



# **IL VADEMECUM DEL CONSUMATORE**

## **MANUALE DI AUTOTUTELA**

**Associazione Consumatori Piemonte**



## **Il Vademecum del Consumatore**

### **Autori:**

Luigi Dentis, Paolo Graziano, Gavino Sanna,  
Roberto Scorza, Domenico Terrameo

### **Hanno collaborato al progetto:**

Maria Luisa Ara, Bruna Cagnetta,  
Iole Costantino, Michelangelo Dettori,  
Roberto Gotta, Fabio Gottero,  
Roberto Maffioli, Claudia Margini,  
Giovanna Papalia, Dario Sardi, Giordana Scarpa,  
Germana Treppiedi, Alessandro Vincenti,  
Marco Ziccardi, Roberta Zizzari

### **Supplemento al numero 47 di "Diritti e Rovesci"**

Periodico bimestrale

a cura di Associazione Consumatori Piemonte

Autorizzazione Tribunale di Torino

N. 5042 del 23/06/1997

Direttore Responsabile: Rossana Silvia Pecorara

### **Redazione:**

Via San Francesco d'Assisi 17 10122 Torino

Telefono: 011/436.65.66 Fax: 011/521.59.61

**Illustrazioni:** © Ape Soja [Le Arti - Damanhur]

**Impaginazione Grafica:** Giaguaro - Damanhur

**Stampato da:** Comunecazione snc

Strada San Michele 83 - 12042 Bra (CN)

Chiuso in tipografia in data 30/04/2008

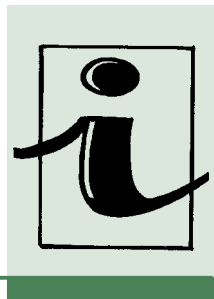
### **Con il contributo della Regione Piemonte**

Legge Regionale 21/85

Provvedimenti per la tutela e difesa del consumatore



# INDICE



## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>1</b>
<b>CONCETTI FONDAMENTALI</b>	
CONSUMO E UTENZA .....	2
CONSUMERISMO O CONSUMISMO .....	3
CHI È IL CONSUMATORE? .....	4
LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI .....	6
<b>CONTRATTI E ACQUISTI</b>	
I CONTRATTI IN GENERALE .....	7
L'ACQUISTO DELLA CASA .....	9
CASA: I LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE .....	13
GLI ACQUISTI NEI LOCALI COMMERCIALI .....	15
GLI ACQUISTI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI .....	18
ACQUISTARE CON UN FINANZIAMENTO .....	20
I SALDI .....	23
<b>BANCHE E ASSICURAZIONI</b>	
I SERVIZI BANCARI E FINANZIARI .....	25
L' OMBUDSMAN BANCARIO .....	29
LE ASSICURAZIONI: L'ISVAP .....	31
LE ASSICURAZIONI: IN CASO DI SINISTRO STRADALE .....	33
<b>ARTIGIANI E PROFESSIONISTI</b>	
GLI ARTIGIANI: IL CONTRATTO D'OPERA .....	35
IL RAPPORTO CON I LIBERI PROFESSIONISTI .....	37





## **VIAGGI E TURISMO**

I PACCHETTI TURISTICI .....	38
IL TRASPORTO AEREO: L'OVERBOOKING .....	40
IL TRASPORTO AEREO: I BAGAGLI .....	42
L'ACQUISTO DELLA CASA IN MULTIPROPRIETÀ .....	44

## **PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

L'ACCESSO AI DOCUMENTI .....	46
L'AUTOCERTIFICAZIONE .....	48
IL DIFENSORE CIVICO .....	50
LE CARTE DEI SERVIZI .....	51
LE AUTORITÀ DI VIGILANZA E DI CONTROLLO .....	53
LA PUBBLICITÀ INGANNEVOLE .....	57

## **GIUSTIZIA CIVILE**

IL GIUDICE DI PACE .....	59
BREVI DEFINIZIONI DI DIRITTO CIVILE .....	61

## **LE UTENZE**

INTRODUZIONE .....	65
L'ATTIVAZIONE DELLA LINEA TELEFONICA .....	68
LA CESSAZIONE DELLA LINEA TELEFONICA .....	70
LA PORTABILITÀ DELLA LINEA TELEFONICA .....	72
LA CESSAZIONE DI SERVIZI SULLA LINEA TELEFONICA .....	74
ANNULLAMENTO DI SERVIZI NON RICHIESTI .....	75
LA BOLLETTA DEL TELEFONO .....	77
COME CONTESTARE LA BOLLETTA .....	81
RICONOSCERE I GESTORI DI TELEFONIA MOBILE .....	82
FORNITURA ACQUA .....	83
LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS .....	86
ENERGIA E GAS: LA BOLLETTA .....	88

## **PER SAPERNE DI PIÙ ..... 90**

## **MODULISTICA E LETTERE TIPO ..... 100**

