni** per poter incassare le relative quote!

E' da anni che ripetiamo ai vertici dell'Acquedotto Pugliese di evitare la scadenza agostana, tanto più che la ciclicità trimestrale delle fatture fa spontaneamente pensare a **4 scadenze veramente comode comode:**

**15 MARZO - 15 GIUGNO  
- 15 SETTEMBRE - 15  
DICEMBRE**

Sono 4 date che non darebbero fastidio a nessuno, perchè non toccano periodi di ferie o di festività pasquali o natalizie.

Rilanciamo la proposta all'AQP, sperando di essere ascoltati. Intanto **chiediamo ufficialmente che la scadenza del 23 agosto venga spostata al 15 settembre**, senza che vengano addebitati interessi di mora a nessun utente.

**ACQUEDOTTO  
PUGLIESE: CARTA  
SERVIZI E**

**CONCILIAZIONE DA  
RISCRIVERE**



**L'attuale Carta del Servizio Idrico Integrato dell'Acquedotto Pugliese risale al 2001.**

**Il Regolamento di Conciliazione Paritetica è stato scritto nel 2002.**

**Nel frattempo sono nati il Codice del Consumo (D.L. 206/05) e la Legge**

**Regionale sui Diritti dei Consumatori (L.R. 12/06).**

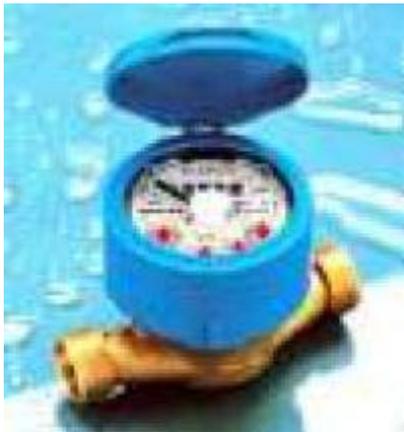
**Numerose controversie fra Azienda ed utenti non trovano ormai risposte nella Carta del Servizio, o peggio vi trovano una risposta illegittima e datata.**

**Spesso e volentieri, quando si attiva la procedura di conciliazione, ci si sente rispondere che la materia non è pertinente e non sottoponibile alla Commissione.**

**Insomma, occorre un'urgente ristesura sia della Carta che del Regolamento: è quello che abbiamo chiesto all'Acquedotto, alla Regione Puglia e all'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale. Speriamo di essere convocati a breve, in modo**

**da poter porre le nuove basi per la risoluzione dei conflitti fra consumatori e Acquedotto.**

## **SE IL CONTATORE FA ACQUA.....**



Se avete dei dubbi sul funzionamento del vostro contatore d'acqua, potete chiederne la **verifica tecnica**. Ma attenzione, il Regolamento dell'AQP ammette un margine di errore **fino al 5%**, e in tal caso l'utente paga il costo della verifica tecnica (65 euro). Quindi, occorre innanzitutto accertarsi che la staratura sia ben più ampia del 5%. Come fare? C'è un modo empirico, ma quasi preciso per rendersene conto. Provate a riempire un contenitore di 5 litri, puntando il vostro occhio sulla lancetta del contatore corrispondente ai litri: se segnerà più di 5,5 litri, allora è il caso di chiedere la verifica tecnica. Una raccomandazione finale: ripetete l'esperimento almeno 3 volte per

accertarvi dell'effettiva misurazione.

Se la successiva verifica, poi, darà il risultato sperato, **l'Acquedotto deve rideterminare i consumi degli ultimi 5 anni, operando un rimborso a Vs. favore.**

Le [nostre sedi](#) di consulenza e assistenza sono a Vs. disposizione.

## **L'ITALIA DELLE QUOTE FISSE**



Ogni volta che si fa un contratto con **ENEL, TELECOM, ACQUEDOTTO, AZIENDA DEL GAS, TIM, WIND, VODAFONE o 3**, ci si trova di fronte al versamento di mille oboli, ma soprattutto di **acconti sui consumi, quote fisse mensili o costi di ricarica. Alla Telecom si versano 103,29 euro di anticipo conversazioni, al gas 77 euro di deposito cauzionale, e via dicendo. MA PERCHE'?**

Perchè l'azienda non si fida dell'utente?!

**Ma è esattamente il contrario:** sono i consumatori che non si fidano delle aziende e dovrebbero chiedere le cauzioni.

**Per non parlare delle**

**quote fisse mensili: 3 euro all'Enel e all'AQP, 5 al gas, 15 alla Telecom.**

Questi addebiti erano nati per garantire il **servizio universale**: pagavamo poco tutti e si portavano luce, acqua, gas e telefono sull'isola o sul cocuzzolo della montagna.

**Ma non è più così: i servizi ormai arrivano ovunque, e allora cancelliamo questi costi fissi!**

Polidream sta mettendo a punto una petizione per eliminare quote fisse, depositi cauzionali e costi di ricarica: ci attendiamo una forte risposta dai consumatori pugliesi.

## **BOLLETTE: DOPO 5 ANNI NON SI PAGA PIU'**



**Il tempo di conservazione delle bollette, lo sanno ormai anche le pietre, è di 5 anni. E non è un lasso di tempo preso a caso, ma deciso da un articolo del Codice**

**Civile, il 2948.**

**Ma c'è ancora qualche azienda che fa finta di dimenticarselo, e pretenderebbe che il consumatore esibisse, anche a distanza di dieci anni, le ricevute dei pagamenti.**

**Fra queste aziende spiccano il nostro Acquedotto Pugliese e la TIM.**

**L'uno incarica il proprio servizio legale, l'altra affida il compito ad una società di recupero credito, e tutto per fare qualcosa di illegale all'elevata potenza: spillare quattrini a consumatori ignari della prescrizione!**

**Ovviamente abbiamo diffidato le due aziende dal proseguire in quest'azione scandalosamente illegittima, e diffideremo chiunque tenti di truffare in questa maniera utenti che ormai hanno buttato giustamente le ricevute delle bollette.**

**A questi cittadini diciamo:**

**continue a segnalarci queste nefandezze, provvederemo noi a far salire in alto la protesta!**

### **IL SOLLECITO MI FA IL SOLLETICO!**



**Non si contano, ormai, le lettere di sollecito pagamento che giungono ai consumatori da parte di varie aziende, specialmente telefoniche. Si tratta, quasi sempre, non di semplici morosità, ma di contratti e servizi mai richiesti, oppure di bollette reclamate o conciliate, e perciò non pagate.**

**Ma le aziende se ne fregano e inviano lo stesso queste lettere; oppure sono talmente disorganizzate, della serie "la mano destra non sa**

**cosa fa la sinistra", che sollecitano pure clienti fantasma!**

**La cosa importante, comunque, da dire ai consumatori è che non c'è da preoccuparsi. Molti utenti si agitano, cominciano a telefonare alla società di recupero credito, si preparano a pagare pur di evitare la rogn.**

**Ma sbagliano! Perché queste lettere sparano "a salve".**

**Per legge questi solleciti devono essere fatti per raccomandata con ricevuta di ritorno, e invece le lettere sono sempre inviate per posta prioritaria. Il che significa proprio che le aziende creditrici non fanno sul serio, tentano solo di intimidire gli utenti.**

**Queste lettere vanno solo stracciate. Oppure, se proprio ci si preoccupa, portarle presso le nostre sedi, i cui delegati vi toglieranno tutti i dubbi.**

## Settore ASSICURAZIONI

### INTENDE RECLAMARE CONTRO UNA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI AUTO?

- tariffa elevata/errata
- indebita applicazione di malus
- errata attestazione di rischio
- clausola vessatoria
- inadempienza contrattuale
- disservizio agenzia
- controversia sinistro
- mancato/ritardato indennizzo
- disdetta
- pubblicità ingannevole
- privacy

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i nostri sportelli, presso la Compagnia di Assicurazioni che ha causato uno di questi disservizi; la nostra associazione potrà, così, attivare la procedura di conciliazione, con tempi rapidi e costi modici.

### LA CONCILIAZIONE E' REALTA'



Anche nel campo assicurativo irrompe la procedura di conciliazione

fra assicurati e compagnie in caso di controversie sui sinistri fino a 15.000 euro. E' un'autentica rivoluzione copernicana per il mondo assicurativo, perchè questo significherà fare a meno dei legali, e delle relative spese che comunque andavano a pesare sulla formazione delle tariffe.

L'assicurato insoddisfatto delle offerte di risarcimento della Compagnia potrà rivolgersi gratuitamente ad un'associazione di consumatori, facente parte del [CNCU](#), per avere consulenza ed assistenza durante tutta la pratica del sinistro.

Ricordiamo che la procedura di conciliazione è un modo amichevole di risolvere la controversia, che non comporta costi e soprattutto si svolge in tempi rapidi. Insieme alla procedura di indennizzo diretto, non potrà che far abbassare le tariffe assicurative nel ramo auto, ormai giunte a livelli insopportabili, specialmente in regioni come la Puglia.

### ASSICURAZIONI E CONCILIAZIONE, SI PUO' FARE DI PIU'!



Anche la nostra associazione ha firmato il

protocollo d'intesa con l'[ANIA](#) (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici), relativo alla *procedura di conciliazione* in caso di controversie.

Questo accordo è già operativo dal 2004, ma **non ha ancora dato i frutti sperati**. Si tratta, praticamente, di **fare a meno degli avvocati**, e quindi di risparmiare un bel po' di quattrini, per i sinistri fino all'importo di 15.000 euro. Quindi la stragrande maggioranza degli incidenti stradali.

**Con la conciliazione si voleva e si vuole accelerare i tempi di definizione dell'eventuale lite fra assicurato e Compagnia, e soprattutto tagliare i costi legali, riducendo così di fatto le tariffe** assicurative, sulla cui composizione gioca un ruolo non certo marginale proprio la spesa delle Compagnie per i legali.

Ma in questi 4 anni così non è stato, e la nostra associazione non a caso non aveva ancora sottoscritto il protocollo d'intesa: non ci sentivamo garantiti proprio sulla diffusione e sulla pubblicità che le stesse Imprese assicurative avrebbero dato alla procedura di conciliazione.

Adesso **abbiamo deciso di firmare proprio perchè vogliamo sollecitare l'ANIA in tal senso**. Ancora oggi **gli assicurati**

**italiani non sanno proprio nulla della conciliazione** in campo assicurativo e continuano a rivolgersi ai legali anche per i piccoli sinistri. Allora occorre pensare a fare campagne pubblicitarie e di educazione, ma soprattutto a formare ogni operatore assicurativo, dall'ultimo dei subagenti al primo dei liquidatori. In tutti gli uffici deve essere apposto un manifesto esplicativo. E quando c'è il sinistro la Compagnia e i suoi addetti devono informare l'assicurato sulla possibilità di conciliare, senza alcuna spesa. Non solo, ma nelle quietanze che il consumatore paga annualmente o semestralmente deve essere inserito un apposito messaggio.

**Insomma, sono tante le cose che non si sono fatte per diffondere la cultura della conciliazione. Adesso è giunto il momento di cominciare a farle.**

## **POLIZZE AUTO: GLI EFFETTI COLLATERALI DELLA DISDETTA**



Abbiamo salutato con entusiasmo gli effetti positivi della nuova normativa sulle disdette delle polizze RC Auto e sull'invio a casa dell'attestazione dello stato di rischio, per **meglio consentire all'assicurato un cambio di compagnia**. Ma il legislatore non ha pensato di evitare **qualche brutto effetto collaterale della disdetta, che risulta essere un deterrente fenomenale proprio per la stessa variazione di assicurazione**.

Ci riferiamo alla disdetta delle cosiddette polizze "familiari", quelle della seconda o della terza auto, del figlio o del coniuge. **Questi contratti prendono la stessa favorevole classe di merito della prima auto, ma solo e unicamente per la compagnia in questione.**

**Per le altre compagnie la regola non vale**, poichè il conteggio del bonus-malus riparte dalla classe d'ingresso al momento della sottoscrizione del contratto. In altre parole, se la seconda auto è stata assicurata 3 anni prima, se per la vecchia compagnia poteva valere la classe 1 del primo veicolo, per la nuova compagnia l'auto parte dalla classe 11.

**Un bel botto per le tasche dei consumatori!**

Che ovviamente eviteranno di disdettare la polizza, anche se la tariffa della nuova compagnia è più favorevole.

**Occorre risolvere questo problema, che è un vero e**

**proprio limite alla liberalizzazione del settore assicurativo.**

**Ci rivolgiamo, come al solito, alle orecchie sensibili del Ministro Bersani: serve una piccola norma che uniformi le classi di merito per tutte le compagnie. Niente di più, niente di meno!**

## **SINISTRO INCERTO, NIENTE MALUS**



**Quante volte le compagnie di assicurazioni, in caso di incidente nel quale non si sapeva di chi era la responsabilità, ha lo stesso applicato l'aumento del malus a tutti e due gli assicurati?**

**Ebbene, questo non succederà più: con l'approvazione del secondo decreto Bersani, in tali casi non verrà più applicato il malus fino a quando non viene stabilito in maniera certa chi è il responsabile e fino a quando non viene erogato il relativo risarcimento. Finisce, insomma, un'altra tipica ingiustizia italiana!**

## **SECONDA AUTO, STESSA CLASSE**



**Il Decreto Bersani n. 7/07 ha risolto anche un'annosa questione, quella delle seconde auto della stessa famiglia o dell'acquisto di nuova auto dopo un periodo di "vacatio".**

**Adesso diventa obbligatorio per le compagnie di assicurazioni assegnare la stessa classe di merito della prima auto anche alle seconde auto dello stesso nucleo familiare. E' finito, dunque, il tempo della cuccagna, quando le assicurazioni per l'auto del figlio o della moglie, o per la nuova auto dopo un furto, venivano a costare un occhio della testa. E' l'ennesima vittoria delle sacrosante proteste delle associazioni dei consumatori!**

**SOSPENDERE  
L'ASSICURAZIONE,  
QUASI  
IMPOSSIBILE!**



**Vige ancora una norma borbonica per la polizza Rc Auto: quando si fa la sospensione del rischio occorre pagare in anticipo almeno una trimestralità, e se la polizza non viene riattivata il premio pagato viene perso!**

**Il che significa che non si può sospendere il contratto per uno o due mesi; lo si può fare solo per un minimo di 3 mesi. Ma perchè?!**

**E se poi l'auto resta ferma più di un anno, perdi pure i soldi versati, nonostante che il "rischio" non ci sia stato per niente!**

**Siamo al limite della costituzionalità!**

**Era una vecchia regola da abolire nel Codice delle Assicurazioni ( D.L. 209/05), ma il legislatore non ci ha pensato!**

**Visto che il Ministro Bersani sta liberalizzando, ci rivolgiamo a lui: abolisca quest'assurdità!**

## **RISARCIMENTI RC AUTO: NON DECIDE PIU' LA COMPAGNIA**



**Con l'entrata in vigore dell'indennizzo diretto, dal 1° febbraio sarà un Comitato tecnico, e non più la Compagnia di assicurazioni, tramite il proprio perito, a decidere gli indennizzi per gli assicurati.**

**E' una svolta epocale per il mondo della Rc Auto, poichè in tale Comitato vi saranno anche rappresentanti dei consumatori.**

**Finisce l'era delle Compagnie che facevano il bello e il cattivo tempo, imponendo i loro rimborsi agli automobilisti.**

**Ovviamente, gli assicurati che avranno dubbi sull'entità dei risarcimenti potranno rivolgersi presso la nostra associazione per vedere tutelati i loro legittimi interessi.**

## NUOVE REGOLE PER L'ATTESTATO DI RISCHIO



**Dal 1° gennaio 2007 le Compagnie di assicurazione dovranno inviare a casa dell'assicurato l'attestazione di rischio, almeno un mese prima della scadenza annuale della polizza auto.**

E' quanto ha disposto l'ISVAP, per consentire all'assicurato un monitoraggio fra le varie offerte assicurative, prima di ridare fiducia al proprio assicuratore.

Ovviamente dall'anno prossimo sarà molto importante per gli assicurati **confrontare le varie tariffe e i vari servizi**, per decidere al meglio.

[Le nostre sedi](#) sono a disposizione di tutti i consumatori.

## L'INDENNIZZO DIRETTO E' LEGGE!



**Dal 1 gennaio 2007 parte l'indennizzo diretto per gli assicurati italiani.** Il relativo decreto è stato pubblicato sulla G.U. del 28 agosto 2006.

**La nuova disciplina si applica in tutte le ipotesi di danni al veicolo e lesioni di lieve entità del conducente, anche quando nel sinistro siano coinvolti terzi trasportati.**

La richiesta di risarcimento viene presentata dal danneggiato che non si ritiene responsabile del sinistro alla sua stessa compagnia di assicurazione.

*“Il sistema di risarcimento diretto dovrà consentire effettivi benefici per gli assicurati, attraverso l'ottimizzazione della gestione, il controllo dei costi e l'innovazione dei contratti - si legge nel decreto - che potranno contemplare l'impiego di clausole che prevedano il risarcimento del danno in forma specifica con contestuale riduzione del premio per l'assicurato. In presenza di clausole che prevedono il risarcimento del danno in forma specifica, nel contratto deve essere espressamente indicata la percentuale di*

*sconto applicata”.*

E' l'ennesima vittoria dei consumatori italiani, che porterà benefici economici e maggiore qualità nei servizi assicurativi.

## QUANDO L'INDENNIZZO E' BASSO

Non tutti gli assicurati sanno che è possibile **restituire alla Compagnia d'assicurazione l'importo sborsato per un sinistro**, rientrando così in possesso della vecchia classe di bonus malus.

Ovviamente, questo conviene **quando le somme sono basse**, dai 100 ai 500 euro, per intenderci, rapportandole al premio annuo versato.

Si tratta, insomma, di non perdere la propria classe di merito, in cambio di un piccolo esborso.

In questi casi occorre fare dei calcoli sulla base di almeno 5-10 anni, per notare la convenienza o meno di tale operazione.

[Le nostre sedi](#) sono pronte a dare assistenza a tutti i consumatori interessati.

## QUANDO LA POLIZZA SI PRESCRIVE

Nel campo assicurativo **la prescrizione è di 1 ANNO**. Quindi la Compagnia ha un anno di tempo per richiedere il credito ad un assicurato che non ha pagato il premio o una

franchigia. Poi per la Compagnia diventa troppo tardi!

**SCADENZE  
POLIZZE: C'E'  
COPERTURA FINO A  
15 GIORNI**



E' un'annosa questione, che trova a volte pareri opposti. Eppure è già regolata **dall'art. 1901 del Codice Civile.**

E' la questione di essere "coperti" o meno nei 15 giorni successivi alla

scadenza dell'assicurazione. La risposta incofutabile è: **SI'**. Lo prescrive in modo molto chiaro il 2° comma dell'articolo suddetto. Quindi, **nessuna multa** può essere fatta dagli organi di Polizia all'automobilista, nè la Compagnia può negare all'assicurato l'indennizzo per eventuali danni che causasse in questi giorni.

## **Settore BANCHE**

### **INTENDE RECLAMARE CONTRO UNA BANCA O UNA FINANZIARIA?**

- estratto conto errato
- disservizio su assegni
- tasso usuraio
- anatocismo
- investimenti ingannevoli
- segnalazione centrale rischi
- disservizi carta di credito/bancomat
- spese elevate/indebite
- mancata trasparenza
- disservizi su mutui/prestiti
- inadempienza contrattuale
- clausola vessatoria
- pubblicità ingannevole
- privacy

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i nostri sportelli, presso la banca o la finanziaria che ha causato uno di questi disservizi; si

potrà, così, accedere alla procedura di conciliazione presso le banche che hanno stipulato protocolli d'intesa con le associazioni dei consumatori, oppure presso il Conciliatore Bancario dell'ABI, con tempi rapidi e costi modici.

### **"SPREAD" GONZALES COLPISCE ANCORA!**



**Le banche continuano a fare di tutto per non smentire la loro brutta fama.**

Finalmente due normative facevano chiarezza sul mondo dei mutui a tasso variabile, e cioè il **tasso**

**agganciato alla BCE** e il **tetto al 4%**, e cosa fanno gli istituti di credito per aggirare la legge?

Ovviamente **aumentano lo "spread"**, cioè quell'aggiunta di tasso che costituisce il loro guadagno! E l'hanno fatto velocissimamente, proprio **alla Speedy Gonzales**, contraddicendo la loro notoria lentezza!

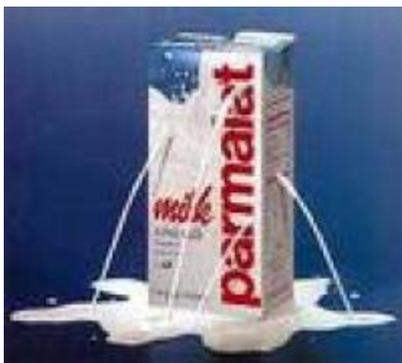
Se prima la media dello spread si aggirava intorno all'1%, adesso si è intorno all'1,50%, con punte del 2%. Il che significa che, **se il tasso BCE è sceso al 2%, i mutui praticamente resteranno al 4%**, che doveva costituire il tetto massimo, e non il tetto obbligatorio.

**Male ha fatto il governo** a non immaginare la furbizia delle banche, e **a non**

**prevedere un tetto anche allo spread.** Limite che poteva essere benissimo all'1%, abbassando così veramente tutte le rate dei mutui esistenti.

**Ma il tempo e il modo per cambiare la normativa c'è,** dato che comunque si è imboccata la strada giusta di porre un freno all'avidità degli istituti di credito.

## **BOND PARMALAT, FINALMENTE SI CONCILIA!**



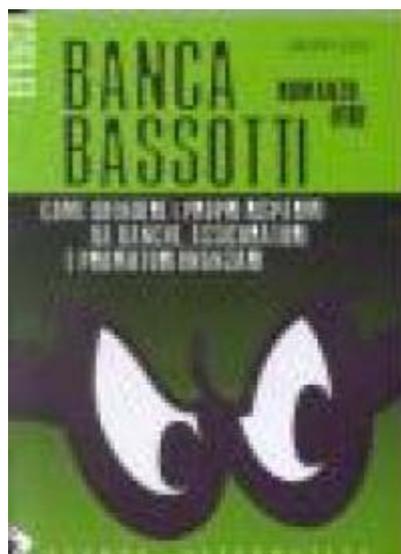
Con la sottoscrizione, da parte di tutte le Associazioni dei Consumatori del [CNCU](#), della **procedura di conciliazione** presentata da **Intesa Sanpaolo** per i clienti ex Sanpaolo IMI che hanno acquistato titoli Parmalat, prende il via la fase operativa della procedura stessa. L'iniziativa riprende **l'esperienza positiva maturata negli anni passati** con la procedura di conciliazione effettuata per gli ex clienti del Gruppo Banca Intesa, titolari di bond Parmalat, che ha portato ad esaminare con

commissioni paritetiche tra azienda e associazioni 12.000 domande.

Il successo di questa procedura ha portato finalmente a questo accordo, che permette così ai **24.000 clienti interessati** di accedere alla procedura di conciliazione, **evitando così i tempi lunghi, gli alti costi e l'incertezza del contenzioso giudiziario.** Tutti i consumatori interessati possono rivolgersi presso [le nostre sedi](#) per essere assistiti.

In ogni caso, per ulteriori approfondimenti i clienti potranno rivolgersi alla propria filiale o al **numero verde 800.303.306** disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 14.

## **MUTUI: PORTABILITA' AL VIA!**



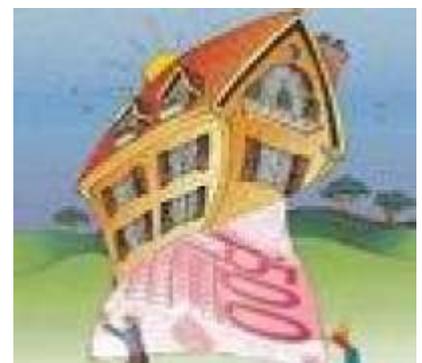
**La Commissione Finanze della Camera ha**

**approvato all'unanimità la risoluzione che rende operativa la portabilità gratuita dei mutui, come previsto nel decreto Bersani sulle liberalizzazioni.**

La disposizione si è resa necessaria dopo i vari comportamenti illegittimi delle banche che, al momento della richiesta, da parte dell'utente, di cambiare istituto di credito, applicavano spese e commissioni varie. La portabilità gratuita dei mutui diventa dunque un dato di fatto, e annulla valgono le "arrampicate sugli specchi" di quelle banche che non vogliono arrendersi ad una norma finalmente moderna ed europea.

Continuiamo, comunque, a lanciare appelli ai consumatori vittime di tali atteggiamenti: segnalateci le banche che non si adeguano alla normativa!

## **ESTINZIONE VECCHI MUTUI, RIDOTTE LE PENALI**



Raggiunto all'unanimità l'accordo tra l'Abi e le sedici associazioni dei consumatori sulle penali che vengono pagate in caso di

estinzione anticipata del mutuo.

**Che cosa prevede l'accordo e quali i vantaggi per le famiglie e per i professionisti:**

- **per i mutui stipulati prima del 2001:** sono i mutui che possono essere maggiormente interessati da una possibile estinzione anticipata, poiché i tassi d'interesse praticati sono ancora all'8 per cento. L'accordo prevede per tutti questi mutui siano essi a tasso fisso, a tasso variabile, a tasso misto che la nuova penalità massima non possa più superare lo 0,50 per cento. Inoltre nel caso in cui il mutuo sia prossimo alla scadenza per il terzultimo anno la penalità scende allo 0,20 e per gli ultimi due anni non è prevista alcuna penalità. È prevista inoltre una clausola di salvaguardia che prevede per quei casi che già oggi sono al di sotto dello 0,50 per cento una riduzione comunque dello 0,20 per cento nel caso di tasso fisso e zero nel caso di mutuo a tasso variabile.

- **per i mutui stipulati dopo il primo gennaio 2001**

Per questi mutui più recenti l'accordo prevede che per i mutui a tasso variabile e quelli a tasso misto restano le condizioni precedenti e cioè dello 0,50 per cento-0,20 per cento e 0 per cento per gli ultimi due anni, così come permane la clausola di salvaguardia.

Per i mutui a tasso fisso la penalità viene ridotta all'1,90 per cento nel caso in cui l'estinzione anticipata avvenga nella prima metà di durata del mutuo, che scende all'1,50 per cento per la seconda metà del mutuo. Inoltre anche per questi nel terzultimo anno la penalità scende allo 0,20 per cento ed è a costo zero per gli ultimi due anni.

**Per i soli mutui a tasso fisso accessi dopo il 2000** con una penale pari o superiore all'1,25 per cento la clausola di salvaguardia è dello 0,25 per cento. Per i mutui con penale inferiore all'1,25 per cento la clausola di salvaguardia è dello 0,15 per cento come per tutti i mutui a tasso variabile. Per essere più espliciti: nel caso in cui il contratto di mutuo fosse già all'1,90 per cento viene applicata comunque una riduzione dello 0,25 per cento. Pertanto la penale sarà dell'1,65 per cento.

Sono state trovate soluzioni che tengono anche della specificità della provincia di Bolzano.

Il risparmio deve comunque essere sempre non inferiore allo 0,25-0,15 per cento anche nel caso di penali superiori all'1,90 per cento (per essere più espliciti: nel caso in cui il contratto di mutuo avesse una penale al 2 per cento si applicherebbe invece la penale dell'1,75 per cento).

**L'accordo prevede la costituzione di un comitato con rappresentanti dell'Abi e delle associazioni consumatori** che verificherà l'attuazione corretta dell'accordo e che potrà trascorso l'anno revisionare le condizioni dell'accordo.

**I benefici devono essere applicati automaticamente e senza alcun costo** (neppure di comunicazione) senza cioè che il consumatore ne debba fare esplicita richiesta. Per coloro che avessero estinto il mutuo in questo periodo, le maggiori somme versate saranno rimborsate sulla base del nuovo ammontare delle penali.

**L'accordo interessa 3,5 milioni di mutui** accessi tramite banche e altri soggetti che offrono mutui, anche se coloro che effettivamente ricorrono all'estinzione anticipata sono una minoranza (il 5-7 per cento del totale).

**Per i mutui sulla prima casa sottoscritti dopo il 2 febbraio 2007 e per gli altri mutui accessi dopo il 3 aprile 2007 il Governo con il decreto (7/'07) e il Parlamento con la legge (40/'07) hanno stabilito il costo zero nel caso di estinzione anticipata unitamente al costo zero per la cancellazione dell'ipoteca a fine mutuo.**

**MA IL DATO NUOVO,**

**IMPORTANTE E RIVOLUZIONARIO CHE ESCE DA QUESTO PROTOCOLLO D'INTESA E' CHE PER LA PRIMA VOLTA IL GOVERNO HA INCARICATO LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DI REDIGERE UNA NORMA VALIDA "ERGA OMNES". QUESTO APRE LA STRADA AD ALTRI ACCORDI SU ALTRI SETTORI.**

### **LA PORTABILITA' DEL MUTUO**



D'ora in poi anche per i mutui casa sarà possibile cambiare banca, senza alcuna spesa. Un po' come succede per i cellulari, quando si cambia gestore. Ovviamente, prima di effettuare la variazione, è sempre bene leggere attentamente le condizioni contrattuali che la nuova banca sottopone, con un occhio non solo al tasso di oggi, ma anche a quello di domani e ad eventuali spese accessorie.

Il consiglio è sempre di rivolgersi presso [le nostre sedi](#) prima della sottoscrizione.

### **VARIAZIONI CONTI CORRENTI, VANNO AVVISATI I CLIENTI**



Il D.L. n. 7/07 ha fatto finalmente finire un'altra pratica bancaria scandalosa, quella di poter variare unilateralmente le condizioni contrattuali dei conti correnti senza avvisare direttamente il consumatore, ma solo pubblicando la notizia sulla Gazzetta Ufficiale. Era una cosa talmente inaudita, e dal punto di vista giuridico che da da quello etico, che gridava vendetta da anni. Esattamente dal 1993, quando il Testo Unico cambiò letteralmente la normativa sulla trasparenza bancaria (Legge 154/92), favorendo non più l'informazione diretta, ma i più bassi interessi bancari. Il cliente, così, non si rendeva mai conto delle variazioni, o quando se ne accorgeva era troppo tardi

per recedere o per reclamare. D'ora in poi, invece, il consumatore riceverà a casa le nuove condizioni e avrà ben 60 giorni di tempo per poter recedere, senza alcuna spesa. **UN'ALTRA VITTORIA DEI CONSUMATORI!**

### **BANCAINTESA APPRODA ALLA CONCILIAZIONE**



E' un traguardo importantissimo. Per la prima volta una banca italiana accetta la procedura di conciliazione. Niente più pratiche legali, niente più costi per gli avvocati, niente più tempi lunghi, niente più bracciodiferro. [BancaIntesa](#) ha aperto le porte alla risoluzione amichevole ed extragiudiziale delle controversie per tutti i suoi correntisti, e lo ha reso pubblico con un apposito [comunicato stampa](#). L'accordo è del 22 luglio, con tutte le associazioni del CNCU, e le modalità di accesso saranno rese note a giorni dalla stessa Banca in tutti i propri sportelli.

## IL SISTEMA DI AMMORTAMENTO ALLA "FRANCESE" VA CAMBIATO



E' il sistema usato da tutte le banche italiane per mutui e prestiti personali.

La rata è fissa ma, mentre la quota interessi decresce col tempo, la quota capitale cresce.

**E' un sistema che va a tutto vantaggio delle banche**, che così incassano la maggior quota degli interessi nel primo periodo, e che disincentiva l'eventuale estinzione anticipata da parte del consumatore.

**L'appello è a chi ci governa e al Ministero dell'Economia: BASTA COL SISTEMA ALLA "FRANCESE"!**

## PRESTITI PERSONALI: ATTENTI AL TAEG!



Ormai è un vero e proprio boom: **più del 50% delle famiglie ricorre al credito al consumo per qualsiasi evenienza**, dall'acquisto dell'auto, alla ristrutturazione della casa, alla cerimonia del matrimonio, e via dicendo. **Attenti, però**, alla scelta della banca o della finanziaria. Il parametro di comparazione è sempre **il TAEG (Tasso Annuale Effettivo Globale)**: confrontatelo fra i vari Istituti, in modo da poter scegliere quello meno caro. E infine, **occhio al contratto**: chiedetene una copia e fatelo esaminare dalla nostra associazione, che provvederà a dirvi se è a posto o se esistono clausole "non buone".

## MUTUI CASA: CONSIGLI PER SCEGLIERE BENE

Ormai sono innumerevoli gli Istituti che erogano mutui per l'acquisto della casa, magari anche dando il 100% del valore.

Ma occorre sempre **fare attenzione e scegliere bene, senza lasciarsi guidare dalle sirene della pubblicità.**

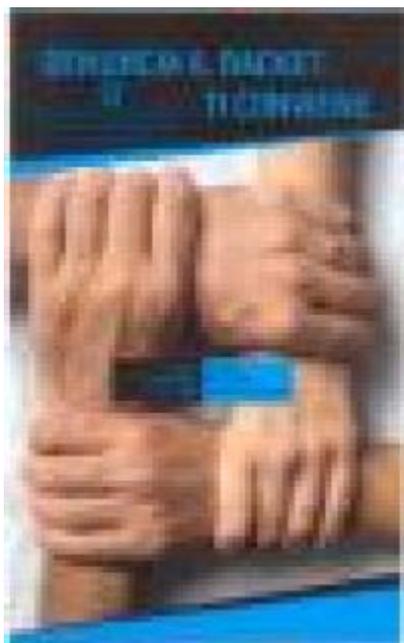
**TASSO**: informatevi per bene sulla differenza fra quello d'ingresso e quello a regime; valutate, poi, la differenza fra il tasso fisso e quello indicizzato.

**SPESE ACCESSORIE**: fatevi dire dalla Banca quali sono le spese di perizia, le spese di istruttoria, la somma per l'assicurazione e tutte le altre spese previste.

**ESTINZIONE ANTICIPATA**: chiarite subito l'entità della somma da versare in caso di estinzione anticipata, e preferite gli Istituti che prevedono massimo l'1%.

**CONTRATTO**: fatevene avere una copia e fatela leggere ad un'associazione di consumatori, che vi informerà dell'eventuale presenza di clausole vessatorie o pericolose per voi.

## USURA: COME DIFENDERSI



I consumatori in mano agli usurai aumentano all'aumentare dei disagi economici ma, **prima di giungere nelle mani dei "cravattari"**, è bene che i cittadini riflettano, e che soprattutto conoscano **la Legge 108/96**, che finalmente fu varata proprio per contrastare il fenomeno dell'usura.

Grazie a questa legge e ai relativi finanziamenti, si sono costituiti dei **Comitati, che hanno il compito di "salvare"** chi è caduto già nelle mani degli strozzini. Vi segnaliamo **i quattro centri presenti in Puglia e Basilicata e il Centro Nazionale:**

**FONDAZIONE S.NICOLA E SS.MEDICI**  
- Via dei Gesuiti 20 -  
**BARI- Tel. 080.5241909**

**FONDAZIONE BUON SAMARITANO** - Via  
Campanile 8 - **FOGGIA** -  
Tel. **0881.723382**

**FONDAZIONE ANTIUSURA** presso  
**CARITAS** -  
**CERIGNOLA** - Tel.  
**0885.421572**

**FONDAZIONE LUCANA MONSIGNOR**  
**CAVALLA** - Via Riscatto  
11 - **MATERA** - Tel.  
**0835.310033**

**COMITATO ANTIRACKET E ANTIUSURA**  
**Via Paisiello 33 - 00198**  
**ROMA**  
**Numero Verde 800.999000**

**ANATOCISMO: LA BATTAGLIA CONTINUA!**



**Chi è stato salassato per anni dalle banche, pagando indebitamente interessi sugli interessi** per gli scoperti di conto corrente, può e deve accendere un contenzioso con l'Istituto di Credito interessato.

Abbiamo tentato di risolvere queste controversie tramite tavoli di conciliazione, ma non c'è stato verso: **le banche contano di scoraggiare i consumatori** con i costi e i lunghi tempi legali.

Ma non è così. Tramite la nostra associazione, **legali e tecnici lavorano con un anticipo solo delle spese vive;**

**e poi l'esito della causa si sa già: SI VINCE!**

Dunque, chiediamo agli interessati di rivolgersi presso **le nostre sedi** per essere tutelati al meglio.

## Settore PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### INTENDE RECLAMARE CONTRO IL COMUNE, LA PROVINCIA, LA REGIONE, LO STATO, LA ASL, L'OSPEDALE, UNA SCUOLA O ALTRI ENTI?

- disservizio comunale
- disservizio provinciale
- disservizio regionale
- disservizio statale
- disservizio scolastico
- disservizio sanitario
- altro disservizio

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i [nostri sportelli](#), presso l'Amministrazione o l'Ente che ha causato uno di questi disservizi; la nostra associazione esperirà, così, un **tentativo di conciliazione**, con tempi rapidi e costi modici.

### LA CARTA DELLA QUALITA' DIVENTA REALTA'



Sono parecchie le novità introdotte dalla Finanziaria 2008 che non hanno trovato eco sui

### mass-media.

Ma ovviamente sono notizie ben più importanti di quelle sbandierate ai quattro venti.

**L'art. 2 comma 461 ha introdotto un nuovo strumento per la difesa dei consumatori**, per il quale la Ns. associazione, la prima in Italia, si è battuta negli ultimi 4 anni, partendo col progetto "*Il ConsumaTTore in Puglia*", finanziato dallo stesso Ministero dello Sviluppo Economico. Lo strumento in questione è la **Carta della Qualità dei Servizi**, che dal 1° gennaio 2008 viene imposta a tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici.

Cosa prevede di nuovo? Che questi enti debbano stabilire gli **standards di qualità** del loro servizio, le entità dei **rimborsi ai consumatori** insoddisfatti e la **possibilità di conciliare** in caso di controversia. E tutto questo lo devono fare **consultando obbligatoriamente le associazioni dei consumatori**, scrivendo la stessa Carta con loro, monitorando con loro l'andamento dei servizi e formando, sempre con loro, Commissioni Conciliative per risolvere problemi e controversie.

**E' un'autentica rivoluzione**, se si pensa che i comparti interessati sono quelli dei **trasporti**, della **sanità** e, più in generale, di tutta la **Pubblica Amministrazione**, a partire dai Comuni.

Insomma, i consumatori

diventano sempre più forti e decisivi!

### IMPIANTI TERMICI: ACCORDO FRA CONSUMATORI, MANUTENTORI E PROVINCIA DI BARI



E' stato stipulato un **importante protocollo** d'intesa fra Provincia di Bari, associazioni artigianali dei termoidraulici e la nostra associazione dei consumatori.

**L'accordo riguarda il nuovo biennio 2008-2009 di controllo degli impianti termici per i Comuni al di sotto dei 40.000 abitanti**, così come disposto dalla legge 311/2006.

Per la prima volta siamo riusciti a convincere Provincia e manutentori ad attivare la **procedura di conciliazione in caso di controversia**, sia di natura tecnica che amministrativa: in altri termini, se si litiga col proprio tecnico o con la Provincia, o con un delegato dello stesso Ente, sarà possibile rivolgersi alla ns. associazione, senza ricorrere alle vie legali.

**Quindi niente costi, e soprattutto tempi rapidi** per la soluzione della controversia.

Inoltre sono stati previsti dei **tetti massimi per le prestazioni dei manutentori**, in modo da tenere calmierato il bollente e variegato mondo delle tariffe.

L'accordo prevede, infine, la **pubblicazione della lista dei tecnici abilitati ai controlli**, che hanno sottoscritto lo stesso protocollo d'intesa.

Insomma, tutto positivo. O quasi.

**C'è solo un piccolo grande neo**, sul quale non è stato nemmeno possibile

intervenire, perchè i giochi politici erano stati fatti!

**Riguarda il contributo che il consumatore paga alla Provincia, e che noi chiedevamo da anni di far scendere a 10 euro a biennio**, poichè questa è la media delle altre province italiane.

**Invece la Giunta** della Provincia di Bari, senza consultare per niente i consumatori e facendo comunque le orecchie da mercante alla nostra già nota richiesta, **ha deciso per un tributo di 15 euro**, da pagare direttamente nelle mani del manutentore, il quale consegnerà un **Bollino Verde** all'utente come ricevuta di controllo e di tassa.

Una piccola discesa rispetto al precedente biennio c'è stata, perchè prima il contributo era di 16,49, se si conta anche la tassa del

bollettino postale.

Adesso, visto che non è stato possibile cambiare l'importo della tassa, **chiederemo a viva voce alla Provincia di istituire un Fondo Speciale per le categorie più disagiate**, in modo da consentire loro l'acquisto di nuove caldaie. **Dato che parecchi utenti non sono in regola con le nuove normative solo perchè non hanno i soldi per mettersi in regola!**

## **E' NATA LA CONSULTA DEI CONSUMATORI**

**Il 2 aprile 2007, alla presenza del Vice Presidente e Assessore allo Sviluppo Economico della Regione Puglia, Sandro Frisullo, e dei funzionari del Settore Commercio della Regione, Dr. Pietro Trabace e D.ssa Giulia De Marco, è stata ufficialmente costituita la CONSULTA REGIONALE dei CONSUMATORI e degli UTENTI, frutto della Legge Regionale n. 12/2005 e del relativo Regolamento.**

**Quindici le associazioni presenti, fra le quali vi è la nostra. Ma sono presenti anche UnionCamere, ANCI, UPI e Ufficio Scolastico Regionale. Finalmente, dopo circa venti anni di attesa e dopo aver raccolto decine di migliaia di firme, sia la legge che la consulta sono**

realità.

**Ed è realtà la concertazione continua che vi sarà fra la Consulta e il governo regionale, che dovrà acquisire i pareri obbligatori delle associazioni dei consumatori, prima di emanare qualsiasi provvedimento che riguardi i cittadini-utenti. Sportello del Consumatore e Osservatorio Prezzi sono i primi servizi previsti dalla legge e gestiti dalla Consulta: serviranno ad orientare il consumatore nelle varie controversie e a calmierare il costo della vita.**

**2 APRILE 2007: UN GRAN BEL GIORNO PER I CONSUMATORI PUGLIESI!**

## **CONTRIBUENTI TRUFFATI ANCHE DAI CANILI**



E' di questi giorni la notizia che il N.O.E. di Bari stia indagando sul canile "Natura Center" di Cassano Murge (Ba), poichè avrebbe **incassato le rette**

**giornaliere di cani in affidamento, che in realtà erano deceduti!**

**Lo stesso canile è stato spesso chiacchierato** per comportamenti poco ortodossi nei confronti di animali e animalisti, ma ciò nonostante parecchi Comuni della Provincia di Bari hanno affidato i loro cani randagi a tale canile. Scoprendo, poi, (speriamo nella buona fede di amministratori e dirigenti comunali) che i cani erano già morti, ma il Comune pagava lo stesso!

Se si tiene conto che mediamente per ogni cane i Comuni pagano circa 2 euro al giorno, si può ben capire l'entità dell'affare per canili, come quello di Cassano Murge, che ospitano migliaia di amici a 4 zampe.

**La ns. associazione ha sollevato da anni questo problema**, che ovviamente costa l'ira di Dio alle tasche degli utenti di ogni comune, proponendo la costituzione di commissioni di controllo. Ma soprattutto occorre affrontare il nucleo del problema, cioè **prevenire** il fenomeno del randagismo, giungendo a spopolare gli stessi canili. E questo lo si fa con una politica di **controllo delle nascite**, con gli **incentivi ai cittadini** che adottano i cani, con la creazione di **canili sanitari**, con la costituzione in ogni comune di **Uffici di Tutela degli Animali**.

**La Regione Puglia cosa fa?** Ha fatto una Legge, la n. 12 del 1995, che va aggiornata e migliorata, ma

non ha mai attuato nemmeno i semplici dispositivi della stessa Legge!

**BASTA CON LA MAFIA DEI CANILI!**

## **PROTOCOLLO D'INTESA REGIONALE SUL TURISMO**



Il 14 settembre 2005, è stato firmato alla Fiera del Levante il Protocollo d'Intesa sul Turismo a livello regionale.

Promotore è stato **il nuovo assessore regionale al Turismo, Massimo Ostilio**, e tutto lo staff dell'assessorato.

Alla stesura del protocollo ha partecipato attivamente **la ns. associazione**, ottenendo che venissero inseriti punti fondamentali come:

- l'avvio delle **procedure di conciliazione** per risolvere le controversie fra consumatori e operatori;
- un **tavolo di concertazione** permanente fra tutti i soggetti interessati;
- l'istituzione **dell'Osservatorio regionale** sul turismo;
- lo sviluppo di un **turismo ecosostenibile**.

Il protocollo prevede anche, finalmente, la stesura di un

Testo Unico sulla materia turistica, in modo da accorpare in una tutte le normative esistenti, e l'istituzione di una Carta della Qualità dei servizi turistici.

**I soggetti firmatari** del protocollo sono molteplici e illustri:

**REGIONE PUGLIA, ANCI, UPI, UNIONCAMERE, CONFINDUSTRIA, CGIL, CISL, UIL, CIA, CONFAGRICOLTURA, COLDIRETTI, CONFCOMMERCIO, CONFESERCENTI, CONFARTIGIANATO, CNA, FIAVET, LEGAMBIENTE, WWF.**

Rimarchiamo solo una lacuna, già da noi paventata:

**mancano**

**all'appuntamento le aziende di trasporto** e, parlando di turismo, non si doveva e poteva proprio fare a meno di implicarle.

## **SE LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE SBAGLIA**



La normativa c'è, ma nessuno la applica. E' il classico mistero all'italiana. Quando la Pubblica Amministrazione fa un errore, può riparare emettendo un **provvedimento di "autotutela"**, che annulla lo sbaglio.

E' previsto dal D.P.R. 287 del 1992 e regolamentato dal Decreto 37/97.

**L'autotutela** è stata una **grande conquista** per i cittadini, ma è **un'illustre sconosciuta** sia per le istituzioni che per gli stessi utenti della pubblica amministrazione.

Eppure, grazie ad essa il notevole contenzioso esistente diminuirebbe e migliorerebbero i rapporti fra Enti e cittadino. Ma, a quanto pare, ai Dirigenti delle Amministrazioni, vuoi per negligenza vuoi per mera ignoranza, la cosa non interessa.

A questo punto è il cittadino, vittima di errori e ingiustizie, a dover "prendere la palla in mano e condurre il gioco".

[Le nostre sedi](#) sono a disposizione per formulare qualsiasi istanza di autotutela.

## OSPEDALI: GLI ERRORI DEI MEDICI



**8 milioni di ricoveri all'anno, 320.000 pazienti vittime di errori in corsia, 35.000 morti all'anno** a seguito di tali sbagli e **12.000 cause di indennizzo**: questi i poco noti numeri degli errori in ospedale.

Le sviste riguardano soprattutto l'ortopedia, l'oncologia, la ginecologia e la chirurgia generale: si tratta di omissioni di interventi, diagnosi sbagliate o tardive, negligenza, inesperienza in terapie invasive, difetti di conoscenza e di competenza, errori di prescrizione, di compilazione o di informazione.

**Quali le motivazioni di così tanti errori in corsia? Spesso il carico eccessivo di lavoro per i medici o l'ambiente di lavoro stressante; ma anche le tecnologie o le strutture edili inadeguate, l'insufficiente comunicazione fra gli operatori sanitari, e anche lo scarso ascolto prestato ai pazienti.**

Occorre intervenire subito

su questa "patologia", formando subito un **Comitato Nazionale** che monitorizzi il fenomeno e avvii una **concertazione fra le parti**, che eviti anche il lungo e costoso contenzioso che questo fenomeno comporta.

Invitiamo i consumatori a segnalarci qualsiasi disservizio sanitario: [le nostre sedi](#) sono a disposizione per ogni tipo di reclamo.

## I COMUNI SONO RESPONSABILI PER I DANNI DA BUCHE STRADALI!



I Comuni, ma anche Province, ANAS e Società Autostrade, sono **legalmente responsabili** per i danni causati a persone e cose dalle buche stradali. Dunque, infortuni e guasti agli automezzi devono essere indennizzati da questi Enti, che dovrebbero avere la manutenzione ordinaria del manto stradale. Ma attenzione, per avere tale diritto devono esservi **due condizioni: l'invisibilità e l'imprevedibilità.**

Dunque, aver ragione se il danno è avvenuto di giorno è più difficile; mentre se la

cosa accade nelle ore serali o notturne si ha

automaticamente diritto al risarcimento.

[Le nostre sedi](#) offrono tutta l'assistenza possibile.

## **LISTE D'ATTESA: IL CITTADINO VA RIMBORSATO**



**L'ha già applicato la Regione Toscana. Il paziente che non riesce a prenotare una visita medica entro 15 giorni avrà diritto ad un rimborso di 25 euro. Ecco una delle misure semplici, immediate ed**

**efficaci per contrastare il fenomeno, anche pugliese, delle liste d'attesa. Chiediamo all'Assessore regionale alla Salute e alla neonata Commissione sui Tempi d'Attesa di istituire da subito questa norma.**

## **ANCHE IN OSPEDALE LA CONCILIAZIONE**



Dopo anni di attesa, di denunce e di proposte, in Puglia **arriva la conciliazione anche in corsia**: finalmente le A.S.L. della nostra regione

hanno attivato le Commissioni Miste Conciliative, per risolvere bonariamente i problemi e i reclami sollevati dai pazienti.

**IL PROBLEMA E' CHE NESSUNO LO SA!**

Per saperlo occorre visitare i siti web delle varie ASL; nè il numero verde della Regione Puglia, nè le bacheche in ospedale, nè le stesse Carte dei Servizi ricordano questo importante, innovativo e gratuito metodo di risoluzione delle controversie.

Insomma, la vittoria dei consumatori sanitari rischia di rimanere a metà.

E allora, Polidream si sta subito attivando nei confronti dell'Assessore Regionale alla Salute e dei Direttori Generali delle ASL, per far **pubblicizzare al massimo la procedura di conciliazione**, utilissima non solo ad appianare le liti fra pazienti e camici bianchi, ma anche a far funzionare meglio la macchina sanitaria.

## Settore TRIBUTI

### **INTENDE RECLAMARE PER L'IRPEF, L'IVA, L'INPS, L'INAIL, L'ICI, LA TASSA RIFIUTI, LA TOSAP E TASSE VARIE?**

- **tassa errata/elevata**
- **rimborso**
- **cartella pazza**

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i nostri sportelli, presso l'Ente o l'Amministrazione che ha causato uno di questi disservizi; la nostra associazione potrà, così, interessare del reclamo il **Garante del Contribuente** oppure, in caso si tratti di tributi locali, attivare la **procedura di conciliazione** con l'ente locale, con tempi rapidi e costi modici.

### **LA TASSA RIFIUTI DEVE DIMINUIRE**



**Quasi tutti i Comuni della Puglia stanno già pensando ad un bell'aumento della tassa dei rifiuti per il 2009**, alla faccia della lettera del Presidente Vendola, che ha

promesso riduzioni per i Comuni che effettuano la raccolta differenziata.

Ovviamente gli Enti Locali piangono, come al solito, i mancati trasferimenti di finanziamenti da parte dello Stato, la perdita del gettito dell'ICI sulla prima casa e le maggiori spese per appaltare il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

**Ma i costi non devono e non possono aumentare, se si fa per bene la raccolta differenziata e se si danno incentivi per le aziende che eliminano gli imballaggi.** Non solo così si va meno in discarica, ma addirittura il Comune guadagnerebbe nella rivendita di carta, plastica, vetro, alluminio e quant'altro ai Consorzi specializzati.

E' una ricetta semplice, ma ovviamente di più difficile applicazione rispetto alla misura ancora più facile con cui pareggiare i costi, ovvero aumentare la tassa.

**Occorre solo organizzare bene il servizio di raccolta differenziata, che deve essere possibilmente porta e porta e non costituire un intralcio per la vita domestica:** per esempio, gli utenti potrebbero avere solo due buste, una per i rifiuti rivolti al compost, e l'altra per tutto il resto; poi provvederà la Ditta appaltante a separare la

plastica dalla carta, dal vetro, etc.etc. Dopodichè il Comune applicherebbe uno sconto sulla tassa per ogni busta ritirata, e solo allora i cittadini sarebbero incentivati a separare tutto, ma veramente tutto, in modo da portare al classico cassonetto quasi nulla. Ovviamente, la stessa cosa va fatta per tutte le attività commerciali, particolarmente colpite dalla tariffa della tassa rifiuti, incentivandole alla differenziazione.

Dulcis in fundo, i Sindaci dovrebbero dare **incentivi fiscali anche alle Aziende locali che fanno a meno degli imballaggi**, in modo da produrre meno rifiuti già a monte.

Con questo serio programma di riconversione della politica dei rifiuti, non solo la discarica comincia ad essere meno carica, ma **la tassa dei rifiuti va giù, e non su!**

**La nostra associazione si rivolge all'ANCI, alle Province e alla Regione: emanino direttive precise a tal proposito, altrimenti saremmo costretti a manifestazioni popolari in caso di aumenti di tassa!**

## ICI: RIMBORSI IMMEDIATI



Qualche contribuente **distratto**, e soprattutto qualche studio di patronato o di commercialista un po' fra le nuvole, **ha pagato** o fatto pagare **l'ICI sulla prima casa** alla scadenza di giugno.

Ovviamente si tratta di un macroscopico e banale errore, dato che la vituperata Imposta sulla prima casa è stata abolita.

Adesso, ovviamente, si tratta di **chiedere il rimborso** di quanto erroneamente versato. Occorre dire innanzitutto che non è un rimborso automatico, ovvero occorre farne apposita istanza. E dunque, tale richiesta va fatta subito al Comune di competenza, Settore Tributi.

**I tempi** del rimborso, nota dolente, **possono essere anche lunghi**, perchè la Legge che ha istituito l'ICI non si è preoccupata di definirli, demandando la cosa ai Comuni. Ma anche i relativi Regolamenti Comunali non brillano per

certezza sui tempi di rimborso.

E' per questo che **chiediamo all'ANCI di intervenire e di stabilire una corsia preferenziale** per questi rimborsi, magari consentendo il sistema della compensazione per quei contribuenti, proprietari di più case o terreni, che alla prossima scadenza potranno così decurtare quanto indebitamente versato in più.

Le nostre sedi sono a disposizione di tutti i consumatori per l'espletamento della pratica di rimborso.

## LO STATUTO DEL CONTRIBUENTE, ILLUSTRE SCOSCIUTO



In questi giorni in parecchi Comuni della Puglia stanno arrivando a valanga **avvisi di accertamento inerenti presunte morosità** di Tassa Rifiuti o I.C.I..

Avvisi che bollano già "*tout cort*" come **evasore fiscale** il destinatario, richiamando addirittura lo **Statuto del**

## Contribuente

([url=http://www.giustizia.it/cassazione/leggi/1212\_00.html(Legge 212/2000).

Ebbene, **proprio questa legge ha dichiarato l'illegittimità di tali avvisi di accertamento!**

Infatti, questa normativa estremamente avanzata (l'Italia è piena di leggi buone, ma ovviamente non rispettate!) prevede la tutela del contribuente, tramite una serie di operazioni che la Pubblica

Amministrazione DEVE OBBLIGATORIAMENTE FARE!

Per esempio, nel caso in questione il Comune o la Società incaricata devono **prima inviare una lettera al cittadino**, invitandolo a fornire spiegazioni o documentazione inerente un presunto mancato pagamento.

Lo stesso contribuente, poi, ha diritto ad inoltrare apposite istanze all'Ufficio Tributi; e **solo dopo questo iter**, una volta acclarata la morosità, l'evasione, il difetto, solo allora può partire l'avviso di accertamento.

Lo Statuto del Contribuente non si limita a prevedere solo questo sistema di garanzia:

- **impone chiarezza e trasparenza** nelle disposizioni tributarie;
- obbliga l'Ente ad **informare** e ad **aggiornare** costantemente l'utente;
- **semplifica** ogni tipo di procedura in materia fiscale;
- **impone una chiara motivazione** degli atti;

- **salva la buona fede** del contribuente;
- dà al cittadino il **diritto di interpello**;
- **fornisce apposite garanzie** al contribuente sottoposto a verifiche fiscali;
- **vieta ogni tipo di sanzione** o interesse di mora **agli eredi**;
- istituisce la figura del **Garante del Contribuente**, che in Puglia si trova a Bari, in Piazza Massari 50. Come si può ben capire, questa normativa ha costituito **un'autentica rivoluzione** per il fisco italiano. **Peccato che la Pubblica Amministrazione faccia finta che non esista!** Resta, però, **un'arma formidabile** nelle mani dei consumatori; un'arma che fa vincere poi ogni tipo di battaglia, sia direttamente contro i Comuni che davanti alle Commissioni Tributarie.

## LA TASSA RIFIUTI E I DIRITTI DEI CONSUMATORI



E' tempo di pagamento della tassa rifiuti in moltissimi Comuni, e ancora oggi la gran parte dei contribuenti non

conosce i propri diritti in tema, anche perchè i vari Enti Locali spesso e volentieri non predispongono piani informativi ed uffici di assistenza a tal uopo. Per esempio, ancora oggi pochi sanno dell'applicazione di uno sconto del 30% sulla tariffa ai single o alle abitazioni stagionali. Pochi sanno che le abitazioni o i depositi inutilizzati non devono pagare la tassa, purchè dimostrino il mancato uso, tramite i consumi di luce o acqua.

Pochi sanno che in caso di rimborso il Comune deve applicare un tasso di interesse del 14%.

Pochissimi sanno che la tassa non si paga, se il cassetto è troppo distante dall'abitazione. Insomma, una serie di diritti ancora poco conosciuti, e che spetta al Comune far conoscere in maniera semplice e diretta.

Ecco perchè da tempo chiediamo che tutti gli Enti Locali facciano una delibera sui diritti dei consumatori: solo così il cittadino sarà più educato, informato e consultato.

## ANCORA CARTELLE PAZZE!



Ci stanno giungendo decine e decine di reclami da parte di utenti ai quali perviene una cartella esattoriale di centinaia o migliaia di euro, senza che si capisca da dove sia stato originato tale debito.

Come al solito, le cartelle non brillano per chiarezza e semplicità, e il cittadino è costretto a barcamenarsi per riuscire a capirci qualcosa.

Oppure si reca presso le associazioni dei consumatori, che lo aiutano a districarsi nella vicenda.

Gli ultimi casi riguardano i redditi soggetti a tassazione separata, per capirci qualche arretrato di pensione o il TFR, grosse somme insomma percepite tutte insieme, sulle quali le imposte non si pagano al momento dell'incasso.

Può sembrare strano, ma è così!

Succede allora che a distanza di anni arrivano queste benedette cartelle, e ci si arrampica sugli specchi per riuscire a capirci qualcosa.

Attenzione, però, non tutto è dovuto! Le Agenzie delle Entrate applicano il massimo della sanzione e degli interessi, facendo finta che prima della cartella sia arrivato un avviso a casa del contribuente. Invece nella gran parte dei casi così non è, e occorre fare un ricorso in autotutela, per avere un bel "taglio" di parecchie centinaia di

euro.

[Le nostre sedi](#) sono a disposizione di tutti i consumatori interessati.

## GANASCE FISCALI: D'ORA IN POI SERVE IL PREAVVISO



L'ultima Circolare dell'[Agenzia delle Entrate](#) ha finalmente messo in chiaro che, prima di effettuare un **provvedimento di fermo amministrativo per le automobili** o altri beni mobiliari, l'Ente Esattoriale deve darne **un preavviso al contribuente**, dando un ulteriore lasso di tempo per poter ottemperare al proprio debito.

**E' proprio quello che Polidream aveva chiesto al Ministero dell'Economia**, onde chiarire finalmente la nebulosità e la discrezionalità della normativa in questione. **Quindi, consumatori, occhio al preavviso**: se non arriva, nessuno può ipotecarvi un bel nulla!

## TASSE AI DEFUNTI



Può succedere che **il fisco** ci insegua **anche dopo la morte**. Infatti, possono giungere anche cartelle varie a casa del defunto.

In questi casi, gli eredi devono innanzitutto **rifiutare la posta** intestata al defunto, facendo apporre sulla busta la dicitura "*destinatario defunto*".

Una volta tornata all'ufficio emittente, potrebbe essere reinviata agli eredi. E qui il discorso è più vario. Se si tratta di contravvenzioni, per esempio, i familiari non devono pagare nulla, poiché **le multe non sono trasmissibili**, ai sensi dell'art. 7 della [Legge 689/1981](#).

In tutti gli altri casi, gli eredi devono **pagare solo la quota capitale**, e non le sanzioni o gli interessi.

## TASSE COMUNALI: QUELLO CHE I CONTRIBUENTI NON SANNO



**TASSA OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO**: è la famigerata tassa sui passi carrabili, le pensiline, i lucernari posti sulla strada o i tavolini dei bar all'aperto. Per i passi carrabili presupposto della tassa non è l'apposizione del cartello, ma la modifica del marciapiede o della sede stradale: infatti, se l'utente ripristina l'assetto della strada o del marciapiede, la tassa non si paga più. Ma, attenzione: bisogna fare apposita richiesta all'Ufficio Comunale.

Attenzione anche al pagamento del tributo, che normalmente scade il 31 gennaio: se ci si ricorda di pagare in ritardo, è bene non recarsi alla Posta, perchè ciò significherebbe avere una sanzione del 30%. Occorre recarsi sempre all'Ufficio Comunale e chiedere di fare il cosiddetto "ravvedimento operoso", che costa molto, ma molto di meno. Inutile dire che sono poche le Amministrazioni Comunali che informano a tal uopo il cittadino.

**TASSA RIFIUTI**: è il tributo che si paga sullo smaltimento dei rifiuti, ancora commisurato ai metri quadri di superficie dell'abitazione, e non all'effettivo peso dei rifiuti prodotti, così come previsto dal D.L. 22/97 e tuttora inattuato.

Un primo consiglio è per le case disabitate: non devono pagare la tassa, ma solo a patto che i proprietari

dimostrino il mancato utilizzo, soprattutto tramite i "mancati" consumi di acqua e luce.

Le case con unico occupante godono dello sconto del 30%, ma sono ancora molti i singles o gli anziani che non lo sanno. E lo stesso dicasi per le residenze estive e stagionali.

Per quanto riguarda i rimborsi per errori o duplicati, devono essere erogati dal Comune entro 90 giorni, e con l'interesse del 14% annuo; ma attenzione, la richiesta va fatta non oltre 2 anni dall'avvenuto pagamento.

**ICI:** è l'Imposta Comunale sugli Immobili, ma anche sui terreni e sulle aree fabbricabili, con aliquote di regola diverse, a seconda che si tratti di prima o seconda casa.

Occorre essere molto attenti nel calcolo e nella compilazione dei bollettini, o raccomandare la medesima cautela agli addetti del CAF o ai consulenti, se ci si affida a loro. In caso di errori, si può chiedere il "ravvedimento operoso", se si doveva pagare di più e non lo si è fatto; se invece si ha diritto ad un rimborso, l'istanza va fatta entro 3 anni dall'avvenuto pagamento; purtroppo, la Legge non ha previsto i tempi di rimborso da parte del Comune, e quindi i tempi sono abbastanza lunghi.

Altro nodo su cui si stanno attivando vari contenziosi è

quello delle aree fabbricabili. Molti Comuni tassano come tali anche le aree che non hanno alcun strumento urbanistico, sulle quali cioè non si può costruire; e quindi, in tali casi, se il Comune fa le orecchie da mercante, bisogna ricorrere alla Commissione Tributaria Provinciale.

Attenzione, anche, agli avvisi di accertamento che, ciclicamente, i Comuni inviano ai contribuenti, magari sulla base di notizie o rendite catastali errate: occorre recarsi subito agli Uffici Tributi e chiarire la propria posizione. Purtroppo, alla faccia dello Statuto del Contribuente (legge del 2000), sono ancora tanti i Comuni che, anziché inviare una lettera gentile al cittadino, gli inviano subito l'accertamento, accusandolo già di evasione fiscale.

**UN CONSIGLIO FINALE:  
UTILIZZATE [LE SEDI](#) E  
GLI ESPERTI  
POLIDREAM,**

## **I DISABILI NON PAGANO IL BOLLO AUTO E HANNO DIRITTO AL RIMBORSO**

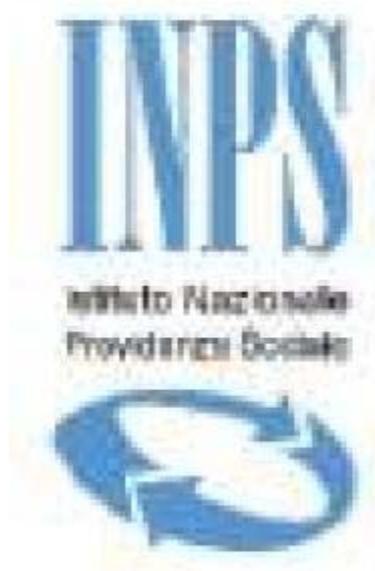


La legge 388/00, all'art. 30 comma 7, ha esentato dal pagamento del bollo auto i **diversamente abili**, ma soprattutto ha consentito loro di ottenere **il rimborso**, in caso di erroneo pagamento.

[Le nostre sedi](#) sono pronte ad aiutare chi ha bisogno di questa assistenza.

La legge è vecchia di 5 anni, ma sono ancora in molti a non conoscerla.

## INPS E PRESCRIZIONE: LA DURATA E' 5 ANNI



Sono ancora tantissime le **cartelle "pazze"** che giungono all'improvviso a numerosi cittadini: è l'INPS che chiede presunti "conti" a contribuenti morosi. E la gran parte delle volte si scopre che il debito in questione risale ad anni lontanissimi. Ebbene, la Legge 335/95 (la cosiddetta Riforma Dini) **ha abbassato il periodo di prescrizione a 5 anni**; e dunque l'INPS non può chiedere soldi per periodi precedenti, a meno che non abbia spedito un'apposita raccomandata di **interruzione della prescrizione**.

Occhio alle cartelle, quindi, e ai periodi indicati!

## LISTE D'ATTESA: IL CITTADINO VA RIMBORSATO



L'ha già applicato la Regione Toscana. Il paziente che non riesce a prenotare una visita medica entro 15 giorni avrà diritto ad un rimborso di 25 euro. Ecco una delle misure semplici, immediate ed

**efficaci per contrastare il fenomeno, anche pugliese, delle liste d'attesa. Chiediamo all'Assessore regionale alla Salute e alla neonata Commissione sui Tempi d'Attesa di istituire da subito questa norma.**

## ANCHE IN OSPEDALE LA CONCILIAZIONE



Dopo anni di attesa, di denunce e di proposte, in Puglia **arriva la conciliazione anche in corsia**: finalmente le A.S.L. della nostra regione

hanno attivato le Commissioni Miste Conciliative, per risolvere bonariamente i problemi e i reclami sollevati dai pazienti.

**IL PROBLEMA E' CHE NESSUNO LO SA!**

Per saperlo occorre visitare i siti web delle varie ASL; nè il numero verde della Regione Puglia, nè le bacheche in ospedale, nè le stesse Carte dei Servizi ricordano questo importante, innovativo e gratuito metodo di risoluzione delle controversie.

Insomma, la vittoria dei consumatori sanitari rischia di rimanere a metà.

E allora, Polidream si sta subito attivando nei confronti dell'Assessore Regionale alla Salute e dei Direttori Generali delle ASL, per far **pubblicizzare al massimo la procedura di conciliazione**, utilissima non solo ad appianare le liti fra pazienti e camici bianchi, ma anche a far funzionare meglio la macchina sanitaria.

## Settore AZIENDE E PROFESSIONI

INTENDE RECLAMARE CONTRO  
COMMERCianti,  
ARTIGIANI, VENDITORI A  
DOMICILIO,  
TELEVENDITE, ACQUISTI  
VIA INTERNET,  
IMPRENDITORI,  
OPERATORI TURISTICI,  
AGENZIE VIAGGI,  
ALBERGHI, INGEGNERI,  
AVVOCATI, MEDICI,  
DENTISTI, AZIENDE E  
PROFESSIONISTI VARI?

- prodotto difettoso
- inadempienza contrattuale
- clausola vessatoria
- riparazione/lavoro difettoso
- disservizio turistico
- disdetta/recesso contratto
- prezzo/tariffa elevata
- vendita a domicilio/a distanza
- saldi/vendite promozionali
- danno subito
- pubblicità ingannevole
- privacy

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i nostri sportelli, presso l'azienda o il professionista che ha causato uno di questi disservizi; si potrà, così, accedere alla procedura di conciliazione presso la Camera di Commercio competente, con tempi rapidi e costi modici.

## CONTROVERSIE CON LE AZIENDE, CONCILIARE SI PUO'!



Pochi lo sanno, ma quando si litiga con un commerciante, con un artigiano, con un ipermercato o con un'azienda qualsiasi, non serve rivolgersi al legale, che è oneroso e comporta tempi da calde greche, oltre a non garantire alcun risultato certo e positivo.

Esiste, già da parecchi anni, la procedura di conciliazione, che si svolge nelle aule delle **Camere di Commercio**.

Il consumatore nomina un suo consulente, fra le associazioni dei consumatori abilitate e riconosciute, l'azienda fa lo stesso, ci si riunisce insieme ad un giudice conciliatore scelto dal relativo Albo della Camera di Commercio, e in breve tempo la controversia viene risolta.

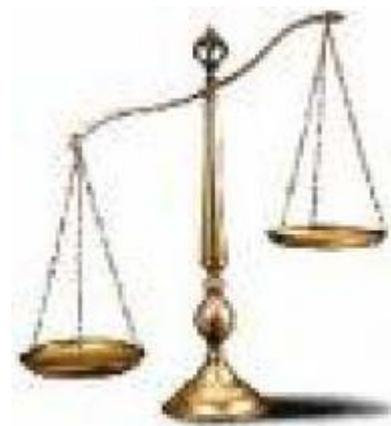
Normalmente il costo è rapportato all'entità del contenzioso, ma di regola si aggira intorno ai 100 euro. **Ma fino al marzo 2008 tali controversie saranno del tutto gratuite**, grazie ad un finanziamento messo a disposizione dal Ministero dello Sviluppo Economico. Cioè nè il consumatore, nè

l'azienda supporteranno alcun costo.

**Non ci pare poco. E ci pare anche scandaloso che di questa notizia non ne abbia parlato alcun telegiornale.** Ma si sa, in Tv si parla di frivolezze e si solleticano gli istinti, non si affrontano gli argomenti che interessano veramente il cittadino!

**Quindi invitiamo tutti i consumatori che abbiano in corso o stiano per aprire un contenzioso col proprio falegname, con la boutique, con la lavanderia, con Auchan, con qualsiasi ditta, a rivolgersi alla nostra associazione: vi seguiremo in tutto e per tutto nella conciliazione camerale.**

## PROFESSIONISTI, E' FINITO IL TEMPO DELLE MINIME!



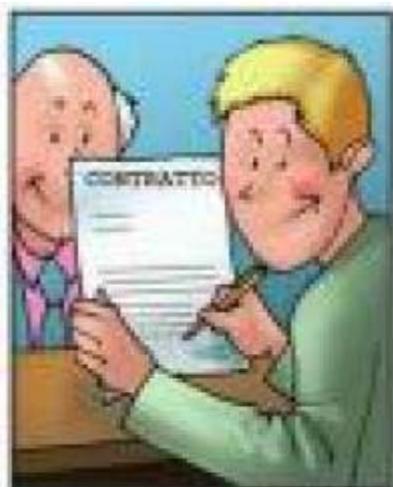
**Col primo Decreto Bersani, il n. 248/06, sono state definitivamente abolite le tariffe minime per tutte le categorie professionali (avvocati, medici, ingegneri, dentisti e via dicendo). E quindi il**

libero mercato e la contrattazione regneranno sovrani anche in questo settore, da sempre contraddistinto da tariffe minime che minime non erano.

Finalmente avremo l'avvocato all'americana, che non chiederà nessun anticipo e prenderà la parcella solo alla vittoria della causa; finalmente potremo tirarci un dente anche a 20 euro; finalmente potremo girare fra gli architetti e scegliere quello meno caro per costruire o ristrutturare una casa.

Difficilmente i professionisti, con questa abolizione, riusciranno di nuovo a far cartello e ad imporre prezzi unici e alti. Insomma, ci dovrebbe essere un bel risparmio per i consumatori, e già fra un anno potremo farne un bilancio.

## NOVITA' POSITIVE PER LA CLAUSOLA DI RECESSO



Il nuovo [Codice Unico del Consumo](#), entrato in vigore il 23 ottobre 2005, ha innovato in meglio per il consumatore la normativa sul diritto di recesso per i **contratti stipulati al di fuori dei locali commerciali**.

Da ora in poi **diventano 10 i giorni per poter disdettare** ogni tipo di acquisto o contratto, ma soprattutto il consumatore non deve pagare più **nessuna penalità** in caso di recesso.

E' una novità importantissima, se si pensa che finora l'acquirente, in caso di disdetta anticipata, era comunque costretto a sborsare come penalità dai 100 ai 500 euro.

Dai contratti che Polidream sta studiando, all'indomani dell'entrata in vigore del Codice Unico, si evince che **nessuna azienda sta rispettando le nuove disposizioni** e continua a proporre contratti "bolliti". Vorrà dire che, anche tramite la **Camera di Commercio di Bari**, nel cui Consiglio siede la nostra associazione, faremo pressioni sul mondo aziendale per l'aggiornamento di questi contratti.

## PIU' DIRITTI PER GLI ACQUIRENTI DI CASE



Finalmente è stato approvato il D.L. 122/05, che regola **i diritti del consumatore che acquista case nuove o in costruzione**, specie nei frequenti casi di fallimento del costruttore.

Da ora in poi l'imprenditore edile deve stipulare una fidejussione e un'assicurazione decennale, in modo da **tutelare l'acquirente da ogni tipo di rischio**; inoltre, il contratto preliminare di vendita deve riportare determinate condizioni, sempre a favore del consumatore; infine, viene istituito un fondo di solidarietà, per venire incontro a difficoltà e fallimenti dei costruttori e garantire gli interessi economici degli acquirenti.

**LA FACOLTA' DI RECESSO NEI CONTRATTI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI E NEI CONTRATTI A DISTANZA (telefonici, televisivi, via internet, etc.)**

Le leggi che regolano il diritto di ripensamento del consumatore in caso di acquisti eseguiti fuori dei

locali commerciali sono il D.L. 50/92, attuazione della Direttiva n. 85/577/CEE, e il D.L. 185/99, frutto della Direttiva 97/7/CE, ultimamente assorbite nel Codice del Consumo.

Ancora oggi queste importanti normative sono sconosciute ai più, o comunque non conosciute nei loro dettagli; ma andiamo per ordine e analizziamo l'ex D.L. 50/92, che ha ormai superato il decennio.

#### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La clausola di ripensamento si applica a tutti i contratti, riguardanti beni e servizi, stipulati al di fuori dei locali commerciali, e quindi al domicilio del consumatore, per corrispondenza, durante una gita, in area pubblica, per strada, etc.

#### **ESCLUSIONI**

Sono esclusi, comunque, i contratti immobiliari, finanziari, assicurativi, alimentari e quelli con importi inferiori a 26 euro.

Sono esclusi dal diritto al recesso anche gli operatori che hanno sottoscritto il contratto non in qualità di consumatori, ma a scopo commerciale.

#### **INFORMAZIONE SUL DIRITTO AL RECESSO**

L'Azienda deve fornire per iscritto tale informazione, riportandola nel contratto in maniera separata dalle altre clausole e con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli degli altri elementi contrattuali. Si deve indicare, poi, con chiarezza l'indicazione dei termini, delle modalità, delle condizioni e dell'indirizzo della Ditta alla quale va inviato il recesso.

#### **ESERCIZIO DEL RECESSO**

Il consumatore che intende esercitare il diritto al recesso

deve inviare all'operatore commerciale una comunicazione, con raccomandata A.R., entro 7 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto.

Attenzione, però: se l'acquisto è stato eseguito senza la presenza dell'operatore o senza la visione di alcun catalogo, i 7 giorni decorrono dal giorno di ricevimento della merce.

Inoltre, se l'Azienda ha ommesso di indicare la facoltà di recesso, parzialmente o totalmente, il termine di recesso sale a 60 giorni dal ricevimento della merce.

In tutti i casi nei quali la merce sia già pervenuta, è condizione essenziale che il consumatore la restituisca nella sua integrità, sempre entro i termini del recesso, con spese di spedizione a suo carico.

#### **RIMBORSO**

#### **DELL'ACCONTO E SPESE DEL RECESSO**

Entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso e della relativa merce, l'operatore commerciale deve rimborsare al consumatore l'eventuale acconto versato. Da tale rimborso l'operatore può dedurre delle spese accessorie, purchè esse siano previste e quantificate nello stesso contratto. Non può assolutamente essere prevista qualsiasi forma di penalità per chi esercita il diritto di recesso.

#### **FORO COMPETENTE**

L'eventuale controversia sul contratto ha la competenza territoriale della residenza del consumatore.

#### **SANZIONI**

Per le eventuali inadempienze degli operatori commerciali, le sanzioni previste vanno da 500 a 5.000 euro, con il loro

raddoppio in caso di reato grave o recidivo.

La segnalazione di tali inosservanze della legge vanno fatte alla polizia amministrativa, che informa la Camera di Commercio della Provincia di residenza dell'Azienda inadempiente.

#### **ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

Le associazioni di tutela dei consumatori, su segnalazione degli stessi cittadini, possono attivare eventuali azioni inibitorie nei confronti degli operatori, così come consentito dalla Legge 281/98.

Analizziamo, ora, l'ex D.L. 185/99, che regola invece la materia dei contratti stipulati a distanza. E' un decreto più recente, proprio perché tali problematiche si sono affacciate più recentemente, con lo sviluppo dell'e-commerce, dei contratti per telefono, per Tv, o comunque senza la presenza diretta dell'operatore commerciale.

#### **CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI**

Sono compresi tutti i tipi di contratto a distanza, tranne quelli finanziari, immobiliari, quelli conclusi tramite distributori o locali automatici, quelli di telecomunicazioni fatti tramite telefoni pubblici e quelli relativi alle vendite all'asta.

#### **INFORMAZIONI PER IL CONSUMATORE**

Prima della conclusione del contratto, il consumatore deve ricevere le seguenti informazioni:

- a) identità del fornitore;
- b) caratteristiche del bene o servizio oggetto del contratto;
- c) prezzo della merce, tasse comprese;

- d) spese di consegna;
- e) modalità di pagamento, della consegna del bene, della prestazione del servizio o dell'esecuzione del contratto;
- f) esistenza del diritto di recesso;
- g) modalità di restituzione della merce in caso di recesso;
- h) costo della comunicazione a distanza;
- i) durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- j) durata minima del contratto, in caso di fornitura periodica.

Tali informazioni devono essere rese in modo chiaro e comprensibile e, se fatte telefonicamente, deve essere fornita l'identità dell'operatore.

#### **CONFERMA SCRITTA DELLE INFORMAZIONI**

Tutte le suddette informazioni devono essere inviate per iscritto al consumatore, insieme alle modalità dell'esercizio del recesso, all'indirizzo geografico della sede dell'operatore al quale inviare eventuali reclami, alle informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali.

Attenzione, però: la conferma per iscritto non è dovuta se l'operatore fornisce i servizi in un'unica soluzione e se questi siano fatturati dall'operatore della tecnica di comunicazione (è il caso degli operatori 187 della Telecom, quando propongono taluni servizi aggiuntivi).

#### **ESERCIZIO DEL RECESSO**

Il consumatore ha diritto di recedere da qualsiasi contratto

a distanza, senza alcuna penalità, entro il termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della merce o della prestazione di servizio. Se però l'operatore non ha dato la conferma per iscritto, il termine per il recesso diventa di 3 mesi.

La comunicazione va fatta per iscritto, con raccomandata A.R., con la contestuale restituzione della merce, a spese dello stesso consumatore.

#### **ESCLUSIONI DEL DIRITTO DI RECESSO**

In alcuni casi il consumatore non ha diritto al recesso. Eccoli:

- a) fornitura di beni confezionati su misura o personalizzati che, per loro natura, non possono essere rispediti;
- b) fornitura di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
- c) fornitura di giornali, periodici e riviste;
- d) forniture periodiche di generi alimentari;
- e) forniture di servizi relativo all'alloggio, alla ristorazione, ai trasporti e al tempo libero, se l'operatore fornisce le prestazioni in un periodo prestabilito.
- f) servizi di scommesse e lotterie.

#### **RIMBORSO DELL'ACCONTO**

L'acconto eventualmente versato dal consumatore deve essere integralmente restituito entro 30 giorni dalla data di arrivo della comunicazione del recesso.

#### **CREDITO AL CONSUMO**

Se il bene o il servizio in questione sono stati acquistati

mediante un contratto di credito al consumo, l'eventuale recesso esercitato verso il fornitore vale anche per il contratto stipulato con l'istituto di credito. Spetta al fornitore informare il creditore.

#### **SANZIONI - FORO COMPETENTE - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

Valgono le stesse disposizioni del D.L. 50/92.

#### **I NUOVI DIRITTI SULLA GARANZIA DEI PRODOTTI**

L'ex D.L. 24/2002, attuazione della Direttiva 1999/44/CE, ha regolato recentemente tutta la materia "calda" della garanzia sui prodotti acquistati dal consumatore. Anche in questo campo la disinformazione regna sovrana, sia fra gli acquirenti che fra gli stessi operatori commerciali. Questa normativa ha finalmente chiarito i tempi e le modalità della garanzia e i diritti dei consumatori, quando vi è un difetto di conformità nella merce acquistata.

#### **CAMPO DI APPLICAZIONE ED ESCLUSIONI**

La norma si applica ad ogni tipo di bene di consumo, esclusi energia elettrica, gas ed acqua erogati dalle apposite aziende.

#### **OBBLIGHI DEL VENDITORE**

L'operatore commerciale deve consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita, quindi immuni da vizi e difetti. Tale conformità è data dai seguenti fattori:

- a) il bene è idoneo all'uso al quale servono beni dello stesso tipo;

- b) il bene è conforme alla presentazione fatta dal venditore;
- c) l'installazione non comporta alterazioni o difetti dello stesso bene.

### **DIRITTI DEL CONSUMATORE**

Per qualsiasi difetto di conformità del bene è responsabile il venditore nei confronti del consumatore. Quindi, l'acquirente deve rivolgersi all'operatore commerciale, e non al produttore. Il venditore, a sua volta, si può rivalere poi sul produttore.

In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto, senza alcuna spesa, alla sostituzione o riparazione del bene, o addirittura ad una riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, con restituzione integrale di quanto pagato.

In prima battuta, il consumatore chiede, a sua scelta, la riparazione o la sostituzione; se questo non è possibile, o per eccessiva onerosità o per impossibilità o per ritardata, mancata o dannosa consegna del bene riparato, il consumatore può chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione contrattuale.

### **TERMINI DELLA GARANZIA**

Il venditore è responsabile se il difetto di conformità si presenta entro il termine di 2 anni dalla consegna del bene, se nuovo; se usato, nel termine di 1 anno.

Il consumatore, però, deve denunciare tale difetto entro 2 mesi dalla sua scoperta.

Attenzione, però, al concetto di difetto di conformità: la legge dà un'indicazione a tal proposito, intendendo sicuro per tale qualsiasi difetto

manifestatosi entro 6 mesi dall'acquisto. Quindi, anche se la garanzia è valida per 2 anni, dopo 6 mesi è più difficile provare che il difetto sia "di conformità".

L'eventuale azione legale deve essere attivata dal consumatore entro 26 mesi dalla consegna del bene.

### **FORO COMPETENTE**

E' sempre quello di residenza del consumatore.

### **ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

Possono avvalersi della facoltà dell'azione inibitoria prevista dagli artt. 139 e 140 del Codice del Consumo.

## **LAVANDERIE E DANNI AI CAPI**



**Le lavanderie sono responsabili degli eventuali danni ai capi di abbigliamento, in quanto il lavoro richiesto dal consumatore deve essere eseguito a regola d'arte,**

così come disposto dagli articoli 1668, 2224 e 2226 del Codice Civile.

Sono assolutamente nulle quelle disposizioni che molte lavanderie riportano nelle cedole di ricevuta dei capi, laddove si afferma che il cliente, in caso di danni, ha diritto ad un indennizzo

pari massimo a 7 volte il costo dello stesso lavaggio. La lavanderia, in caso di danneggiamento, deve rimborsare al consumatore il valore che aveva il capo al momento della consegna. A meno che non riesca a dimostrare che l'etichetta della composizione del tessuto e della relative disposizioni per il lavaggio è errata. In tal caso il consumatore può chiedere il rimborso al negoziante dal quale ha acquistato il capo. **Per tutte le eventuali controversie, sono competenti gli Sportelli di Conciliazione della Camere di Commercio, ai quali si può accedere tramite le sedi Polidream.**

## **VADEMECUM DEL TURISTA**

In questa sintetica guida ai diritti del turista, prendiamo in esame tutti i tipi di offerta turistica, in relazione ai servizi che l'operatore deve fornire al consumatore, alle normative esistenti in tema di viaggi e turismo, agli strumenti di tutela dei diritti del turista, anche in qualità di utente dei mezzi di trasporto.

### **Il contratto col tour operator (D.L. 111/95 – Direttiva 90/314/CEE)**

E' il cosiddetto "pacchetto turistico tutto compreso", che di regola viene proposto dalle agenzie di viaggi e dai tour operators. **Elementi essenziali di tale contratto sono:**

- destinazione, durata, data d'inizio e conclusione del viaggio;

- nome, indirizzo, numero di telefono ed estremi dell'autorizzazione all'esercizio del tour operator;
- prezzo del pacchetto turistico, modalità della sua revisione, diritti, tasse e ogni altro onere;
- importo (non superiore al 25%) dell'anticipo, versato a titolo di caparra, e termine per il pagamento del saldo;
- estremi della copertura assicurativa e condizioni di assicurazione;
- presupposti e modalità d'intervento del fondo di garanzia, in caso di insolvenza o fallimento del tour operator;
- mezzi e tipologie di trasporto, indicazioni per partenza e ritorno, tipo di posto assegnato; in caso di sistemazione in albergo, l'ubicazione, la categoria, il servizio per i disabili, i pasti forniti;
- itinerario, visite, escursioni e altri servizi, compresi accompagnatori e guide;
- termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio;
- accordi specifici fra venditore e viaggiatore;
- eventuali spese a carico del consumatore in caso di cessione del contratto di viaggio o di rinuncia dello stesso viaggiatore;
- termine per la presentazione di eventuali reclami del turista;
- termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta in caso di modifiche al contratto di viaggio;
- orari, località di sosta intermedie e coincidenze;
- dati su eventuali rappresentanti locali del tour operator;
- recapito telefonico in caso di emergenza o difficoltà;
- la facoltà di recesso, in caso il contratto sia stipulato al di fuori dei locali commerciali.

**L'opuscolo informativo:** se l'organizzatore predispone un opuscolo informativo, questo diventa vincolante e deve essere rispettato, così come per il contratto vero e proprio. In esso devono essere riportate tutte le caratteristiche del viaggio, come nel contratto.

**Se cambia qualcosa prima della partenza:** se il viaggiatore non può più partire e se mancano più di 4 giorni alla partenza, l'ideale è farsi sostituire da altra persona, pagando una piccola somma aggiuntiva, già specificata nel contratto. In caso contrario, purtroppo, il viaggiatore paga una quota dell'intero prezzo, che aumenta all'avvicinarsi del giorno di partenza.

Se, invece, è il tour operator che cambia qualcosa prima della partenza, allora ha l'obbligo di comunicarlo, indicando anche l'eventuale variazione di prezzo: il turista ha 2 giorni lavorativi di tempo per accettare, o per disdire,

ottenendo il rimborso integrale.

Se il viaggio viene totalmente annullato, il turista avrà comunque diritto a scegliere fra un altro pacchetto turistico equivalente o il recesso col rimborso. Nel caso che tale annullamento abbia arrecato dei danni, il viaggiatore può rivalersi legalmente sull'organizzatore.

Solo nei casi di forza maggiore o di colpa del consumatore, l'organizzatore non è responsabile.

**Il prezzo:** non può subire variazioni nei 20 giorni precedenti la data di partenza, e in ogni caso la variazione non può mai superare il 10% del prezzo concordato.

**Il viaggio delude:** se alcuni servizi previsti non vengono prestati o non hanno le caratteristiche concordate, l'organizzatore deve predisporre soluzioni alternative, senza alcun costo aggiuntivo. In caso di servizi inferiori, il consumatore ha diritto al rimborso della maggiore quota versata, ma per richiederlo è bene raccogliere testimonianze, scattare fotografie o girare filmati. Se il tour operator non riesce a risolvere il problema e il viaggiatore torna a casa prima, gli vengono rimborsate le quote corrispondenti ad ogni giorno non goduto.

**Come reclamare:** in caso di disservizi, occorre reclamare immediatamente sul posto, al rappresentante in loco dell'organizzazione o, in mancanza, al recapito telefonico riportato nel contratto. In ogni caso, dopo il ritorno a casa, occorre inviare una raccomandata A.R. al tour operator, spiegando l'accaduto e chiedendo l'eventuale rimborso. Scrivete per conoscenza anche

all'Assessorato Regionale al Turismo e alla FIAVET, ma la cosa migliore è sempre farsi assistere da un'associazione di consumatori.

Se l'organizzatore accetta il reclamo, allora tutto è a posto; ma se lo rifiuta, allora è bene avviare una procedura di conciliazione presso la competente Camera di Commercio, con l'ausilio sempre di un'associazione di utenti.

## IN ALBERGO

Il prezzo di una stanza d'albergo è stabilito anno per anno, d'intesa con l'Azienda o Ente Provinciale del Turismo (in Puglia, con la Legge Regionale n.1/2002, è stata istituita l'ARET – Agenzia Regionale del Turismo, con i collegati IAT Provinciali – Istituti d'Accoglienza Turistica).

Tale prezzo è definito in ragione della categoria di appartenenza e dei relativi servizi garantiti e deve essere affisso in ogni stanza. Ecco gli standards minimi previsti per ogni categoria.

**Una stella:** acqua corrente, anche fredda, in ogni stanza; cambio di asciugamani almeno 2 volte alla settimana; locali comuni riscaldati; pulizia giornaliera delle stanze; lenzuola cambiate una volta a settimana; Tv e telefono ad uso comune.

**Due stelle:** possibilità di consumare una prima colazione; sala Tv; servizio bar per almeno 12 ore al giorno; cambio di asciugamani almeno 3 volte alla settimana; cambio di lenzuola 2 volte a settimana; acqua corrente calda in tutte le stanze.

**Tre stelle:** cambio giornaliero degli asciugamani; cambio di lenzuoli a giorni alterni;

apparecchi telefonici e riscaldamento in tutte le stanze; lingua straniera parlata dal gestore o direttore; servizio di custodia valori in cassaforte dell'albergo; trasporto interno dei bagagli; servizio di bar e prima colazione in camera; servizio di fax.

**Quattro stelle:** servizi di ricevimento e portineria da un addetto in via esclusiva 14h/24; portiere di notte; cassette di sicurezza in almeno il 50% delle camere; trasporto bagagli 16h/24; servizio di bar con personale addetto; frigo-bar in ogni stanza; due lingue straniere parlate da gestore, direttore e portiere; cambio biancheria giornaliero; presenza di asciugacapelli in bagno; opuscoli informativi sul luogo di residenza; servizio di lavatura e stiratura; pulizia giornaliera in camera; aria condizionata; ascensore; Tv color, radio e telefono in tutte le camere; servizio ristorante e bar in appositi locali; parcheggio auto.

**Cinque stelle:** servizi di ricevimento e portineria 24h/24; cassette di sicurezza in tutte le camere; trasporto bagagli 24h/24; Tv con antenna satellitare in camera; sala per riunioni; parcheggio auto custodito; in sonorizzazione in ogni stanza. Tutto ciò, ovviamente, in aggiunta ai servizi già previsti per la categoria "4 stelle".

## IN VILLAGGIO TURISTICO O CAMPEGGIO

Anche queste strutture hanno ormai gli stessi connotati degli alberghi e vengono anch'essi classificati, a seconda degli standards minimi garantiti: 2, 3 e 4 stelle i villaggi e 1, 2, 3 e 4 i campeggi.

**Caratteristiche minime comuni:** approvvigionamento idrico quotidiano; impianto idrico-fognario; impianto di prevenzione incendi; sistema di raccolta e smaltimento rifiuti; gruppi elettrogeni; impianto elettrico interrato a norma CEI; impianto di illuminazione, con punti luce a distanza max di 20 metri; impianto telefonico; servizi igienici divisi per sesso e con un numero minimo di WC, lavandini, lavabo per biancheria, lavelli per stoviglie, lavapiedi e doccia; servizio di pulizia delle aree comuni e dei bagni due volte al giorno; assenza di barriere architettoniche; servizi di ricevimento e guardiania; bar.

**Una e due stelle:** viabilità interna a prova di acqua e polvere; passaggi pedonali ogni 4 piazzole; 5% di area totale dedicata a sport e ricreazione; 10% di area totale ombreggiata; aree di parcheggio; mq. 50-55 per ogni piazzola; WC e lavandino ogni 20 persone; lavapiedi e doccia ogni 50 persone; lavabo per biancheria e per stoviglie ogni 25-30 persone; vuotatolo WC chimico ogni 15 roulotte; un'area adibita ad attrezzatura sportivo-ricreativa.

**Tre stelle:** 20% di area totale ombreggiata; aree di parcheggio ombreggiate; mq. 65 per piazzola; confini delle piazzole mediante divisori artificiali; WC e lavandino ogni 15 persone; lavapiedi e doccia ogni 30 persone; lavabo per biancheria e stoviglie ogni 20 persone; vuotatolo WC chimico ogni 10 roulotte; tavola calda o ristorante self-service; due aree attrezzate per attività sportivo-ricreative.

**Quattro stelle:** passaggi pedonali ogni 2 piazzole; 30% di area totale ombreggiata;

mq. 75 per ogni piazzola; confini delle piazzole mediante vegetazione; lavapiedi e doccia ogni 20 persone; lavabo per biancheria e stoviglie ogni 15 persone; bar con tavolini e sedie; quattro aree attrezzate ad attività ricreative e due attrezzature sportive. Tutto ciò, ovviamente, in aggiunta ai servizi già previsti per le categorie inferiori.

### **IN BED & BREAKFAST**

Questa è una modalità abbastanza recente di offerta turistica, e riguarda la sistemazione del turista in unità abitative di residenza del proprietario, che adibisce talune stanze all'alloggio e alla prima colazione dello stesso turista.

La Regione Puglia ha regolato la materia con apposita Legge, la n. 17 del 2001, definendo tale attività con parametri precisi: il proprietario deve destinare non più di 6 camere e un massimo di 10 posti letto agli ospiti, e l'attività deve essere esercitata con carattere saltuario e in periodi stagionali ricorrenti.

**Standards minimi:** pulizia giornaliera di camere e bagni; biancheria pulita ad ogni cambio di cliente, o su richiesta; erogazione di energia elettrica, di acqua corrente fredda e calda e di riscaldamento; presenza di almeno 2 servizi igienici.

### **IN ALTRE STRUTTURE (OSTELLI, AGRITURISMO, CASE VACANZA)**

Gli ostelli sono classificati in 3 categorie, con differenze abbastanza minime, che vertono soprattutto sul numero

di posti letto per camera e sugli orari di presenza del personale addetto al ricevimento; per il resto, i requisiti igienici e ristorativi sono comuni alle 3 categorie.

Le strutture agrituristiche si vanno diffondendo molto tra le preferenze dei turisti, ma non hanno ancora un quadro normativo completo, né una relativa classificazione: l'unico obbligo al quale sono sottoposte è quello della somministrazione di prodotti e bevande prodotti in loco, oltre all'osservazione delle varie normative in tema di igiene e di sicurezza.

Stesso discorso per le case vacanza. Ma questo non significa che il turista maltrattato in tali strutture non possa reclamare, tutt'altro: se qualcosa non va, può sempre segnalarlo o alle associazioni dei consumatori, o all'Assessorato Regionale del Turismo, o alle APT o IAT competenti.

### **IN MULTIPROPRIETA'**

E' una vera e propria proprietà immobiliare, condivisa con altri soggetti, atta allo scopo di soggiorno turistico. E' stata finalmente regolata dal D.L. 427/98, attuazione della Direttiva 94/47/CE, dopo una serie di vicissitudini di consumatori, alle prese con Società poco serie, procedimenti fallimentari e relative perdite immobiliari.

La normativa ha imposto al venditore di sottoporre al consumatore un documento informativo completo di ogni tipo di informazione sull'immobile oggetto di multiproprietà: l'identità del venditore; gli estremi della concessione edilizia e la conformità dell'immobile ad ogni tipo di normativa; i

servizi e le strutture presenti nell'area; le modalità di riparazione e manutenzione dell'immobile; il prezzo da versare, completo di ogni tipo di onere; la durata della proprietà; l'eventualità di scambi di multiproprietà (molto gradita al turista che vuole sempre cambiare destinazione); il divieto di versare acconti e caparre per l'acquirente al momento della sottoscrizione; l'obbligo di garanzia fideiussoria per il venditore; il foro competente nella residenza del consumatore.

Ma soprattutto la legge dà all'acquirente la possibilità di recedere dal contratto entro 10 giorni dalla stipula del contratto, con l'automatica disdetta anche dell'eventuale finanziamento acceso all'uopo dal consumatore.

### **COME RECLAMARE**

Occorre sempre inviare una lettera di reclamo, tramite raccomandata A.R., all'operatore turistico, raccogliendo quanto più materiale e testimonianze a proprio carico, per dimostrare il disservizio subito. In caso di diniego o silenzio dell'operatore, si può attivare la procedura di conciliazione presso la Camera di Commercio competente, con l'assistenza di un'associazione di consumatori.

### **LA NORMATIVA NAZIONALE SUL TURISMO – Legge 135/2001 E LA NORMATIVA REGIONALE – Legge Reg. 1/2002**

E' una normativa molto avanzata, ma tuttora inattuata, specie nella parte in cui tratta i

diritti del turista. L'art. 4 della Legge istituisce la Carta dei Diritti del Turista, mediante un'azione di concertazione fra Ministero delle Attività Produttive, associazioni imprenditoriali, sindacali e dei consumatori. Ebbene, a tutt'oggi questa Carta non è stata ancora varata! Per un Paese che fa del turismo una delle maggiori risorse economiche, è una lacuna gravissima!

La Carta avrebbe dovuto prevedere informazioni su:

- diritti del turista in generale;
- contratti di multiproprietà;
- sistemi di classificazione e segnaletica;
- diritti del turista in qualità di viaggiatore;
- diritti del turista quale utente delle agenzie di viaggio, dei viaggi organizzati e dei pacchetti turistici;
- polizze assicurative, assistenza sanitaria, norme valutarie e doganali;
- associazioni di tutela dei consumatori;
- norme vigenti in materia di rispetto del sistema turistico, dei beni artistici e culturali;
- usi e consuetudini locali, valorizzazione e riconoscibilità del sistema turistico;
- modalità di reclamo e di risoluzione delle controversie mediante l'istituto della conciliazione, avvalendosi dell'assistenza delle associazioni dei consumatori.

Come si vede, è un quadro evoluto, che guarda il turista nella sua interezza e lo tutela a 360 gradi, come tutela integralmente anche il sistema turistico locale. Ma, ahimè, questo "parto" non è ancora avvenuto e il turista ha la legge dalla sua, ma non ne ha ancora ottenuto la piena attuazione.

Questa normativa è stata anche recepita in sede regionale dalla Puglia, con la Legge Regionale n. 1 del 2002, ma solo per quanto riguarda l'art. 5 della Legge nazionale, ossia nella parte che riguarda i sistemi turistici locali.

La normativa regionale si pone i seguenti obiettivi: programmare l'attività turistica, promuovere l'immagine della Puglia, elaborare statistiche regionali sul turismo, istituire l'Osservatorio Regionale del Turismo, realizzare progetti speciali e valorizzare tutti i sistemi turistici locali. Per raggiungere tali scopi, la Regione sopprime le vecchie Aziende di Promozione Turistica di Bari, Brindisi, Foggia, Lecce e Taranto, e le sostituisce con l'ARET (Agenzia Regionale del Turismo) e con gli I.A.T. (uffici di Informazione e Accoglienza ai Turisti) Provinciali.

### **CONOSCIAMO IL CODICE DEL CONSUMO (d.l. 206/05)**

Il D.L. 206/05 si pone nell'ordinamento nazionale come vera e propria carta dei diritti per una categoria di soggetti (i consumatori) riconosciuta dall'ordinamento, nell'ambito di una più ampia regolamentazione degli assetti di mercato, quale portatrice di interessi e di diritti propri che

il legislatore si è premurato di garantire in quanto tali.

La legge a tutela dei consumatori e degli utenti persegue le seguenti finalità generali:

- riconoscere e garantire i diritti e gli interessi individuali e collettivi;
- promuovere la loro tutela a livello locale e nazionale;
- favorire le iniziative rivolte ad attuare tali finalità.

Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

- alla tutela della salute;
- alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- all'educazione al consumo;
- alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;
- alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Ne consegue che al consumatore, anche in qualità di fruitore dei servizi turistici, vengono riconosciuti tali diritti come inalienabili e indispensabili. Ma, come abbiamo visto, molta strada è stata fatta per il riconoscimento di questi principi, ma molta ce n'è da fare, se è vero che né la Legge nazionale sul Turismo, né

quella regionale sono state pienamente attuate.

## **NUOVI DIRITTI IN AEREO DAL 18 FEBBRAIO 2005**

### **Sciopero, diritto all'informazione e**

**assistenza:** i passeggeri hanno sempre diritto ad essere assistiti ed informati, anche in caso di circostanze eccezionali, come scioperi e allarmi per la sicurezza.

Non invece per nebbia, pioggia, tempesta o neve.

### **Rifiuto imbarco, overbooking, i risarcimenti:**

il passeggero ha diritto a un risarcimento in funzione della distanza: 250 euro fino a 1500 chilometri, 400 euro fino a 3.500 chilometri; se poi viene rifiutato l'accesso a un volo oltre 3.500 chilometri, l'indennità è di 600 euro. Il risarcimento viene dimezzato se il passeggero non subisce ritardi rispettivamente di due, tre o quattro ore.

**Cancellazione volo:** stesso risarcimento previsto per l'overbooking, oltre a pasti e alloggio se l'alternativa di viaggio è il giorno seguente. Possibilità di rimborso o viaggio verso la destinazione finale a scelta del passeggero. Un vettore non è tenuto al risarcimento se può provare le circostanze eccezionali. L'indennità o il rimborso devono essere versati entro 7 giorni.

**Ritardi importanti:** il passeggero ha diritto a pasti, bibite, eventualmente a un pernottamento in hotel e a dei mezzi di comunicazione. Se il ritardo supera le 5 ore, la compagnia è tenuta a proporre il rimborso del biglietto e, se richiesto, un volo gratuito al luogo di partenza.

### **Bagagli persi, danneggiati o**

**in ritardo:** il passeggero può chiedere fino a 1.100 euro circa (il valore varia essendo calcolato su un paniere di monete) per voli assicurati da compagnie dell'Unione Europea in tutto il mondo.

**Morti o feriti per incidenti:** il passeggero che vola con un vettore europeo in qualunque parte del mondo ha diritto, se resta ferito in un incidente, a ricevere un anticipo per far fronte a spese immediate. In caso di decesso la famiglia ha diritto di citare la compagnia e chiedere un risarcimento.

**Obblighi anche per voli charter e low cost:** i diritti dei passeggeri devono essere rispettati per tutti i voli effettuati da compagnie europee: charter, regolari, interni, low cost. Le regole si applicano su tutti i voli che partono o che giungono nell'Ue, effettuati da compagnie europee, e nel caso in cui i passeggeri non abbiano ricevuto risarcimenti nei paesi terzi. Sono validi anche per biglietti tipo "frequent flyer".

I diritti si estendono a compagnie non europee se i voli - charter o regolari - partono da un aeroporto dell'Ue.

**Pacchetti vacanze:** è possibile chiedere il risarcimento al tour operator per la mancata fornitura di servizi previsti dalla prenotazione

**A chi rivolgersi:** in primo luogo al rappresentante della compagnia che assicura il volo. In caso di mancato rispetto degli obblighi il passeggero può presentare ricorso alla autorità competente che nel caso dell'Italia è l'ENAC a Roma. Un numero verde è a disposizione di tutti gli europei,

**00800-67891011.**

## **DIRITTI IN TRENO E SUL BUS**

**Carta dei Servizi:** il passeggero ha diritto ad avere questo prezioso strumento, nel quale si elencano i servizi dell'azienda, i vari standards di qualità garantiti e i diritti del consumatore;

**Legge 281/98:** la legge sui diritti dei consumatori deve essere richiamata e rispettata, sia per la qualità del servizio sia per i reclami del passeggero, con l'indicazione delle sedi delle associazioni di difesa dei consumatori;

**Sicurezza:** l'utente deve viaggiare in condizioni di assoluta sicurezza, sia per quanto riguarda la prevenzione degli incidenti, sia per quanto riguarda la difesa personale: per questo la vetustà dei mezzi su gomma non deve superare i 5 anni e, contro eventuali furti e atti vandalici, ci deve essere all'interazione con forze di polizia e la reperibilità satellitare dello stesso mezzo di trasporto; il viaggiatore ha diritto, anche, al riottenimento degli oggetti eventualmente smarriti;

**Copertura assicurativa:** l'Azienda deve aver stipulato una polizza assicurativa, o risponde in proprio, per tutti i danni arrecati agli utenti;

**Personale:** i dipendenti dell'Azienda di trasporto devono essere identificabili, tramite apposito cartellino ben evidenziato, e devono essere estremamente cortesi nei confronti dell'utenza;

**Interazione Modale:** si ha diritto all'integrazione fra i vari mezzi di trasporto (bus, treno, aereo), con apposite coincidenze atte a diminuire i tempi d'attesa;

**Continuità e regolarità:** il servizio deve essere puntuale e continuo, con una frequenza delle corse ben intervallata e col rispetto della Legge 146/90 che, nei casi di scioperi, impone delle “fasce protette”, nelle quali il servizio deve essere obbligatorio (di regola, dalle h 5,30 alle h 8,30 e dalle h 12,00 alle h 15,00);

**Comfort:** il passeggero ha diritto al posto a sedere e il mezzo di trasporto non deve avere problemi di affollamento; il viaggio deve avvenire in condizioni confortevoli, con aria condizionata e servizi igienici puliti ed efficienti; le fermate devono essere dotate di pensiline con panchine;

**Bagagli:** deve essere garantita la custodia dei bagagli, la loro integrità al momento della restituzione e l'eventuale risarcimento in caso di danni, furto o smarrimento;

**Trasporto animali:** all'utente deve essere garantita, con apposite modalità e tariffe, la possibilità di far viaggiare gli amici animali;

**Biglietti e tariffe:** l'approvvigionamento dei biglietti e degli abbonamenti deve essere il più diffuso possibile, tramite numerosi punti vendita e biglietterie; il viaggiatore deve avere a disposizione diverse modalità di acquisto tickets: una corsa, andata e ritorno, a tempo, giornaliero, trigiornerale, settimanale, etc.), con la possibilità di acquisto del biglietto a bordo con lieve sovrapprezzo e di usufruire di agevolazioni tariffarie per categorie particolari e disagiate (studenti, pendolari, anziani, disabili); le tariffe devono essere chiare e ben visibili anche sui manifesti, sul sito e sugli altri mezzi di informazione;

**Servizi per disabili:** il passeggero diversamente abile ha diritto all'abbattimento di qualsiasi barriera architettonica, e dunque i bus e i treni devono avere il pianale ribassato, le sale d'attesa devono essere accessibili comodamente, devono esserci servizi igienici appositi; insomma il diritto a qualsiasi tipo di viaggio deve essere garantito;

**Attenzione all'ambiente:** i mezzi di trasporto non devono essere inquinanti, devono seguire possibilmente l'ultima normativa EURO 4, o almeno la EURO 3; quelli obsoleti vanno sostituiti con mezzi a metano, ibridi o elettrici;

**Traffico e viabilità:** i Piani Urbani del Traffico devono essere redatti in maniera da favorire la mobilità tramite il trasporto pubblico, scoraggiando l'uso dei mezzi privati;

**Divieto di fumo:** deve essere totale e assoluto su tutti i mezzi di trasporto, e i passeggeri devono poter denunciare gli eventuali trasgressori al responsabile del procedimento, ben evidenziato su appositi cartelli;

**Privacy:** il viaggiatore ha diritto alla tutela della propria privacy, ai sensi delle Leggi 675/96 e 196/2003, e deve poter denunciare eventuali violazioni all'Ufficio Reclami o all'U.R.P.;

**Diritto di scelta:** l'utente deve essere messo in condizioni di poter liberamente scegliere fra le varie offerte del mercato dei trasporti, in base a servizi e tariffe diversificate, e perciò deve essere scrupolosamente osservata tutta la normativa antitrust, in modo da evitare eventuali accordi di cartello;

**Informazione:** deve essere continua ed avvenire tramite un numero verde, una casella

di posta elettronica, un sito web, manifesti e un Ufficio di Relazioni col Pubblico; deve essere molto chiara anche in tema di accesso a procedure di reclami e rimborsi per ritardi e disservizi vari;

**Reclami:** al passeggero deve essere garantito il diritto a reclamare per ogni tipo di disservizio, facilitandone le procedure e informandolo sulle modalità, anche per il tramite delle associazioni dei consumatori, e sui tempi di risposta;

**Conciliazione:** dopo la fase del reclamo, all'utente insoddisfatto deve essere consentito l'accesso ad una forma extragiudiziale di risoluzione della controversia, tramite la procedura della conciliazione, con la nomina di un proprio conciliatore, scelto tra le associazioni dei consumatori, delegato a trattare la controversia;

**Rimborsi:** al viaggiatore devono essere garantite procedure facili per la richiesta di rimborsi per ogni tipo di danno subito;

**Customer satisfaction e monitoraggio:** annualmente, l'Azienda deve attuare dei sondaggi sull'indice di soddisfazione degli utenti, possibilmente in sinergia con le associazioni dei consumatori, in modo da migliorare le eventuali carenze nella qualità del servizio offerto.

Settore POSTE E  
INTERNET

## INTENDE RECLAMARE CONTRO POSTEITALIANE?

- posta ordinaria/prioritaria
- raccomandata/assicurata
- telegramma/fax
- pacco ordinario/celere
- posta celere
- pubblicità ingannevole
- privacy
- servizi di bancoposta

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i [nostri sportelli](#), nei confronti delle PosteItaliane; si potrà, così, accedere alla procedura di conciliazione prevista in tali casi, grazie ad un nostro conciliatore che la rappresenterà, con tempi rapidi e costi modici.

## LA CONCILIAZIONE ANCHE PER IL BANCOPOSTA



Grazie all'accordo siglato con le associazioni dei consumatori, **dal primo aprile 2006 i correntisti BancoPosta potranno fare domanda di Conciliazione** per risolvere controversie relative al conto corrente o essere risarciti per un disservizio.

Quindi anche per gli utenti del BancoPosta si apre ora la possibilità di risolvere eventuali problemi senza necessariamente andare dal giudice ordinario.

Le domande (i cui moduli sono disponibili presso tutti gli uffici postali) verranno esaminate da una **commissione di Conciliazione** che, raggiunto eventualmente l'accordo, redigerà un verbale da inviare al cliente.

La conciliazione si potrà richiedere per i **seguenti settori:**

*spese e commissioni  
valute  
versamenti/accreditamenti  
valute  
prelevamenti/addebitamenti  
termini di disponibilità  
vidimazione assegni  
servizi accessori*

*oneri fiscali  
carta Postamat Maestro.*

**Il nuovo sistema di risoluzione delle controversie, rapido, poco costoso ed efficace, si fa strada. Ed è la strada sulla quale si devono immettere tutte quelle aziende, anche grandi, che non prevedono ancora l'istituto della conciliazione.**

## POSTEITALIANE NON VUOLE FARE PIU' LA POSTA!

Sta succedendo in numerose aree della Puglia:

**PosteItaliane non recapita più la posta ai cittadini** che vivono in quartieri senza numeri civici!

E' vero, i Comuni che non sistemano la toponomastica hanno le loro indubitabili colpe, ma il diritto a ricevere la propria posta non si discute!

Non vorremmo che dietro a tale disservizio vi sia un chiaro disegno, da parte dei Dirigenti postali, di **cedere questo servizio a soggetti privati esterni,**

introducendo anche in tal caso il pericoloso principio del lucro e del profitto.

Chiediamo ai cittadini interessati di andare nelle [nostre sedi](#) per effettuare il reclamo da inviare alla Direzione Regionale delle Poste e al Comune di appartenenza.

## SE L'ASSEGNO VA IN PROTESTO

PosteItaliane vogliono assomigliare sempre di più ad una banca, ma ha delle **procedure** che sono ancora notevolmente **più farraginose** di quelle già complicate degli istituti di credito.

Parliamo del caso di assegni protestati.

Innanzitutto, con PosteItaliane si rischia di **essere protestati anche per un solo euro**; e inoltre, nei casi di protesta, **la pratica di riabilitazione** prevista dalla normativa vigente **va fatta o a Roma o a Milano!** E' assolutamente indecoroso: con 14.000 filiali sparse in tutt'Italia, questa trafila si fa solo a Roma ladrona o a Milano meneghina!

**E noi meridionali, esistiamo per la Posta?**

## LA BANDA DEI POSTINI

I recenti furti scoperti presso numerosi uffici postali ripropongono **il tema della sicurezza postale**.

Innanzitutto va detto agli utenti che **non si deve e non si può inviare denaro in busta**: in questi casi va effettuato il vaglia o il bonifico.

Ma nel contempo va detto che **i costi** di queste operazioni **devono essere abbassati**, a massimo di 2 euro, in modo da consentire

a tutti di farle. L'altro consiglio che diamo agli utenti è quello di assicurare gli invii di un certo valore, poichè questo permette di essere indennizzati in caso di smarrimento o furto. Resta il problema, per i vertici aziendali, di scoprire **le motivazioni** che hanno portato tanti dipendenti a diventare addirittura ladri.

## IL "PACCO" DEI PACCHI DALL'ESTERO

Ci giungono molti reclami, da qualche tempo, circa **il pagamento dei pacchi** da parte dei destinatari, qualora l'invio sia stato effettuato dall'estero.

**5,50 euro** la somma richiesta ogni volta da PosteItaliane.

Ma non deve pagare solo il mittente?!

E il bello è che se si telefona al call center delle Poste, ci rispondono che così non si pagano le spese doganali e non si va a ritirare il pacco direttamente dalla dogana!!!

Ma è proprio vero? **Si aumentano i costi, anzi si inventano, e dobbiamo pure ringraziare?**

Polidream chiede spiegazioni a PosteItaliane e Ministero delle Comunicazioni, e intanto **invita gli utenti ad effettuare regolare reclamo** in tali casi.

## ATTENTI AL PHISHING!

Continua ad imperversare il fenomeno del "*phishing*" sulla posta elettronica di mezzo mondo.

Sono **centinaia le segnalazioni**, che ci giungono da tutta la Puglia, di consumatori che sono cascati nella trappola o stavano per farlo.

Ricordiamo che il "*phishing*" consiste nella **ricezione di messaggi ingannevoli**, che inducono i navigatori a lasciare i dati del proprio corrente, o della carta di credito, per poi ovviamente essere letteralmente derubati "telematicamente".

**La prima e unica regola è non aprire questo tipo di posta ed eliminarla subito.**

Chi comunque ne fosse rimasto vittima deve rivolgersi a Polidream, che provvederà ad interessare del caso la [Polizia Postale](#). Continuiamo a chiedere al governo e a tutte le forze politiche di occuparsi di questa nuova criminalità: **POSSIBILE CHE NON NE PARLI NESSUN PARTITO?!?!**

## POSTA DI SERA BUON SERVIZIO SI SPERA!

**Perchè il servizio postale non deve funzionare di sera, come i treni, gli aerei, gli ospedali?**

Una serie infinita di disagi colpisce i cittadini a causa proprio del mancato recapito della posta, specialmente raccomandate e pacchi, solo perchè ovviamente sono pochi quelli che stanno comodamente a casa la mattina, quando girano i postini. Se si pensa al traffico e allo spostamento dei cittadini, che devono poi andare a ritirare tale posta dagli uffici, si capisce bene quale problema sollevi questo mancato servizio. PosteItaliane, ricordiamolo, riceve qualcosa come 40 milioni di euro l'anno dallo Stato, cioè da noi tutti, per garantire il cosiddetto servizio universale. E allora, perchè non pensare ad istituire turni di servizio serale, anzichè mattutini? Il problema è sempre il solito: al centro della società, dell'economia non c'è ancora il consumatore, con le sue esigenze; al centro ci sono ancora le aziende, i lavoratori e i loro comodi! Ma chi sostiene aziende e lavoratori è il portafoglio dei consumatori! Ci rivolgiamo al Ministro Gentiloni: apra su questo tema un tavolo di concertazione fra sindacati, azienda, governo e consumatori.

## **TRUFFATORI ON LINE**

Continuano imperterriti a scrivere mail truffaldine: sono i pirati del web, che si firmano Poste o Banca Intesa e chiedono ai navigatori di comunicare i loro dati bancari o postali. Nonostante le nostre proteste sia alla Polizia Postale che al Garante della Privacy, questi mendicanti della truffa proseguono in quest'opera di inganno via web. Ai consumatori diciamo: cestinate immediatamente questi messaggi! Ai controllori: vigilate vigilate e sanzionate sanzionate!

## **POSTE - CONSUMATORI, CONVENTION REGIONALE**

Si è tenuta a Bari l'11 giugno, presso la Direzione Regionale di Poste Italiane, la convention regionale fra la stessa azienda e le associazioni dei consumatori pugliesi, fra cui la nostra.

E' stata l'occasione per fare il punto della situazione sullo stato dei servizi postali, sull'attuazione e revisione della Carta della Qualità e sull'andamento della procedura di conciliazione.

Come al solito, il quadro è fatto di luci ed ombre.

Se da un lato l'ufficio di conciliazione di Bari, guidato dal Dr. Ingresso, brilla per competenza e disponibilità, non altrettanto si può dire per le centinaia di uffici postali, che continuano ad ignorare la stessa procedura conciliativa, non consigliandola per niente agli utenti insoddisfatti di qualche servizio, o meglio disservizio.

Se da un lato le ns. proteste in materia di ritardati o mancati recapiti postali hanno avuto negli ultimi tempi finalmente una degna risposta, anche con l'assunzione di nuovi portalettere, dall'altro il servizio di recapito dei pacchi sta generando una serie infinita di problemi ai consumatori.

Insomma, ci sono molte cose da rivedere, a partire dagli standards di qualità, che devono diventare più rigidi e generare, in caso di mancata ottemperanza, rimborsi certi, fino a giungere ad allargare l'ambito di applicazione della procedura di conciliazione in tutti i tipi di controversia con Poste Italiane.

Ma soprattutto ci aspettiamo la ripartenza di una grande campagna informativa proprio sulla conciliazione: l'immagine stessa dell'azienda ne avrebbe beneficio!

## Settore TRASPORTI

### **INTENDE RECLAMARE CONTRO TRENITALIA, SOCIETA' AUTOSTRADE, FERROVIE DEL SUD-EST, FERROVIE APPULO LUCANE, FERROVIE DEL GARGANO E ALTRE AZIENDE DI TRASPORTI?**

- disservizio autostrada
- multa/sanzione
- tariffa errata/elevata
- ritardi
- overbooking
- cancellazione corsa/volo
- bagagli smarriti/deteriorati
- sicurezza
- comfort
- danno subito
- pubblicità ingannevole
- privacy

Oggi vedere riconosciute le proprie ragioni si può, inoltrando un reclamo, attraverso i [nostri sportelli](#), presso l'azienda dei trasporti o l'ente proprietario della strada che ha causato uno di questi disservizi; la nostra associazione esperirà, così, un tentativo di conciliazione, previsto dalle Carte dei Servizi, con tempi rapidi e costi modici.

### **TRENITALIA E' LENTA ANCHE A CONCILIARE!**



**Dopo anni di trattative** per far giungere il "*treno della conciliazione*" anche presso Trenitalia, finalmente l'Azienda ferroviaria capisce che bisogna partire, anche perchè una serie di normative, nazionali e comunitarie, ormai impongono il tentativo di risoluzione bonaria prima dell'attivazione del contenzioso.

**E cosa ti fa Trenitalia? Accetta la sperimentazione della conciliazione per un anno, a partire dal 1° gennaio 2009, solo sulla tratta Napoli-Milano! E poi si vedranno i risultati e, piano piano, con calma, partirà gradualmente su tutto il territorio nazionale!**

Se non ci fosse da piangere, ci sarebbe da sganasciarsi dalle risate! Ma come, dovremmo per il primo anno **difendere i diritti dei viaggiatori di un solo treno**, e poi aspettare il 2010 per tutelare, forse, tutti i passeggeri, e speriamo di tutte le tratte?

**Non capiamo quale sia la paura dei vertici di Trenitalia.** Hanno timore di conciliare con i viaggiatori che hanno subito un disservizio? Questo può significare solo una cosa: **credono che i reclami saranno tantissimi, e dunque sanno che il loro servizio pecca tantissimo!**

Bisognerebbe che gli arcimanagers dell'Azienda si facessero una chiacchierata con i loro omologhi di Telecom, Tim, Wind, PosteItaliane, Acquedotto Pugliese e tutte quelle aziende che da anni hanno adottato la procedura di conciliazione. **I risultati, seppure gradualmente, sono evidenti: il rapporto con gli utenti migliora, il servizio subisce una netta inversione positiva di tendenza, l'immagine dell'azienda ne risente, persino in Borsa.**

Pertanto, giudichiamo negativamente questo passettino di Trenitalia e **chiediamo che la conciliazione possa partire per tutti dal 2009.**

## **TRENITALIA CONCILIA**



**Il Congresso Nazionale dell'Assoutenti ha colto un successo importante, grazie all'intervento della nostra presidente regionale, Angela Mannarini, che ha chiesto con forza a Trenitalia l'adozione della procedura di conciliazione per le numerose controversie che oppongono i viaggiatori contro l'Azienda**

ferroviaria.

E la risposta di un Dirigente di Trenitalia, Dr. Piva, presente al Congresso, non si è fatta attendere: entro pochi mesi, probabilmente entro fine 2007, la conciliazione diventerà realtà anche nel trasporto ferroviario! E sarà una data storica, e soprattutto frutto del gran lavoro svolto da Polidream Assoutenti fra il 2005 e il 2007, coi progetti "La Puglia è mobile" e "La Puglia che viaggia conciliando", finanziati dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Regione Puglia. E' un grande risultato, che finalmente potrà vedere risolti tutti i contenziosi del "popolo dei viaggiatori e pendolari" con Trenitalia.

In questa fase sarà importante che il regolamento di conciliazione sia fatto bene e che preveda tutta la casistica possibile dei reclami, dai ritardi alla mancata igiene, dai problemi del comfort alle tariffe, dalla cancellazione delle corse ai vari danni subiti, e via dicendo. Abbiamo chiesto alla Direzione di Trenitalia che si apra su questo un tavolo di concertazione, in modo da tutelare le ragioni dei consumatori a più largo raggio possibile.

Ma intanto possiamo affermare di aver ottenuto l'ennesima VITTORIA!

## **"VIAGGIA CON INFORM AZIONE", UNA GUIDA PER GLI STUDENTI PENDOLARI**



La gran parte dei giovani viaggiatori non conosce i propri diritti di consumatore-utente riconosciuti dal Codice del Consumo, e per questo spesso non reclama per i disservizi subiti.

Ogni inizio anno scolastico assistiamo a scioperi degli studenti rivolti all'azienda di trasporto, a seguito di disagi legati al servizio; a note date a studenti ritardatari da parte di dirigenti scolastici che non giustificano la causa, in quanto non si ritengono in parte responsabili degli orari delle corse non preventivamente concordati; alla mancata volontà da parte dell'Azienda di migliorare il servizio, rimandando la responsabilità all'Assessorato Regionale ai trasporti e ai pochi finanziamenti elargiti.

“Viaggia con InForm Azione”, progetto realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Attività Produttive, sotto l'egida della Regione Puglia, nasce:

- per gli studenti pendolari come fonte di informazione sulle nuove norme e strumenti nazionali e regionali a tutela del consumatore viaggiatore;  
- per le Istituzioni, le Aziende dei trasporti e gli Istituti scolastici come strumento di raccordo e di filtro per prevenire e risolvere le problematiche legate al numero di corse, agli orari e alle tariffe.

La guida-opuscolo di "Viaggia con InForm Azione" è disponibile presso tutte le nostre sedi e presso molti istituti scolastici di secondo grado di tutte le province pugliesi.

“Uno studente informato è meglio trasportato”

## **ABBONAMENTI AI TRASPORTI PUBBLICI: AL VIA LA DETRAZIONE DEL 19%**



Con la circolare n. 19 dell'8 marzo l'Agenzia delle Entrate spiega le modalità per usufruire della detrazione Irpef per gli abbonamenti a treni, autobus e metropolitane, varata con l'ultima Finanziaria.

La detrazione è applicabile, pari al 19 % dei costi sostenuti per gli **abbonamenti ai servizi pubblici per una spesa massima di 250 euro**, solo ai titoli di viaggio che implicano un uso non episodico del mezzo pubblico, e che quindi consentono di effettuare un numero illimitato di spostamenti, su un determinato percorso o sull'intera rete, in un periodo di tempo specificato.

Restano dunque esclusi dall'agevolazione i titoli di trasporto che hanno una durata oraria, anche se superiore a quella giornaliera.

**Il tetto massimo di spesa di 250 euro** fissato dalla Finanziaria è riferito alle somme pagate dal contribuente cumulativamente per il proprio abbonamento e per quello dei familiari a carico. Il beneficio massimo è pari a 47, 50 euro (il 19% di 250) in meno di Irpef. Per fruire della detrazione il contribuente è tenuto a **conservare i titoli di viaggio**, che devono obbligatoriamente contenere l'indicazione dell'azienda che li ha emessi, delle caratteristiche del trasporto, il prezzo, il numero progressivo e la data di emissione.

Se il contribuente non dispone della documentazione necessaria per dimostrare che il pagamento è stato effettuato nel 2008, farà fede la data di

inizio della validità dell'abbonamento.

## **LA PUGLIA CHE VIAGGIA CONCILIANDO: APPELLO ALL'ADESIONE**



Sono partite le lettere di richiesta di adesione al [nuovo progetto sul mondo dei trasporti della Puglia](#). Chiediamo a tutte le aziende dei trasporti, da TrenItalia alle Ferrovie del SudEst, dall'AMTAB alla SEAP, dal COTRAP alle FAL o alle Ferrovie del Gargano, e alle varie Istituzioni (Regione, Provincia, Comuni Capoluoghi, ANCI, UPI), di avviare un tavolo di concertazione per l'adozione della procedura di conciliazione e la costituzione di Commissioni Conciliative. La ns. Presidente, Angela Mannarini, ha già predisposto la bozza di Regolamento e il modulo della Domanda di Conciliazione, in modo da agevolare la concertazione. **Lanciamo un appello a tutti i soggetti interessati: adottare il sistema conciliativo fa bene a tutti, consumatori, imprese e istituzioni!**

**E' una procedura rapida, gratuita per tutti, e soprattutto migliora il rapporto fra azienda e utente dopo una controversia. Se non è un miracolo, poco ci manca!**

## **TRENI, IN PUGLIA SI CAMBIA: VITTORIA DEI CONSUMATORI!**



L'assessorato regionale ai Trasporti ha finalmente riscritto il **Contratto di Servizio con TrenItalia**, seguendo praticamente alla lettera le **indicazioni della ns. associazione**, inserite nel progetto "*La Puglia è Mobile*" - [Istituto Pugliese del Consumo](#). **Aumentano le corse, migliora la qualità in generale, ma soprattutto partono i controlli sul servizio, anche con le associazioni dei consumatori, e vengono finalmente decise una serie di penali, fino a un milione e mezzo di euro, in caso di disservizi.** Inoltre, si parte anche con la **commissione di conciliazione**, che dovrà dirimere bonariamente tutte le controversie fra passeggeri e azienda.

Si può tranquillamente affermare che gli obiettivi del progetto cominciano ad essere centrati in pieno, soprattutto grazie alla sensibilità dell'assessore regionale, **Mario Loizzo**.

## COMPAGNIE AEREE E DIRITTI CONSUMATORI: PESANTI SANZIONI



Col [D.L. 69/06](#) sono entrate in vigore **le sanzioni** a carico delle compagnie aeree che **non rispettano i diritti dei viaggiatori** previsti dalla [Carta dei Diritti del Passeggero](#). [All'E.N.A.C.](#) viene demandato il compito di irrogare tali multe, così suddivise:

- **da 10.000 a 50.000** euro per il mancato rispetto delle disposizioni previste in caso di negato imbarco (il cosiddetto overbooking), di cancellazione del volo e di disabili e minori non accompagnati;
- **da 2.500 a 10.000** euro per l'inottemperanza delle disposizioni previste in caso di ritardo e in merito agli obblighi informativi;
- **da 1.000 a 5.000** euro per il mancato rispetto delle disposizioni relative alla sistemazione del passeggero in classe superiore o inferiore.

## Un altro bel colpo per le Compagnie aeree e un'altra vittoria dei consumatori.

## LA CARTA DEI SERVIZI ARRIVA ANCHE IN AUTOSTRADA



Finalmente anche le [Autostrade](#) hanno la loro **Carta dei Servizi**, l'importante documento che elenca tutti gli standards di qualità offerti dal gestore, i diritti dei consumatori e la loro possibilità di partecipazione al servizio. Scorrendo la Carta, a disposizione sul relativo sito, si nota che:

- finalmente la Società Autostrade prende **impegni chiari in merito ai lavori** da effettuare entro il 2012 e sulle loro modalità di cantierizzazione;
- vengono resi trasparenti il metodo di **calcolo del pedaggio** e le varie **modalità di pagamento**;
- la procedura di **rimborso** per eventuali errori viene resa semplice e veloce;
- vengono date tutte le informazioni sulla **viabilità**;
- si prendono impegni chiari sulla **sicurezza stradale**;
- si precisano gli standards di **qualità** delle aree di servizio;

- le procedure di eventuali **reclami** diventano più trasparenti;
- infine, si sposa in pieno la **politica della "qualità"**.

Sulla Carta, quindi, tutto a posto. Adesso si tratta di passare dalle parole ai fatti. Ma soprattutto chiediamo alla Società Autostrade di avviare un confronto serio con tutte le associazioni dei consumatori del CNCU.

## FERROVIE SUD-EST: AVVIATA LA CONCERTAZIONE CON POLIDREAM

L'ultimo increscioso episodio, che ha visto **l'annullamento senza preavviso di ben 2 corse** da Polignano a Mare (Ba), che ha appiedito un centinaio di studenti, è servito quantomeno ad avviare un dialogo fra la nostra associazione e le FSE. **La nostra protesta al riguardo finalmente ha mosso i funzionari competenti, e ha avuto il merito di far partire quel tavolo di concertazione che sollecitavamo da almeno 2 anni, dall'inizio del progetto "LA PUGLIA è MOBILE"**.

Incontri periodici ed esame delle problematiche sul tappeto porteranno utenti ed azienda ad un confronto ufficiale, alla presenza dell'Assessore Regionale ai Trasporti, Mario Loizzo, in un pubblico convegno che si terrà tra febbraio e marzo 2006.

Nel frattempo **Polidream** sta facendo lo stesso intervento con tutte le altre aziende di trasporto pugliesi e non che lavorano nel nostro territorio.

## **IL TRENO RITARDA E I PASSEGGERI VENGONO RIMBORSATI**

E' accaduto qualche giorno fa al treno "low cost" BARI-ROMA: un guasto ha fatto durare il viaggio ben 14 ore, fra una serie di fermate e qualche autobus sostitutivo.

Ma **Polidream** vuole

**leggere il fatto positivo in questa brutta notizia**, l'ennesima proveniente da TrenItalia: **l'azienda non solo ha rimborsato 20 euro a tutti i viaggiatori, ma ha anche offerto il pernottamento a chi lo volesse!**

E' semplicemente quello che è previsto nella **Carta dei Servizi**, così **faticosamente "ottenuta" dalle associazioni dei consumatori** e che ripaga gli utenti dei disagi subiti, quando le Aziende sbagliano.

## **SCONTO PER PENDOLARI, ASCOLTATE LE NOSTRE PROPOSTE**

La nostra proposta, parte integrante del progetto "La Puglia è Mobile", è stata recepita dall'Assessore Regionale ai Trasporti, Mario Loizzo: **da gennaio 2006 le tariffe dei mezzi pubblici saranno scontate del 10% per i pendolari.** E' un buon risultato, frutto della concertazione avviata fra assessorato, Aziende di Trasporto e associazioni di consumatori.