



INTRODUZIONE



Fare il consumatore diventa ogni giorno più difficile, infatti il numero dei prodotti a nostra disposizione è in costante aumento.

D'altra parte, anche per i beni e servizi che già conosciamo, le offerte commerciali cambiano di continuo, rendendo difficile un costante aggiornamento (basti pensare alle migliaia di diversi piani tariffari nel solo settore della telefonia). In questa situazione ogni aspetto della vita quotidiana può diventare una trappola: dal fare la spesa in un negozio a lanciarsi in acquisti ben più rilevanti, quale comprare una casa, una macchina o partire per una vacanza all'estero.

Acquisire una conoscenza appropriata dei nostri diritti e doveri è quindi fondamentale per aumentare la nostra capacità contrattuale come consumatori. Questa conoscenza, certamente utile nella fase post-contrattuale, è ancor più importante nella fase pre-contrattuale, perché tutelarsi in anticipo è il modo migliore per affrontare le insidie del mercato. Nella redazione di questo vademecum abbiamo cercato di affrontare tutti gli argomenti in modo chiaro e sintetico, senza la pretesa di redigere una vera e propria enciclopedia del consumatore.

Nella scelta delle materie da trattare è stata determinante la nostra esperienza nel gestire quotidianamente l'attività di "Sportello del Consumatore". Molti argomenti sono corredati con "lettere tipo", per mettere a disposizione dei lettori uno strumento che sia teorico e pratico allo stesso tempo. Riteniamo però necessario evidenziare come il cittadino non potrà mai trasformarsi in un vero e proprio professionista del consumo. La vita lavorativa di una persona comune è spesso stressante, uscire dal proprio posto di lavoro e dover cominciare il difficile mestiere di "consumatore tuttologo" non è prospettiva né realistica né auspicabile, soprattutto se dall'altra parte abbiamo dei veri professionisti con cui confrontarci. Per questo motivi riteniamo che sia fondamentale il ruolo di tutela dei consumatori delle istituzioni pubbliche e la presenza di associazioni dei consumatori autorevoli e rappresentative.





CONCETTI FONDAMENTALI



Per prima cosa è utile precisare il significato di alcuni concetti. Innanzitutto che cosa si intende con il termine consumo?

L'origine si fa risalire al verbo latino consumere che significa distruggere, esaurire, dissipare.

Nel linguaggio corrente si usa spesso tale significato, considerando in consumo come un'attività di fruizione di oggetti per il soddisfacimento dei bisogni umani, che implica la distruzione fisica (istantanea o graduale) del bene consumato.

Nel linguaggio delle teorie economiche quel significato è progressivamente mutato e, dalla rivoluzione industriale in poi, è legato non più solo al concetto di dissipazione di beni, ma anche (forse soprattutto) a quello di produzione. Il termine utente deriva dal verbo latino utere, che significa "usare, servirsi di, far uso di".

La differenza concettuale tra i termini consumatore e utente deriva dal tipo di bene o servizio di cui si usufruisce.

L'utente è generalmente il beneficiario di un servizio o di una prestazione che presenta un interesse collettivo e viene erogata da enti pubblici o da operatori privati.





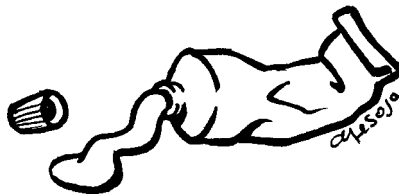
CONCETTI FONDAMENTALI



CONSUMERISMO O CONSUMISMO

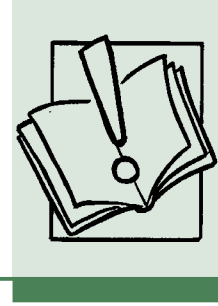
È importante distinguere concettualmente altri due termini, che hanno significati ben diversi, seppure entrambi si riferiscano all'area dei consumi. Il consumismo è un concetto che si è iniziato ad utilizzare con la produzione di massa dei beni di consumo.

L'ingresso della pubblicità e del marketing nella vendita, accanto ad una crescita generalizzata dei redditi, ha determinato nelle società industriali una tendenza degli individui a ricercare nuovi e sempre maggiori consumi privati, anche a prescindere dal soddisfacimento delle necessità primarie. Si tratta di acquisti che talvolta si effettuano sulla spinta dalla promozione pubblicitaria, che ci convince dell'idea di non poter fare a meno di possedere determinati prodotti, indipendentemente dalle nostre concrete esigenze d'uso. Alcuni tipi di prodotti sono spesso associati a valori come il prestigio o il successo sociale e vengono trasmessi dagli organi di informazione (in primo luogo dalla televisione) con spot pubblicitari sempre più accattivanti. Spesso i messaggi pubblicitari sono mirati al particolare tipo di pubblico (il target, in termine tecnico) al quale il prodotto si rivolge. Nelle società caratterizzate da consumi di massa, si è sviluppata poco a poco tra i consumatori la consapevolezza che soltanto la difesa collettiva dei propri interessi, di fronte allo strapotere delle imprese produttrici e di distribuzione, poteva migliorare la qualità dei beni e servizi. Il consumerismo è quindi la nozione che pone in risalto il movimento organizzato della tutela collettiva degli interessi dei consumatori, che può essere anche definita come la reazione organizzata alle inadeguatezze strutturali dei meccanismi di mercato.





CONCETTI FONDAMENTALI



CHI È IL CONSUMATORE?

La società moderna è talmente frammentata e diversificata, che i consumatori non costituiscono una categoria omogenea.

Tutti sono consumatori, ma al tempo stesso sono inseriti nel meccanismo produttivo e distributivo con ruoli diversi (ad esempio imprenditori, dipendenti pubblici o privati, commercianti, artigiani, liberi professionisti, pensionati), ciascuno con interessi differenti e a volte divergenti.

Ma ogni giorno tutti recitano il ruolo di consumatori, quindi possiamo considerare consumatore (in senso ampio) chiunque entri a far parte o istituisca un rapporto giuridico relativo al consumo per la soddisfazione di qualsiasi bisogno.

Tutti i cittadini, in qualità di consumatori e utenti, sono titolari di diritti riconosciuti dalle direttive europee e dalle leggi nazionali.

In Italia, prima la Legge 281/1998 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti" e oggi il Codice del Consumo, hanno previsto che il consumatore sia il soggetto-persona fisica (sono quindi escluse le persone giuridiche, ad esempio imprese e cooperative) che stipula un contratto con un professionista, per fini estranei a quelli propri dell'attività professionale eventualmente esercitata.

In altre parole anche un medico può assumere la qualità di consumatore se acquista un computer per l'uso domestico suo e della sua famiglia (ad esempio per l'attività di studio dei figli), mentre sarà da considerare come professionista se l'acquisto del computer viene effettuato per il suo studio.

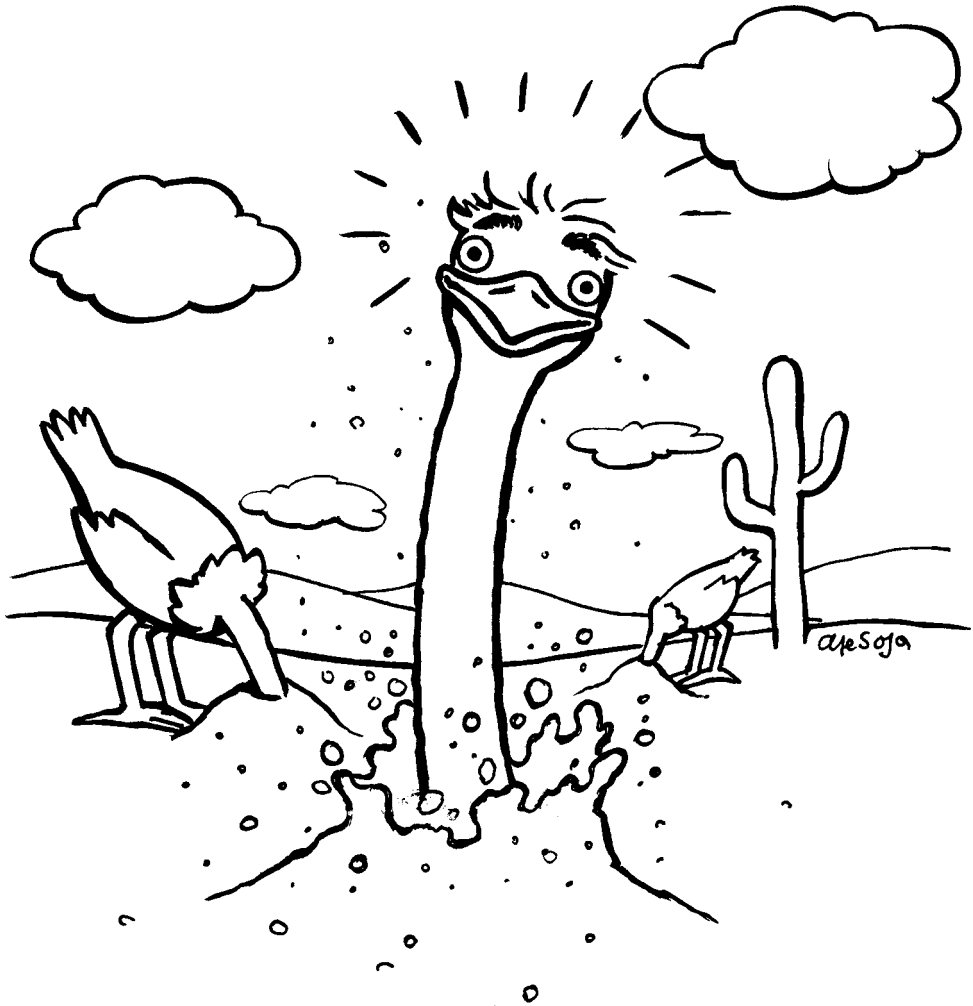
I diritti fondamentali sanciti dal Codice del Consumo a favore dei consumatori sono:

- diritto alla tutela della salute;
- diritto alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- diritto ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;





- diritto all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;
- diritto all'educazione al consumo;
- diritto alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.





CONCETTI FONDAMENTALI



LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

Cosa sono le associazioni di consumatori?

Prima di rispondere a questa domanda dobbiamo spiegare che cos'è in termini generali un'associazione. Le norme giuridiche dell'ordinamento italiano proteggono i diritti dei cittadini sia quando agiscono in forma singola che in forma collettiva. Quest'ultima si realizza con la costituzione di associazioni, le quali si distinguono in riconosciute e non riconosciute, a seconda che abbiano ricevuto o meno la personalità giuridica (cioè i beni finanziari ed economici dell'associazione servono per far fronte ai propri debiti e non a quelli dei soci e, viceversa, i beni dei soci non possono essere attaccati dai creditori dell'associazione).

Il Codice Civile descrive le associazioni come organizzazioni stabili di individui per il raggiungimento di fini non lucrativi attraverso un'attività comune. Le associazioni dei consumatori sono gruppi sociali che presentano come unico scopo statutario la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti. Tra le funzioni svolte si individuano: informazione ed educazione, consulenza e rappresentanza legale, rappresentanza dei consumatori nelle istituzioni pubbliche che hanno competenze nella tutela dei diritti dei consumatori e utenti. Nel momento in cui un gruppo intende relazionarsi con un interlocutore istituzionale può far valere due "titoli di accreditamento", ossia di rappresentatività e di rappresentanza. La prima attiene al numero degli associati e alla consistenza organizzativa dell'associazione.

Tramite la rappresentanza, invece, le associazioni consumeriste si fanno portavoce delle problematiche di tutti i consumatori, non solo dei soci. Quindi l'efficacia della rappresentanza stessa si rafforza nella misura in cui cresce la capacità strategica di difendere l'interesse generale dei cittadini.





CONTRATTI E ACQUISTI

I CONTRATTI IN GENERALE



COSA SONO?

Il contratto è l'accordo con il quale due o più parti regolano tra loro dei rapporti giuridici patrimoniali, è quindi lo strumento che viene utilizzato più di frequente per effettuare acquisti o cessioni di beni e servizi.

Durante la giornata ciascuno di noi conclude contratti in continuazione: si pensi all'acquisto del pane e del latte, che costituisce un'ipotesi di contratto di compravendita.

QUALI SONO GLI EFFETTI DI UN CONTRATTO?

L'effetto principale di un contratto è quello di vincolare le parti agli accordi che hanno stipulato. Non è possibile svincolarsi dai patti se non in alcuni casi specificamente previsti dalla legge.

NEI CASI PIÙ FREQUENTI QUESTO ACCADE:

- se nel contratto o per legge è prevista una clausola di recesso: allora una o entrambe le parti potranno recedere (ma soltanto nei termini e nei limiti in cui questa facoltà è concessa dal contratto stesso o disciplinata per legge);
- se il contratto non viene eseguito o non viene eseguito correttamente: in questo caso la parte che subisce gli effetti della mancata esecuzione può chiedere la risoluzione del contratto per inadempimento. Questo tuttavia è possibile solo se l'inadempimento è grave.

IN CHE FORMA PUÒ ESSERE CONCLUSO UN CONTRATTO?

Perché possa dirsi che un contratto è concluso validamente non è necessario sottoscrivere un documento, nella maggior parte dei casi,





infatti, l'accordo si manifesta validamente anche in forma orale. Basta pensare, ad esempio, all'acquisto del pane al supermercato o del giornale in edicola: si tratta a tutti gli effetti di contratti di compravendita conclusi oralmente.

Tuttavia, per gli atti più impegnativi, la legge prevede la forma scritta. Questo avviene, in particolare, per l'acquisto o la cessione del diritto di proprietà (o di un altro diritto reale, come ad esempio l'usufrutto) su una serie di beni determinati per legge, ad esempio nell'ipotesi di acquisto di una casa. In questo caso, se manca la forma scritta il contratto è nullo, non vincola quindi le parti in alcun modo e se sono stati eseguiti dei pagamenti vanno restituiti con gli interessi.

COSA PUÒ SUCCEDERE SE NON RISPETTO UN CONTRATTO?

Il mancato rispetto delle obbligazioni derivanti da un contratto comporta quasi sempre delle conseguenze negative a carico della parte inadempiente. In particolare la controparte potrà chiedere la risoluzione del contratto e, qualora ne sussistano i presupposti, il risarcimento dei danni subiti.





CONTRATTI E ACQUISTI

L'ACQUISTO DELLA CASA



L'acquisizione di un bene immobile, mediante compravendita, ad esempio un appartamento, non è altro che un trasferimento di proprietà.

Il trasferimento avviene mediante la sottoscrizione di un contratto, che quasi sempre è preceduto da una promessa di vendita o d'acquisto (il cosiddetto "contratto preliminare" o anche solo preliminare), che pone le parti in una posizione ben definita circa gli obblighi previsti dalla legge e dai contraenti stessi. Di conseguenza diventa importante sapere con chiarezza quali siano le verifiche, che possiamo definire "burocratiche", che il consumatore può effettuare affinché non subentrino oneri che pregiudichino l'acquisizione dell'immobile.

COSA FARE?

Dopo aver individuato l'alloggio che sembra fare al caso nostro bisogna verificare:

- l'effettiva disponibilità del bene da parte del venditore e l'assenza di ipoteche, servitù e gravami. Occorre, quindi, recarsi alla Conservatoria dei Registri Immobiliari con nome e cognome del proprietario: in conservatoria sarà possibile reperire tutte le informazioni oggettive e soggettive relativamente ai trasferimenti immobiliari e quindi anche alla compravendita di unità abitative. In questo modo è verificabile chi sia l'effettivo proprietario del bene e se vi sia qualche pendenza (ipoteca o servitù). È consigliabile svolgere queste verifiche con l'ausilio di un notaio (meglio se lo stesso che curerà il contratto definitivo di compravendita) o di un altro tecnico (ad esempio un architetto o un geometra);
- l'eventuale presenza di rate non pagate relative a spese condominiali, queste infatti, devono essere sostenute dal nuovo proprietario, anche





se si riferiscono a periodi antecedenti al cambio di proprietà. Ovviamente ci si potrà rivalere sul vecchio proprietario, ma è meglio che la situazione sia chiara prima dell'acquisto. La verifica può essere fatta con l'ausilio dell'amministratore del condominio;

- la destinazione d'uso dell'unità immobiliare in via di acquisizione, può infatti accadere (ad esempio nel caso di mansarde) che nel progetto originale non sia prevista la destinazione a residenza. In questo caso, e più in generale ogni volta che non emerge un carteggio in merito, occorre accertarsi che sia stata presentata domanda di condono edilizio. Questi controlli vanno effettuati presso gli Uffici Tecnici Comunali;
- la situazione denunciata al Nuovo Catasto Edilizio Urbano (N.C.E.U.), questa, infatti, dovrà corrispondere a quella reale. Per effettuare questo controllo è sufficiente richiedere ai proprietari una copia della pianta catastale e fare una verifica. Il N.C.E.U. è ubicato nel capoluogo di provincia del Comune in cui si trova l'unità immobiliare;
- l'esistenza del certificato di abitabilità, senza di esso, infatti, è possibile andare incontro a sanzioni amministrative. Questo documento viene rilasciato dal Comune, previo parere dell'Unità Sanitaria Locale che sancisce il rispetto dei vigenti requisiti in materia di igiene edilizia.

TASSE E IMPOSTE

È utile ricordare quali sono gli oneri fiscali che colpiscono il trasferimento di proprietà di un immobile. Se si acquista l'immobile da un privato l'imposta da pagare è l'imposta di registro, che è pari all'8 per cento del valore dell'immobile dichiarato nell'atto di compravendita dalle parti.

Oltre all'imposta di registro bisognerà versare anche l'imposta di trascrizione e l'imposta catastale, che corrispondono complessivamente al 2 per cento del valore dichiarato.

Nel caso in cui, invece, a vendere fosse un'impresa non si paga più l'imposta di registro in misura proporzionale, ma si paga l'Iva, all'aliquota ordinaria del 19 per cento. In questo caso imposta di registro, di trascrizione e catastale vengono pagate in misura fissa.

Quando si acquista un'abitazione spesso non si considera il fatto che la proprietà di un bene immobile produce un reddito imponibile (il cosiddetto reddito da fabbricato), che entrerà così a far parte del proprio reddito annuale sul quale andranno pagate le imposte sul reddito delle persone fisiche (Irpef) e l'imposta comunale sugli immobili (Ici).





Quest'ultima, tuttavia, andrà sostenuta soltanto qualora l'immobile rientri in particolari categorie per le quali non è prevista l'esenzione. Per farsi aiutare in questo tipo di verifiche è opportuno ricorrere alla consulenza di un professionista di fiducia.

IL CONTRATTO PRELIMINARE

Prima dell'acquisto di un immobile, sia esso la prima casa oppure un altro tipo di terreno o fabbricato, si ricorre spesso alla soluzione di procedere alla stipulazione di un contratto preliminare. Con questo specifico tipo di contratto le parti, il venditore e l'acquirente, si impegnano a sottoscrivere successivamente il contratto definitivo. Solo al momento del definitivo, che viene spesso definito "rogito", avviene il passaggio di proprietà dell'immobile.

COSA SUCCEDERÀ SE UNA DELLE PARTI SI RIFIUTA DI STIPULARE IL CONTRATTO DEFINITIVO?

Se una delle due parti si rifiuta di procedere al rogito, l'altra può:

- ricorrere al giudice affinché con sentenza disponga egli stesso il trasferimento della proprietà del bene, ottenendo così in modo coattivo quanto sarebbe stato dovuto ai sensi del preliminare;
- chiedere la risoluzione del contratto per inadempimento e se in conseguenza di questo ha subito dei danni chiedere un risarcimento.

COSA SUCCEDERÀ SE NON VIENE RISPETTATO IL TERMINE PER STIPULARE IL CONTRATTO DEFINITIVO?

Molto spesso quando si sottoscrive un contratto preliminare si inserisce una clausola con la quale si stabilisce che il rogito andrà effettuato "entro e non oltre" una determinata data.

Va subito precisato che quando questo termine non viene rispettato non è automatico che il contratto preliminare cessi di vincolare le parti. Questo effetto può essere ottenuto soltanto se si prova che trascorso inutilmente il termine il venditore o l'acquirente non hanno più alcun interesse oggettivo a concludere l'affare.

In ogni caso, quando si è in prossimità della scadenza e l'altra parte sembra tergiversare, è sempre opportuno inviare una raccomandata

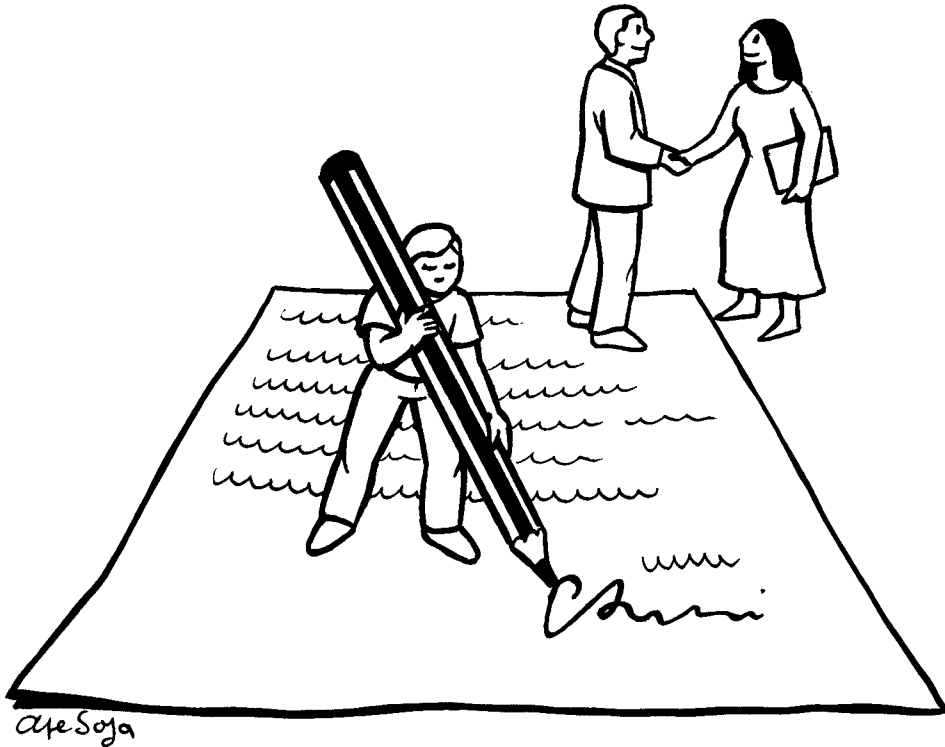




con la quale la si invita a procedere al rogito entro la data stabilita. Se poi il ritardo diventa significativo (oppure risulta che la scadenza del termine priva le parti dell'interesse a concludere l'affare) si può richiedere la risoluzione del contratto per inadempimento ed eventualmente il risarcimento del danno, se ve ne sono gli estremi.

COME TUTELARSI SE SUCCESSIVAMENTE L'IMMOBILE RISULTA GRAVATO DA PESI O IPOTECHE?

Per evitare sorprese è sempre opportuno fare in modo che la parte che si impegna a vendere garantisca espressamente che il bene non è soggetto a ipoteche o ad altri oneri, in modo da rendere più semplice la tutela qualora in sede di verifica dovessero emergere dei problemi. In questo caso la garanzia prestata dal venditore gli impedisce di sostenere la mancata conoscenza della presenza di eventuali ipoteche, rendendo più semplice la richiesta di risoluzione del contratto per inadempimento.





CONTRATTI E ACQUISTI

CASA: I LAVORI DI RISTRUTTURAZIONE



COME INIZIARE

Ogni attività edilizia deve essere esercitata nel rispetto delle prescrizioni del piano regolatore comunale e comunque deve essere autorizzata dall'amministrazione comunale.

L'autorizzazione è costituita da un apposito permesso di costruire, rilasciato su richiesta di chi intende procedere ai lavori. In alcuni casi espressamente previsti dalla legge il permesso di costruire può essere sostituito dalla dichiarazione di inizio attività.

Per l'espletamento di queste attività è comunque consigliabile appoggiarsi a specifici professionisti (ad esempio un architetto o un geometra) oppure delegare l'impresa incaricata dei lavori.

L'attività di ristrutturazione realizzata in assenza di autorizzazione è soggetta a sanzioni amministrative e penali.

IL RAPPORTO CON L'IMPRESA

Il rapporto con l'impresa può essere regolato o come contratto d'appalto o come contratto d'opera, a seconda delle dimensioni e dell'organizzazione della ditta incaricata dei lavori.

I lavori di ristrutturazione edilizia sono regolati sia dalle norme del Codice Civile che dalle norme dettate dal Codice del Consumo, del quale si applicano le relative tutele.

Per un esame dettagliato si rinvia alla scheda relativa all'acquisto dei beni di consumo e dei servizi.

Per una tutela più efficace è opportuno chiarire immediatamente ed esplicitamente nel contratto quali lavori sono richiesti, la qualità dei materiali prescelti e quali attività preliminari o successive sono delegate all'impresa (si pensi all'ottenimento del permesso di costruire o delle certificazioni di conformità dei lavori eseguiti).





È fondamentale poi stabilire in modo chiaro il prezzo pattuito per i lavori e quali compensi aggiuntivi sono previsti per le attività ulteriori. Soprattutto è utile stabilire dei limiti agli incrementi di prezzo causati dalle variazioni dei costi relativi ai materiali, in modo tale da evitare sorprese in sede di consuntivo.

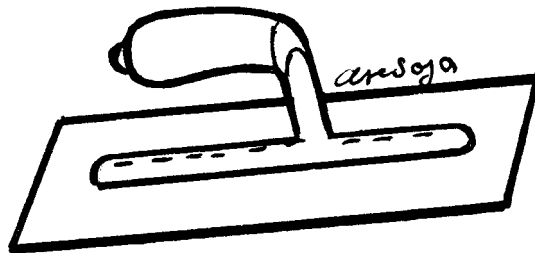
LA VERIFICA DEI LAVORI

L'impresa o l'artigiano che esegue i lavori sono responsabili della loro corretta esecuzione, quindi se alcune delle attività sono state realizzate in modo difforme da quanto stabilito nel contratto, se la qualità del materiale è peggiore di quella pattuita oppure se sono presenti dei vizi, è legittimo chiedere che sia l'impresa stessa a rimediare, senza costi aggiuntivi. Per evitare brutte sorprese è essenziale svolgere controlli approfonditi, sia nel corso dei lavori che alla loro conclusione, dopodiché, nel caso si riscontrassero anomalie, è necessario denunciarle all'impresa (meglio se con una lettera raccomandata) entro sessanta giorni dalla loro scoperta, oppure direttamente alla consegna se il vizio è immediatamente percepibile.

Se questa formalità viene omessa oppure viene effettuata senza rispettare il termine di sessanta giorni, non si potrà successivamente invocare alcun rimedio.

Qualora la ditta non provveda al ripristino della conformità è possibile agire in giudizio per la tutela dei propri diritti, nel termine di ventisei mesi dalla scoperta del vizio.

Se poi le difformità sono tali da rendere del tutto inutilizzabile l'opera realizzata allora è possibile chiedere addirittura la risoluzione del contratto e la restituzione di quanto pagato.





CONTRATTI E ACQUISTI

GLI ACQUISTI NEI LOCALI COMMERCIALI



L'esperienza quotidiana di consumatore passa attraverso numerosi acquisti di beni e servizi, a volte uniti in un unico gesto, pensiamo ad esempio all'acquisto di una Sim card (che dà accesso ai servizi di una compagnia telefonica), alla quale spesso è collegato l'acquisto di un telefono cellulare (o viceversa).

Per poter esercitare con consapevolezza i propri diritti è innanzitutto essenziale conoscere le facoltà principali che la legge riconosce al consumatore, con la precisazione che molte di queste tutele non si applicano quando invece l'acquisto viene effettuato per utilizzare il bene o il servizio nell'ambito della propria attività professionale.

IL BENE DEVE ESSERE CONFORME

Il prodotto acquistato non soltanto deve essere privo di vizi, ma deve essere conforme al contratto stipulato.

La conformità del bene si presume se il prodotto:

- è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- è conforme alla descrizione fatta dal venditore e possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- possiede la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
- è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se è stato manifestato al venditore al momento della conclusione del contratto.





SE IL BENE NON È CONFORME?

Se il bene non è conforme al contratto (nel senso che abbiamo appena specificato) il consumatore ha diritto di chiedere che la conformità sia ripristinata, senza dover sostenere alcuna spesa aggiuntiva.

Questo è possibile attraverso:

- la riparazione del prodotto;
- la sostituzione del prodotto.

Spetta tuttavia al professionista dal quale si è acquistato il prodotto la scelta rispetto alla soluzione da adottare per ripristinare la conformità. Questo significa che se la sostituzione è più economica della riparazione e il professionista sceglie di percorrere questa via, il consumatore non potrà pretendere che il bene venga riparato.

LA GARANZIA LEGALE

La cosiddetta garanzia legale è prevista direttamente dalla legge.

Ha una durata minima di due anni dal momento dell'acquisto e deve essere fatta valere direttamente nei confronti del venditore.

Ovviamente, perché la garanzia possa operare, è necessario che il difetto di conformità venga comunicato al venditore entro sessanta giorni dalla scoperta del problema, oppure (se si tratta di problemi riconoscibili a prima vista) al momento della consegna del prodotto.

La garanzia legale vale anche nel caso di acquisti di beni usati, ma in questo caso il contratto può stabilire una riduzione del periodo di garanzia, che però non potrà essere inferiore a un anno. Se il contratto non prevede nulla in merito la garanzia avrà la consueta durata di due anni.

LA GARANZIA DEL PRODUTTORE

Alla garanzia di legge, prevista a carico del venditore, può essere associata una garanzia espressamente fornita dal produttore (di norma quasi tutti i produttori di elettrodomestici o di autovetture forniscono la cosiddetta "garanzia della casa"). È bene sapere che anche in presenza di una specifica garanzia offerta dal produttore il consumatore ha sempre diritto di rivolgersi al venditore per esercitare e chiedere l'applicazione della garanzia legale, senza dover contattare preventivamente il produttore o il centro assistenza. Il venditore non potrà rifiutarsi di intervenire sostenendo l'esistenza della garanzia prestata dal produttore.





QUALE GARANZIA SCEGLIERE?

La scelta di avvalersi della garanzia legale o di quella del produttore spetta al consumatore. Per valutare quale sia più conveniente il consumatore dovrà leggere con attenzione le "condizioni di garanzia" del produttore per capire se siano più o meno favorevoli rispetto a quelle previste per legge a carico del venditore.

COME MUOVERSI?

È opportuno, nel momento in cui si effettua un acquisto, esaminare il prodotto con molta attenzione e, se possibile, testarlo direttamente sul posto per verificare il corretto funzionamento. Dopo l'acquisto è necessario conservare con cura lo scontrino fiscale e, non appena si manifesta un problema, segnalarlo al venditore (meglio se con un fax o una lettera raccomandata, anche se è possibile fare tutto questo a voce) e recarsi sul posto per chiedere la riparazione o la sostituzione.

ESISTE UN GENERALE DIRITTO DI RECESSO?

Molti consumatori sono convinti che esista per legge il diritto di recedere da qualsiasi contratto, anche successivamente alla stipula.

Questa convinzione è assolutamente sbagliata. Il diritto di recesso, infatti, opera obbligatoriamente soltanto per i contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali (ad esempio via telefono, via internet, presso il domicilio del consumatore o per strada). Fuori da queste ipotesi il recesso è possibile soltanto se è il contratto a prevederlo espressamente.

Modello N. 1 Pag. 101





CONTRATTI E ACQUISTI

GLI ACQUISTI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI



UNA DISCIPLINA DIVERSA

La legge detta una disciplina molto più garantista per il consumatore che acquista prodotti o servizi al di fuori dei luoghi normalmente dedicati al commercio, si pensi alla classica vendita di libri ed enciclopedie realizzata porta a porta, oppure agli acquisti effettuati telefonicamente e tramite internet.

IL DIRITTO DI RECESSO

Lo strumento principale per tutelarsi contro acquisti realizzati con troppa leggerezza oppure senza essere stati messi in condizione di valutare con la dovuta calma pro e contro dell'operazione è rappresentato dal diritto di recesso (chiamato anche diritto di ripensamento).

Il diritto di recesso consiste nella possibilità per il consumatore (ma non per chi acquista un prodotto o un servizio nell'ambito della propria attività professionale) di fare un passo indietro e svincolarsi dal contratto senza dover subire alcuna conseguenza.

Ovviamente questa possibilità è concessa soltanto se il recesso viene manifestato entro un determinato lasso di tempo. Il recesso deve essere esercitato di norma entro 10 giorni lavorativi dall'acquisto e va effettuato mediante una dichiarazione espressa da inviare a mezzo fax oppure tramite lettera raccomandata.

LE INFORMAZIONI RELATIVE AL DIRITTO DI RECESSO

La legge impone che il consumatore venga informato in modo chiaro della propria facoltà di poter esercitare il diritto di recesso.

Se questa informazione è mancante il Codice del Consumo prevede che il termine per il recesso sia più lungo.





In particolare:

- di sessanta giorni per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali;
- di novanta giorni per i contratti a distanza.

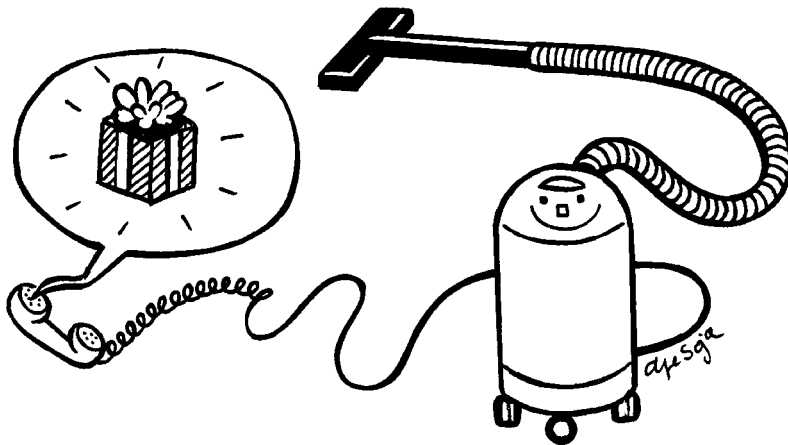
Bisogna precisare che il termine per il recesso decorre:

- per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore;
- per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

SI PUÒ RECEDERE DA UN CONTRATTO STIPULATO ALL'INTERNO DI LOCALI COMMERCIALI?

È un'idea piuttosto diffusa tra i consumatori che il diritto di recesso sia applicabile a tutti i tipi di contratti, anche quelli conclusi all'interno dei locali commerciali, si tratta però di una convinzione del tutto sbagliata. Il diritto di recesso infatti è previsto automaticamente per legge soltanto in materia di contratti stipulati fuori dai locali commerciali oppure nei cosiddetti contratti a distanza (ad esempio telefonici o via fax o tramite internet). Fuori da queste ipotesi il recesso è possibile soltanto se il singolo contratto lo prevede espressamente.

Modello N. 2 Pag. 102





CONTRATTI E ACQUISTI

ACQUISTARE CON UN FINANZIAMENTO



COS'È IL CREDITO AL CONSUMO?

Si parla di credito al consumo per indicare quelle forme di finanziamento o prestito concesso da istituti professionali per l'acquisto di beni di consumo e di servizi. Normalmente la concessione del finanziamento avviene direttamente nei locali del venditore.

In questo modo il consumatore conclude quasi in contemporanea due contratti:

- il contratto di acquisto del bene o del servizio;
- il contratto di finanziamento (che normalmente assume la forma giuridica di un mutuo).

I due contratti, sebbene legati da un unico scopo pratico, restano distinti sul piano del diritto e quindi, salvo alcune eccezioni di cui si dirà più avanti, l'inadempimento dell'uno non influenza la validità dell'altro.

Bisogna sottolineare che il credito al consumo nasce come strumento per incentivare i commerci e per questo l'ordinamento prevede che i tassi di interesse applicabili siano più alti di quelli previsti per i mutui erogati dalle banche. Proprio per questo motivo andrebbe erogato per strette esigenze di commercio e non utilizzato per fare fronte a temporanee mancanze di liquidità.

LE ECCEZIONI ALLA REGOLA DELL'INDIPENDENZA DEI DUE CONTRATTI

Uno dei problemi fondamentali in tema di credito al consumo è il seguente: se il venditore non adempie ai propri impegni, ad esempio non inviando il prodotto acquistato al domicilio del consumatore, quest'ultimo è tenuto a continuare a pagare le rate del finanziamento?





Il Codice del consumo detta per questa ipotesi una norma specifica per la quale è possibile ottenere dal finanziatore la restituzione di quanto pagato dal consumatore tutte le volte che tra il finanziatore e il fornitore vi è un accordo che attribuisce al finanziatore l'esclusiva per la concessione di credito ai clienti del fornitore.

ATTENZIONE AL TASSO DI INTERESSE!

La legge prevede che il tasso di interesse applicato sia chiaramente indicato nel contratto. In particolare quello che va indicato è il cosiddetto Taeg, cioè il tasso annuale effettivo globale.

I tassi soglia applicabili in materia di credito al consumo possono essere anche molto alti rispetto a quelli applicabili per un comune mutuo, occorre quindi verificare con attenzione il tasso globale applicato e controllare l'importo della rata mensile, perché se il tasso è molto alto e la rata molto bassa si rischia di trovarsi nella condizione di restituire la somma finanziata in molto tempo.

Facciamo un esempio pratico. Immaginiamo che sia finanziata la somma di 1.000 euro, con un tasso del 20 per cento e che la rata mensile sia indicata in 30 euro. Alla fine dell'anno il credito avrà prodotto interessi per 200 euro e saranno stati restituiti invece 360 euro. Quindi, in realtà il capitale da restituire verrebbe ad essere abbattuto soltanto di 160 euro e così via. A conti fatti, questo meccanismo fa sì che il finanziamento resti in piedi per molto tempo con costi molto elevati per il consumatore.

LE CARTE DI CREDITO REVOLVING

Le carte di credito *revolving* sono uno strumento per l'apertura di linee di credito che possono essere estinte o aumentate a seconda delle vicende del rapporto. Anche al credito *revolving* possono essere applicati tassi di interesse molto alti, con le stesse problematiche che abbiamo già evidenziato in precedenza. In questo caso ogni mese il consumatore rimborsa una somma all'ente erogatore fino alla restituzione del finanziamento, ma la somma finanziata può essere aumentata nel corso del rapporto con la richiesta di un'ulteriore apertura di credito che viene caricata sulla linea. In questo modo l'importo del capitale erogato aumenta e se non si presta adeguata attenzione ai tassi si rischia di impiegare molto tempo per poter rientrare del finanziamento, specie se, come abbiamo visto in precedenza, la rata mensile è molto bassa.



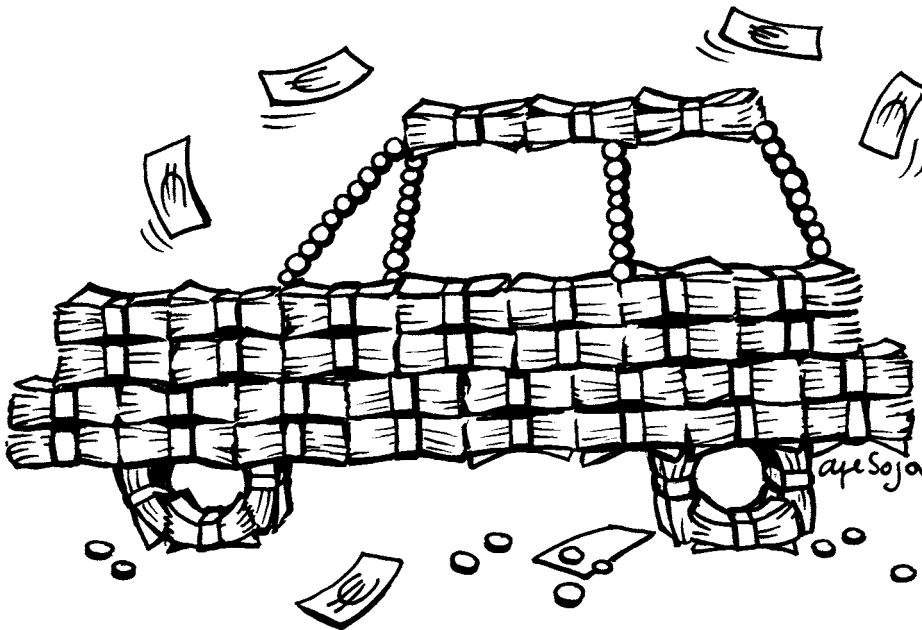


LA CESSIONE DEL QUINTO DELLA PENSIONE O DELLO STIPENDIO

Talvolta il credito al consumo viene concesso nella forma della cosiddetta "cessione del quinto". In questa ipotesi la rata del finanziamento viene trattenuta alla fonte mediante un accordo con il datore di lavoro o l'ente previdenziale (ad esempio l'Inps), che provvede direttamente a decurtare l'importo dello stipendio o della pensione e ad effettuare il pagamento della rata al finanziatore. Anche in questo caso occorre sempre fare molta attenzione al tasso di interesse applicato per non doversi trovare impegnati per molti anni nella restituzione del capitale mutuato.

I PROFESSIONISTI DEL FINANZIAMENTO

Molto spesso accade che la società con la quale si contratta non sia quella che poi effettivamente concede il finanziamento, ma anzi si limiti a fare da intermediario con un istituto di credito per ottenere il prestito. In questo caso occorre fare molta attenzione alla somma che viene indicata come compenso per l'attività di intermediazione, somma che può essere anche molto alta e che normalmente viene decurtata dall'importo complessivamente messo a disposizione dalla finanziaria.





CONTRATTI E ACQUISTI



I SALDI

COSA SONO?

I saldi, così come le svendite straordinarie, sono delle iniziative commerciali possibili in determinati periodi dell'anno o in presenza di una serie di condizioni particolari (ad esempio l'imminente chiusura di un'attività) durante le quali i prodotti vengono offerti alla clientela con sconti più o meno forti rispetto ai prezzi praticati nel resto dell'anno.

Talvolta in queste occasioni vengono proposti per la vendita anche prodotti che appartengono a stock o a collezioni di anni passati e in alcuni casi anche prodotti con piccoli difetti.

È POSSIBILE "CAMBIARE" LA MERCE ACQUISTATA IN SALDO?

Spesso, in periodo di saldi, nei negozi campeggia la scritta "la merce in saldo non si cambia".

È bene chiarire che questa indicazione non ha alcun valore se i beni presentano dei vizi che non sono espressamente indicati al consumatore prima dell'acquisto e da lui accettati.

A termini di legge il consumatore anche per la merce in saldo gode di tutte le tutele ordinarie in caso di acquisti di beni o servizi.

Sarà quindi possibile, in caso di presenza di difetti, ottenere la riparazione o la sostituzione, a condizione che il problema sia segnalato nei termini di legge.

In sostanza, solo se viene chiarito dal venditore che la merce offerta presenta dei difetti, il consumatore non potrà successivamente "fare finta di niente" e chiedere la sostituzione.





COME MUOVERSI?

È opportuno, quindi, nel momento in cui si effettua un acquisto, esaminare il prodotto con molta attenzione perché spesso può risultare difficile ottenere la sostituzione, specie se si tratta di capi di abbigliamento. Dopo l'acquisto è opportuno conservare con cura lo scontrino fiscale. Nel caso si scopra un difetto sarà opportuno recarsi immediatamente in negozio per chiedere la riparazione o la sostituzione, oppure segnalare il difetto con un fax o una raccomandata.

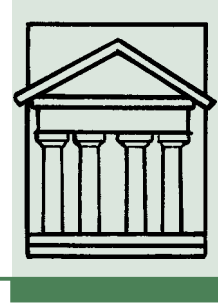
Modello N. 1 Pag. 101





BANCHE E ASSICURAZIONI

I SERVIZI BANCARI E FINANZIARI



L'esperienza quotidiana di ciascuno mostra come tra i rapporti più frequenti con le grosse imprese, certamente uno dei più importanti è quello che si instaura con la propria banca, soggetto tramite il quale si gestisce il proprio risparmio, si effettuano investimenti finanziari, si effettuano acquisti online e si eseguono pagamenti.

Per questi motivi è fondamentale attrezzarsi per pretendere che questi rapporti siano gestiti in modo trasparente.

IL CONTO CORRENTE BANCARIO

Il conto corrente bancario è il contratto bancario in assoluto più diffuso. Prima della conclusione del contratto è bene leggere con attenzione le clausole e valutare approfonditamente il costo dei servizi.

Nel corso del rapporto la banca è tenuta a inviare comunicazioni periodiche sullo stato del conto e sugli interessi passivi e attivi maturati. Se queste comunicazioni non vengono contestate si ritengono accettate e ratificate, è quindi opportuno verificare con attenzione il contenuto di questi documenti, per evitare di trovarsi nelle condizioni di non poter più opporre eccezioni alla banca. Allo stesso modo ogni volta che vengono modificati i costi dei servizi e il livello degli interessi prodotti, l'istituto deve inviare al cliente un'apposita comunicazione riassuntiva per permettergli di valutare l'opportunità di continuare nel rapporto.

Anche in questo caso è utile verificare attentamente le nuove condizioni economiche per poter effettuare scelte consapevoli e mirate.

GLI INTERESSI PASSIVI

In alcuni contratti di conto corrente o di fido è presente una clausola di capitalizzazione trimestrale degli interessi passivi.





Attraverso questa clausola la banca e il cliente concordano preventivamente che gli interessi dovuti sugli scoperti di conto dal cliente vengano automaticamente imputati a capitale e possano a loro volta produrre interessi. Si tratta del fenomeno del cosiddetto anatocismo bancario che, se realizzato con questo strumenti, è illegittimo.

La clausola, infatti, è nulla ma sarà opportuno rivolgersi ad un'associazione di consumatori per farsi illustrare gli strumenti per una tutela efficace.

IL MUTUO BANCARIO

Il mutuo bancario è il contratto con il quale normalmente ci si procura la liquidità per effettuare acquisti di grosse dimensioni.

Con questo strumento la banca presta al cliente una somma di denaro che deve essere restituito in rate mensili. Alla banca sono dovuti gli interessi, che vengono computati nelle singole rate.

L'importo degli interessi è indicato nel contratto di mutuo e si compone del tasso di interesse nominale maggiorato del cosiddetto spread, cioè un tasso ulteriore che rappresenta l'elemento di guadagno della banca e che differenzia le proposte dei singoli istituti di credito. Infatti, mentre il tasso di interesse nominale è determinato dalle competenti autorità bancarie comunitarie, lo spread è liberamente stabilito da ciascuna banca.

L'interesse può essere stabilito:

- a tasso fisso: resterà quindi invariato per tutto il tempo del rapporto. Il vantaggio è che il cliente può determinare in anticipo quanto dovrà corrispondere alla banca. Lo svantaggio è che se il tasso di sconto scende in corso di rapporto, il cliente non potrà beneficiarne.
- a tasso variabile: il tasso applicato varierà nel corso del rapporto al mutare del tasso di sconto stabilito dalle autorità bancarie comunitarie. Il vantaggio è rappresentato dal fatto che il tasso variabile è generalmente inferiore a quello a tasso fisso. Lo svantaggio è che sul lungo periodo non sempre è possibile prevedere le oscillazioni del tasso di sconto e quindi in caso di forti rialzi la rata di mutuo può risultare molto elevata.

Occorre quindi valutare bene questi elementi per stabilire se sia possibile o meno assumersi un rischio di oscillazione sul lungo periodo.

Se si ha un reddito fisso indebitarsi a tasso variabile per un lungo periodo potrebbe comportare rischi enormi per il bilancio familiare.





GLI STRUMENTI FINANZIARI

Tramite la banca, che in questo caso agisce come intermediario finanziario, è possibile effettuare investimenti in titoli e altri strumenti finanziari. Per fare questo è necessario aprire un conto titoli e stipulare un contratto di intermediazione finanziaria, senza i quali tutte le operazioni effettuate sono nulle.

Prima di dare corso al rapporto con la banca, questa è tenuta a consegnare al cliente un documento generale che sintetizza i rischi dell'investimento proposto. Inoltre la banca chiederà una serie di informazioni che riguardano:

- l'esperienza dell'investitore in materia finanziaria;
- la propensione al rischio (in altre parole il rischio che si è disposti a correre);
- la posizione economica (per valutare quali rischi il risparmiatore è in grado di sostenere in concreto).

Non è obbligatorio fornire queste informazioni alla banca, a meno che non si voglia usufruire dei servizi di consulenza e di gestione di portafogli. In ogni caso è necessario fornire informazioni veritiere e nella compilazione del questionario è opportuno farsi assistere da un'associazione di consumatori oppure da un esperto in materia finanziaria, affinché il proprio profilo di rischio corrisponda effettivamente alla situazione reale. La cattiva esecuzione del contratto di intermediazione può, se ne ricorrono i presupposti, consentire di richiedere il risarcimento dei danni subiti. In questo caso però è davvero opportuno acquisire preventivamente il parere di un legale o di un'associazione di consumatori per non avanzare pretese infondate.

LA CONSEGNA DI DOCUMENTI

Spesso la gestione del contenzioso con le banche si fonda sull'esame di documentazione cartacea (ad esempio estratti conto, contratti, prospetti informativi, ordini di borsa). Per questo motivo tutte le volte che si ricorre alla consulenza di un legale o di un'associazione di consumatori è necessario munirsi di tutta la documentazione relativa alle vicende rispetto alle quali si chiede il parere.

Se il consumatore non è in possesso della documentazione è suo diritto richiederne copia alla banca, la quale a sua volta è tenuta a consegnarla.





Oltre a questo è possibile ottenere, ai sensi della normativa sulla privacy, un prospetto che certifichi di quali documenti e di quali dati personali l'istituto di credito sia in possesso.

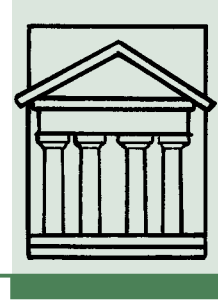
Spesso questo prospetto può aiutare a rivolgere alla banca delle richieste mirate per ridurre i tempi di risposta.

La richiesta può essere fatta anche in modo informale, ma è sempre consigliabile l'invio di una lettera raccomandata o di un fax.





BANCHE E ASSICURAZIONI



L'OMBUDSMAN BANCARIO

CHE COS'È?

Nonostante il nome rievochi una persona fisica, si tratta di un organismo collegiale costituito nel 1993 con una circolare dell'Abi (Associazione Bancaria Italiana). È composto da un presidente, nominato direttamente dal Governatore della Banca d'Italia, e da altri quattro componenti, nominati dal presidente dell'Abi nel rispetto di una serie di criteri di rappresentanza. Con la sua istituzione si è cercato di rendere più rapida la gestione dei reclami di entità ridotta tra le banche e i clienti.

QUANDO CI SI PUÒ RIVOLGERE ALL'OMBUDSMAN?

È possibile rivolgersi all'Ombudsman bancario quando si ritiene che:

- il servizio ricevuto dalla propria banca non sia stato adeguato alle esigenze;
- l'ufficio reclami della banca non abbia fornito ai propri reclami delle risposte soddisfacenti o non abbia tenuto in debito conto questioni centrali della controversia;
- l'ufficio reclami della banca non abbia fornito ai propri reclami alcuna risposta.

Come si vede la maggior parte di questi procedimenti nascono da una gestione non condivisa di un reclamo (precedentemente inviato alla banca per i motivi più disparati).

COME SI PROPONE IL RECLAMO?

Per proporre il reclamo è necessario inviare all'Ombudsman una lettera, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, contenente:

- " una lettera che riporti in dettaglio il contenuto della controversia per fornire all'ufficio gli elementi utili ad inquadrare i fatti;





" la documentazione necessaria per supportare le proprie richieste e tesi.

La documentazione deve essere indirizzata a:

Ombudsman - Giurì bancario

Via IV Novembre 114 - 00186 Roma

È importante sapere che la procedura è del tutto gratuita, salvo le spese di invio della raccomandata. Va detto che prima di sottoporre la questione al giurì è necessario avere precedentemente già effettuato almeno un reclamo presso la banca stessa e che questa non abbia fornito risposta soddisfacente, oppure non abbia fornito risposta alcuna. La decisione dell'Ombudsman, che arriva entro novanta giorni dalla ricezione del reclamo e viene comunicata alle parti a mezzo raccomandata, è vincolante per la banca, mentre il consumatore rimane libero di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria.

QUALI CONTROVERSIE POSSONO ESSERE SOTTOPOSTE ALL'OMBUDSMAN?

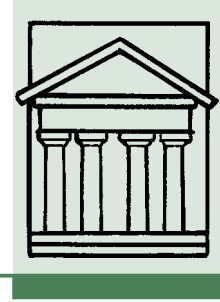
Non tutte le controversie tra banca e cliente possono essere sottoposte all'attenzione del giurì, è infatti necessario che la questione non sia stata già portata alla conoscenza dell'Autorità giudiziaria o di altro collegio arbitrale o conciliativo. Questo perché la funzione stessa dell'Ombudsman è proprio quella di evitare il contenzioso giudiziario. Inoltre il valore della controversia non può superare i 50.000 Euro e i fatti non devono risalire a più di un anno dal ricorso.

Modello N. 3 Pag. 103





BANCHE E ASSICURAZIONI



LE ASSICURAZIONI: L'ISVAP

COS'È?

L'Isvap (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo) è un'autorità indipendente di controllo istituita per vigilare sul settore assicurativo. Tra le sue molte competenze e attribuzioni vi è quella di garantire il rispetto delle regole di trasparenza, per una maggiore tutela degli assicurati e degli utenti in generale.

Può accadere che il rapporto tra l'utente e la compagnia assicurativa non funzioni in modo corretto, spesso per questioni procedurali o a causa degli intoppi burocratici che talvolta affliggono le strutture di grandi dimensioni. Pensiamo al caso in cui si effettui una richiesta alla compagnia (la propria oppure quella del soggetto che ci ha danneggiato) e questa rimanga inerte per molto tempo senza dare alcuna risposta.

In questo caso è sempre meglio reiterare la richiesta almeno una volta all'anno per evitare la prescrizione. Se poi la situazione non si sblocca è possibile presentare un reclamo all'Isvap.

IL RECLAMO

Il reclamo può essere presentato dall'utente che, per i più svariati motivi, non si ritenga soddisfatto dei rapporti instaurati con una compagnia assicurativa, tuttavia (per evitare di dover gestire ad un livello più alto questioni che potrebbero essere il frutto di un banale problema burocratico), la normativa prevede che prima di inviare un reclamo all'Isvap l'utente debba effettuare una prima segnalazione formale direttamente alla compagnia stessa.

Questa prima segnalazione non deve seguire particolari formalità, anche se è sempre meglio utilizzare un fax o una raccomandata.

A questo punto la compagnia ha tempo quarantacinque giorni per gestire il reclamo e per fornire una risposta motivata all'utente.





Se questo termine non viene rispettato oppure la risposta della compagnia non è soddisfacente è finalmente possibile inviare la segnalazione all'Isvap. Il reclamo deve preferibilmente contenere una descrizione sommaria dei fatti, allegando tutti i documenti utili all'Isvap per la valutazione del comportamento della compagnia.

La stesura di un reclamo è comunque un'attività non intuitiva e quindi è opportuno rivolgersi ad un'associazione di consumatori per ottenere una consulenza circa le modalità migliori di redazione, proprio per evitare che un testo carente oppure una documentazione insufficiente impediscano all'Isvap di approfondire i fatti in modo pieno ed efficace.

Per informazioni l'Isvap mette anche a disposizione degli utenti un servizio telefonico (06/421.330.00).

Il reclamo può essere indirizzato al seguente recapito:

ISVAP

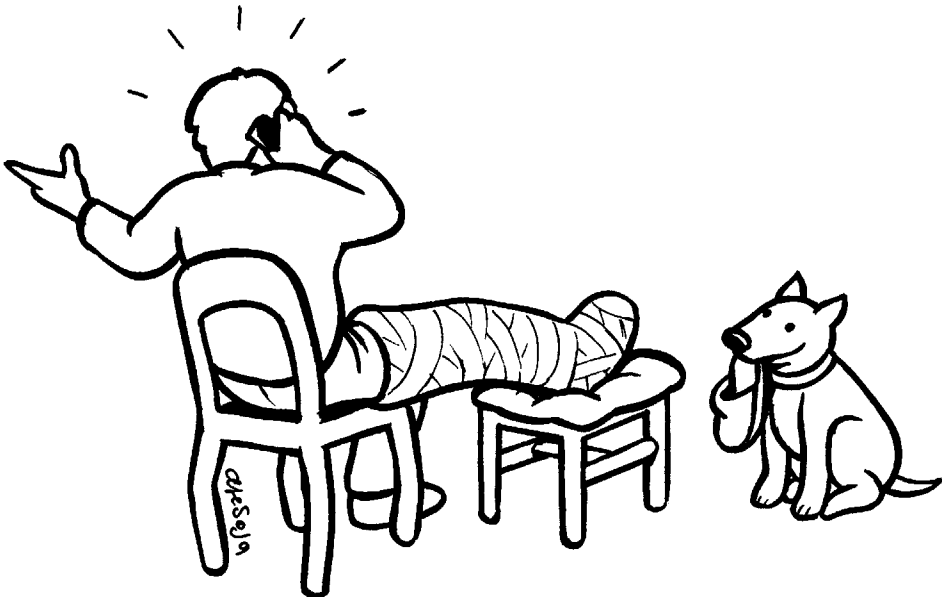
Servizio Tutela Utenti

Via del Quirinale 21

00187 ROMA

oppure trasmesso via fax ai seguenti numeri:

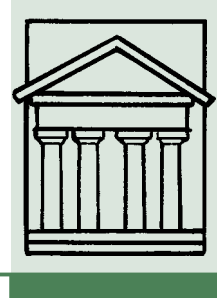
06/421.334.26 - 06/421.333.53





BANCHE E ASSICURAZIONI

LE ASSICURAZIONI: IN CASO DI SINISTRO STRADALE



COME COMPORTARSI?

In caso di sinistro stradale è sempre bene gestire con molta attenzione le fasi immediatamente successive all'incidente.

Occorre verificare subito se vi sono danni alla vettura e la loro entità. Se si ha a disposizione una macchina fotografica potrebbe risultare molto utile scattare immediatamente delle fotografie ai mezzi coinvolti.

LA PROCEDURA CID

Se la dinamica del sinistro non è particolarmente complicata e non vi sono contestazioni particolari è possibile firmare il modulo di constatazione amichevole previsto dalla procedura CID (Convenzione Indennizzo Diretto).

Al suo interno vanno inseriti:

- i dati dei conducenti;
- i dati dei proprietari delle vetture;
- gli estremi delle polizze assicurative;
- i nominativi delle persone che hanno eventualmente assistito all'incidente.

Contemporaneamente si indica nell'apposito spazio la dinamica del sinistro.

Attenzione: una volta sottoscritto il modulo sarà molto difficile per le parti coinvolte mettere in discussione i fatti.

Il modulo, infatti, vale come una confessione e per rinnegarlo bisognerà fornire adeguate spiegazioni.

È quindi assolutamente fondamentale leggere con molta attenzione quanto viene riportato e in caso di dubbio è meglio rifiutarsi di sottoscrivere.





Non sottoscrivendo il documento non si va incontro ad alcuna sanzione e la vicenda dovrà essere accertata successivamente in sede giudiziale. In questa eventualità è opportuno farsi immediatamente assistere da un avvocato per poter meglio tutelare i propri diritti.

SE CI SONO DEI DANNI FISICI?

Se al momento del sinistro ci si rende conto di avere subito dei traumi, non importa quanto seri, è sempre opportuno recarsi al pronto soccorso per far accertare la loro sussistenza ed entità.

Successivamente occorre seguire le prescrizioni del proprio medico curante, fino all'avvenuta guarigione, conservando con cura gli scontrini e le ricette per poter ottenere il risarcimento delle spese sostenute. Una volta guariti, sarà necessario effettuare una visita presso un medico legale per accertare se rimangono ancora dei postumi traumatici che verranno certificati in un'apposita relazione da consegnare alla compagnia assicurativa.

Vista la complessità della procedura e la delicatezza della materia è sempre opportuno farsi assistere da un avvocato, per poter meglio tutelare i propri diritti e ottenere un pieno risarcimento dei danni subiti.

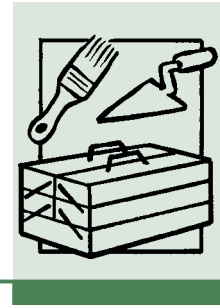
Per informazioni: www.cid-ania.it





ARTIGIANI E PROFESSIONISTI

GLI ARTIGIANI: IL CONTRATTO D'OPERA



CHE COS'È?

Il contratto d'opera è comunemente utilizzato per l'esecuzione dei lavori nella propria abitazione (ad esempio riparazioni degli impianti domestici) e si modula sui principi dettati dalla legge per il contratto di appalto. Con questo contratto il prestatore d'opera si impegna, a fronte del pagamento di un corrispettivo in danaro, a compiere un'opera o un servizio secondo gli accordi intercorsi fra le parti ed a regola d'arte. L'entità del compenso in denaro è determinata dalle parti nel contratto (e quindi anche a voce) o, in mancanza, secondo le tariffe professionali o gli usi e consuetudini depositati presso la camera di commercio. È sempre bene stabilire il prezzo del lavoro per iscritto, stabilendo i limiti massimi e minimi delle variazioni dei costi della manodopera e dei materiali, per evitare sorprese in sede di consegna dei lavori.

COSA FARE ALLA CONSEGNA

Alla consegna dei lavori (si pensi al termine di lavori idraulici o sull'impianto elettrico o alla riparazione di un elettrodomestico) è sempre opportuno effettuare tutte le verifiche del caso sulla corretta esecuzione dell'opera, prima di procedere all'accettazione della stessa.

Se fossero immediatamente percepibili dei problemi sarà bene segnalarli direttamente sul foglio di accettazione fine lavori.

Eventuali vizi che vengano scoperti successivamente all'accettazione dell'opera andranno denunciati nel termine di sessanta giorni dalla scoperta, con richiesta di loro rimozione.

Non è prevista una forma particolare per la contestazione, tuttavia è sempre opportuno lasciare una traccia scritta delle proprie comunicazioni, meglio se con un fax o una lettera raccomandata.





TRE REGOLE UTILI

La possibilità di andare incontro a problemi diminuisce quando:

- richiedete, per iscritto, un preventivo di spesa comprensivo di IVA;
- contestate immediatamente le difformità dell'opera o del prezzo pattuito;
- conservate tutta la documentazione utile per ricostruire i fatti.

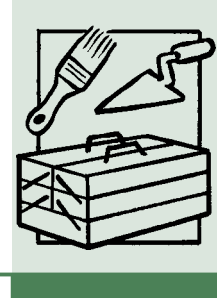
Modello N. 7 Pag. 107





ARTIGIANI E PROFESSIONISTI

IL RAPPORTO CON I LIBERI PROFESSIONISTI



L'OPERA INTELLETTUALE

Il rapporto con il libero professionista è regolato come un contratto di prestazione d'opera intellettuale. Il professionista si impegna a svolgere le attività richieste a fronte di un compenso in denaro. È sempre opportuno pattuire l'entità di tale compenso prima di conferire l'incarico al professionista, stabilendo se possibile anche i limiti massimi e minimi delle spese aggiuntive e dei costi variabili della pratica.

LA RESPONSABILITÀ DEL PROFESSIONISTA

Il professionista deve eseguire l'incarico con la massima diligenza richiesta dalla natura e dal tipo dell'attività concretamente necessaria.

Se da una cattiva esecuzione dell'incarico derivano danni per il consumatore è possibile richiedere il risarcimento, tenendo presente che nell'ipotesi di soluzione di problemi di particolare difficoltà e complessità il professionista risponde solo se ha agito con dolo (vale a dire con la consapevolezza di procurare un danno al cliente) o con una colpa grave.

LA PARCELLA

Alla conclusione dell'attività il professionista invia al cliente una parcella con la quale dettaglia le prestazioni svolte e le quantifica.

Se la quantificazione non è stata effettuata al momento del conferimento dell'incarico, il professionista stabilirà l'entità del proprio compenso facendo riferimento alle tariffe professionali in vigore e attenendosi a criteri di proporzionalità rispetto alla quantità e alla qualità del lavoro effettuato.

Se l'importo richiesto è ritenuto eccessivo la parcella può essere contestata, invitando il professionista a formulare una richiesta meno onerosa.

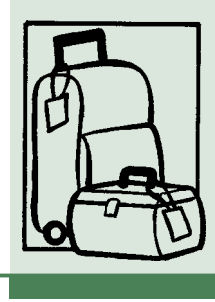
Modello N. 8 Pag. 108 - Modello N. 9 Pag. 109





VIAGGI E TURISMO

I PACCHETTI TURISTICI



COSA SONO?

Si tratta di una particolare forma contrattuale con la quale un soggetto professionale vende al consumatore un insieme di servizi collegati aventi ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti tutto compreso.

Il pacchetto di viaggio comprende in sé quindi prestazioni tipiche del contratto di viaggio e dei servizi turistici, unificati in un unico prodotto.

CARATTERISTICHE DEL CONTRATTO

Il contratto con il quale viene proposto in vendita il pacchetto deve essere redatto per iscritto in termini chiari e precisi.

Al consumatore, inoltre, il venditore deve rilasciare una copia del contratto, sottoscritto o timbrato dall'organizzatore o venditore.

Il contratto deve poi contenere l'indicazione di una serie di elementi tra i quali:

- la destinazione, la durata e le date di inizio e conclusione;
- il prezzo del pacchetto;
- l'importo da versarsi all'atto della prenotazione (che non può eccedere il 25 per cento del prezzo complessivo);
- gli estremi della copertura assicurativa;
- caratteristiche dei mezzi di trasporto e della sistemazione in albergo (se prevista);
- il termine entro cui il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo dei partecipanti eventualmente previsto;
- il termine per la presentazione dei reclami da parte del consumatore.





L'opuscolo informativo che viene rilasciato al consumatore deve contenere in modo chiaro e preciso la maggior parte delle informazioni che sono inserite nel contratto.

SE ALL'ARRIVO I SERVIZI NON CORRISPONDONO?

Talvolta accade che i servizi concretamente forniti sul posto all'arrivo non corrispondano a quelli indicati nel contratto o nell'opuscolo informativo. In questo caso occorre immediatamente segnalare il fatto sul posto (se possibile per iscritto) affinché gli organizzatori possano rimediare alla situazione.

Se il problema non si risolve sarà necessario inviare un reclamo scritto entro dieci giorni dal rientro della vacanza.

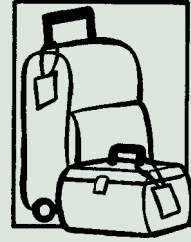
Se dall'inadempimento derivano dei danni l'organizzatore ne risponde. In questo caso è opportuno farsi consigliare da un'associazione di consumatori.





VIAGGI E TURISMO

IL TRASPORTO AEREO: L'OVERBOOKING



CHE COS'È?

Il termine inglese "overbooking" indica il fenomeno per il quale, per carenze organizzative o per scelta della compagnia aerea, le prenotazioni su un volo sono superiori ai posti disponibili e quindi viene negato l'imbarco ad uno o più passeggeri regolarmente muniti di biglietto.

QUALE TUTELA?

Le norme a protezione del consumatore sono state stabilite in modo chiaro e preciso dall'Enac (Ente Nazionale Aviazione Civile) attraverso un importante documento programmatico che va sotto il nome di "Carta dei diritti del passeggero".

La tutela è differente a seconda che, preso atto dell'impossibilità di imbarcarsi, il passeggero rinunci volontariamente al volo oppure no.

SE IL PASSEGGERO RINUNCIA VOLONTARIAMENTE AL VOLO

Questo avviene normalmente nel caso in cui vengano concordate con la compagnia aerea delle forme di beneficio in sostituzione del disagio subito. In questo caso il passeggero potrà optare per il rimborso del biglietto non utilizzato oppure per l'imbarco su un volo alternativo.

SE IL PASSEGGERO NON RINUNCIA VOLONTARIAMENTE AL VOLO

In questa eventualità il passeggero può optare per l'imbarco su un volo alternativo e avrà nel frattempo diritto a ricevere a titolo di assistenza:

- pasti e bevande in proporzione alla durata dell'attesa;





- adeguata sistemazione in albergo, se ciò dovesse essere necessario;
- il trasporto dall'aeroporto verso l'albergo e successivamente nuovamente verso l'aeroporto;
- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Avrà inoltre diritto a una forma di compensazione economica per un importo che va da 250 a 600 Euro, a seconda della lunghezza della tratta di volo. La compensazione pecuniaria non è dovuta nel caso in cui la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali (ad esempio condizioni meteorologiche avverse o scioperi).

I RECLAMI

I reclami che contengono richieste di rimborso o comunque richieste risarcitorie vanno indirizzati direttamente alla compagnia aerea. In caso di mancato riscontro è poi possibile inviare una segnalazione all'Enac ai seguenti recapiti:

Numero verde: 800.898.121

E-mail: cartadiritti@enac.rupa.it

Per maggiori informazioni: www.enac-italia.it





VIAGGI E TURISMO

IL TRASPORTO AEREO: I BAGAGLI



LA RESPONSABILITÀ DEL VETTORE AEREO

Se il vettore aereo accetta l'imbarco anche del bagaglio è responsabile della sua riconsegna al passeggero, quindi, in caso di smarrimento o di ritardo nella riconsegna, sarà possibile ottenere un risarcimento.

LA TUTELA DEL PASSEGGERO

Anche in questo caso le norme a protezione del consumatore sono indicate dalla "Carta dei diritti del passeggero".

La tutela è differente a seconda che la compagnia aerea sia sottoposta o meno alle norme contenute nella Convenzione di Montreal del 1999.

SE LA COMPAGNIA È SOTTOPOSTA ALLA CONVENZIONE DI MONTREAL

In caso di ritardo nella restituzione dei bagagli o di smarrimento/distruzione dello stesso il passeggero ha diritto ad un rimborso fino a circa 1.167 Euro, a meno che la compagnia non dimostri di aver preso tutte le misure possibili per evitare il ritardo o che fosse impossibile adottare tali misure.

Il limite dei 1.167 Euro può essere superato se all'atto dell'imbarco del bagaglio il passeggero ha firmato una dichiarazione di maggior valore dei beni consegnati (con contestuale pagamento di una tariffa maggiorata).

SE LA COMPAGNIA NON È SOTTOPOSTA ALLA CONVENZIONE DI MONTREAL

In caso di smarrimento o danni al bagaglio consegnato all'accettazione la compagnia comunque è responsabile, salvo che non provi che essa e





i propri ausiliari abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno.

Il passeggero in questo caso ha diritto ad un risarcimento fino a circa 20 Euro per ogni chilogrammo di bagaglio, a meno che non abbia sottoscritto all'accettazione una dichiarazione di maggior valore dei beni consegnati (con contestuale pagamento di una tariffa maggiorata).

IL RECLAMO

Il reclamo va indirizzato per iscritto alla compagnia aerea, immediatamente e comunque non oltre 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o (nell'ipotesi di ritardo nella riconsegna) nel termine di 21 giorni dalla data di riconsegna. Se questi termini non sono rispettati si perde il diritto al risarcimento. Si consiglia comunque di procedere immediatamente alla contestazione dei ritardi e dello smarrimento, per evitare problemi di prova ed in particolare per non doversi trovare a provare che lo smarrimento dei beni è avvenuto durante il trasporto aereo e non in un momento successivo.

In caso di disservizi e mancato rispetto della Carta dei diritti del passeggero, dopo aver inviato il reclamo alla compagnia aerea, è possibile effettuare una segnalazione all'Enac (vedi recapiti alla pagina precedente).





VIAGGI E TURISMO

L'ACQUISTO DELLA CASA IN MULTIPROPRIETÀ



CHE COS'È?

La multiproprietà è uno strumento giuridico attraverso il quale più soggetti acquistano un immobile, diventandone così proprietari, e stabiliscono per contratto che l'utilizzo dello stesso sarà ripartito tra di loro durante l'anno in periodi prefissati della durata di almeno una settimana ciascuno. Questo istituto viene utilizzato con frequenza per la vendita di alloggi residenziali per le vacanze.

IL CONTRATTO DI VENDITA

Il Codice del Consumo, all'articolo 69 e seguenti, stabilisce che prima della conclusione del contratto il venditore debba fornire all'acquirente una serie di informazioni dettagliate, che riguardano tra l'altro:

- il diritto oggetto del contratto;
- la descrizione dell'immobile e la sua ubicazione;
- gli estremi del permesso di costruire o altro titolo edilizio;
- le strutture comuni alle quali l'acquirente avrà accesso (ad esempio piscina, sauna o campi sportivi) e le relative condizioni di utilizzazione;
- il prezzo globale, comprensivo di Iva, che l'acquirente verserà quale corrispettivo;
- la stima dell'importo delle spese, a carico dell'acquirente, per l'utilizzazione dei servizi e delle strutture comuni.

Il contratto di vendita deve riportare questi dati e deve essere necessariamente redatto per iscritto.



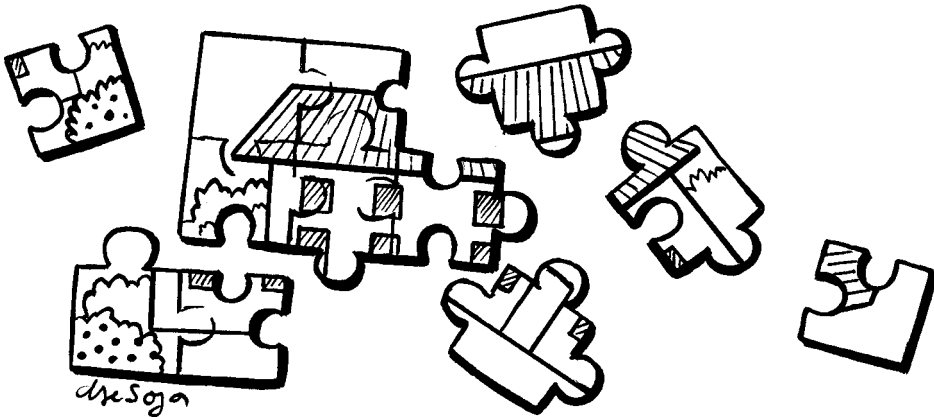


IL DIRITTO DI RECESSO

La legge prevede che per questi tipi di acquisto il consumatore possa esercitare il diritto di recesso, senza oneri aggiuntivi, nel termine di dieci giorni dalla conclusione del contratto. Se, però, il contratto definitivo non riporta tutti gli elementi previsti dalla legge, il termine per esercitare il recesso (sempre senza alcun onere a carico del consumatore) diviene di tre mesi dalla conclusione del contratto. Per rafforzare la posizione dell'acquirente la legge prevede anche che il venditore non possa richiedere e ricevere acconti sul prezzo di vendita prima che sia trascorso il termine per l'esercizio del diritto di recesso. Il diritto di recesso si esercita tramite una comunicazione scritta da inviare al venditore (o alla persona indicata nel contratto) a mezzo di lettera raccomandata sottoscritta dall'acquirente. Il rispetto di queste formalità (recesso in forma scritta, lettera raccomandata, termini) è essenziale per poter accedere alla tutela predisposta dal Codice del Consumo.

L'OBLIGO DI FIDEIUSSIONE

Talvolta accade che il venditore sia anche il costruttore dell'immobile e che la vendita della casa avvenga in un momento precedente alla conclusione dei lavori. Spesso, anzi, può verificarsi il caso che la vendita stessa sia effettuata "sulla carta", addirittura prima dell'inizio dei lavori stessi. Per evitare che l'eventuale fallimento in corso d'opera del costruttore vada a danno dei consumatori-acquirenti, la legge prevede allora che il costruttore-venditore si garantisca con un'apposita fideiussione e che gli estremi della garanzia siano riportati dettagliatamente nel contratto di acquisto.





PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'ACCESSO AI DOCUMENTI



LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA

La legge 241 del 1990 ha rivoluzionato il procedimento amministrativo stabilendo come principio che l'attività della Pubblica Amministrazione deve svolgersi nel segno della trasparenza, è stato quindi stabilito il diritto per l'interessato ad avere accesso a tutti gli atti del procedimento che lo riguardano.

In particolare, le pubbliche amministrazioni sono tenute a determinare per ciascun tipo di procedimento:

- l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
- il dirigente o un responsabile del procedimento;
- l'ufficio presso cui sia possibile prendere visione degli atti;
- il termine entro cui tale procedimento deve concludersi, se non già disposto per legge.

L'amministrazione deve fornire notizia dell'inizio del procedimento ed ogni provvedimento amministrativo deve essere motivato.

COME FARE?

La legge permette al cittadino di rivolgersi alla Pubblica Amministrazione:

- per una qualsiasi pratica, esercitando il proprio diritto di accesso agli atti per conoscere lo stato attuale di ogni procedimento in cui il cittadino abbia un interesse concreto ed eventualmente verificare la completezza e correttezza degli atti;
- per partecipare al procedimento che lo riguarda, esponendo le proprie ragioni, depositando documenti e suggerendo all'amministrazione interventi e soluzioni che siano ritenute idonee a salvaguardare contemporaneamente i propri interessi e quelli pubblici.





NOTA BENE

Come abbiamo visto ogni amministrazione pubblica deve stabilire i termini per l'evasione delle pratiche e dei procedimenti più importanti, in mancanza opera il termine di trenta giorni. In caso di mancata risposta entro questo termine, occorre che il cittadino invii un atto di diffida all'amministrazione chiedendo di conoscere il nominativo del responsabile e il rispetto dei termini entro cui la pratica deve concludersi.

Quando si richiede anche l'estrazione di copie dei documenti può essere richiesto il pagamento di valori bollati.

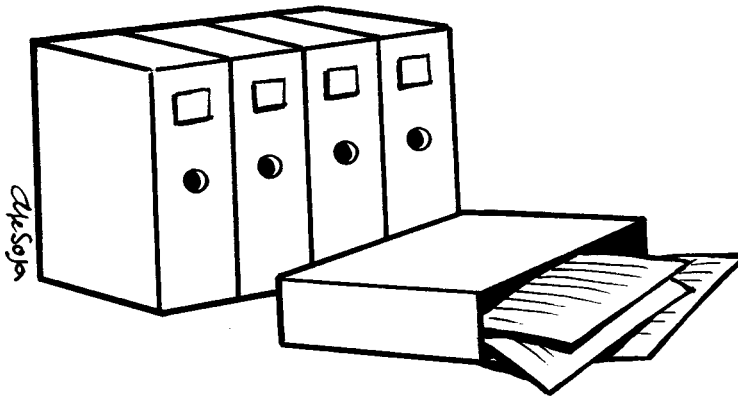
L'UTILITÀ DI QUESTA SOLUZIONE

Il diritto di accedere agli atti ha un ruolo fondamentale per favorire la partecipazione del privato al procedimento che lo interessa da vicino. L'idea che sta alla base della norma è che ogni strumento idoneo a portare all'interno del procedimento le valutazioni dei cittadini consente alla Pubblica Amministrazione di formarsi un quadro più completo della situazione concreta rispetto alla quale deve adottare l'atto.

L'accesso agli atti, peraltro, può essere esercitato sia in fase istruttoria (cioè a procedimento ancora in essere) sia in seguito, anche per potere valutare quali siano state le attività compiute dalla Pubblica Amministrazione ed eventualmente censurarne la condotta o valutare la rispondenza della motivazione del provvedimento con l'attività preparatoria eseguita.

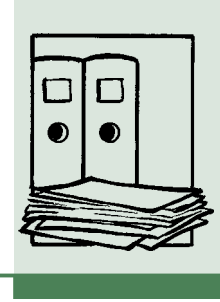
Modello N. 5 Pag. 105

Modello N. 6 Pag. 106





PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



L'AUTOCERTIFICAZIONE

CHE COS'È?

L'autocertificazione consente al cittadino la facoltà di sostituire con una propria dichiarazione firmata una serie di certificati, che possono riguardare:

- nascita;
- residenza;
- cittadinanza;
- godimento dei diritti politici;
- stato civile;
- stato di famiglia;
- esistenza in vita;
- atto di nascita del figlio;
- decesso di un coniuge o di un familiare;
- obblighi militari;
- iscrizione in albi professionali.

La facoltà espressa dalla legge è consentita quando il certificato deve essere presentato a una pubblica amministrazione.

COME FARE?

Il cittadino si presenta all'ufficio che richiede la documentazione e di suo pugno, alla presenza dell'incaricato preposto, completa con i propri dati anagrafici il modulo richiesto.

La dichiarazione deve essere autenticata dall'impiegato che la riceve.





NOTA BENE

Il cittadino che si avvale della facoltà dell'autocertificazione deve avere, all'atto della vidimazione del certificato, un documento di identificazione valido (ad esempio carta d'identità o patente di guida).

È possibile ottenere più tipi di certificati in un'unica certificazione.

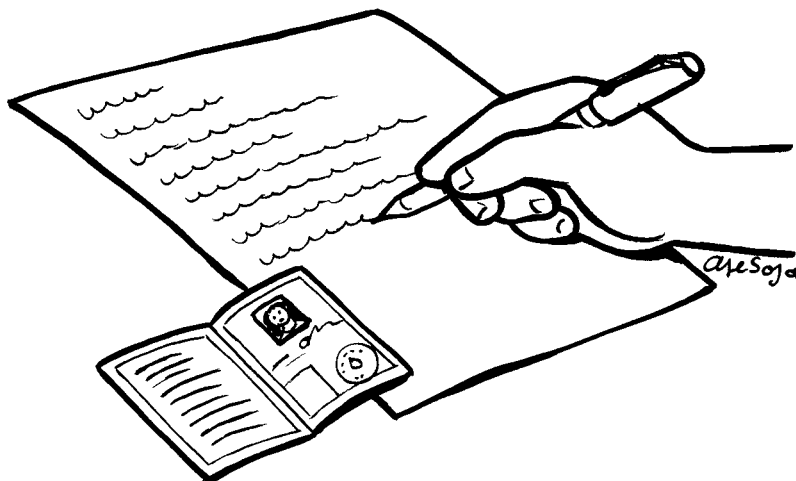
I soggetti preposti all'autentica del documento sono:

- il sindaco o un suo delegato;
- i funzionari della Pubblica Amministrazione;
- gli ufficiali delle forze armate e delle forze di Polizia.

PERCHÉ USARE L'AUTOCERTIFICAZIONE?

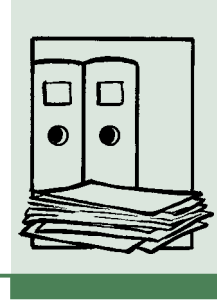
In molti casi il cittadino si trova nella condizione di dover certificare la propria posizione (ad esempio per poter effettuare una semplice operazione di vendita o per poter partecipare a concorsi pubblici) e non sempre è possibile avvalersi della certificazione necessaria rilasciata dall'ente preposto. Il principio ispiratore della normativa sull'autocertificazione è quello di far risparmiare tempo e denaro al consumatore, assegnando alla Pubblica Amministrazione il compito di reperire documenti che sono già in suo possesso.

Modello N. 4 Pag. 104





PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



IL DIFENSORE CIVICO

CHE COS'È?

Il difensore civico è una figura di garanzia per il cittadino rispetto a possibili abusi della pubblica amministrazione.

Più precisamente svolge i seguenti compiti:

- è un "**mediatore**" tra i cittadini e le amministrazioni locali, con compiti di controllo (di legalità e di merito) sulla loro azione amministrativa;
- è un "**garante**" dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, potendo intervenire anche d'ufficio quando sia il caso;
- è un "**difensore**" dei diritti e degli interessi di singoli cittadini o di associazioni nei confronti dell'amministrazione.

Le materie riservate al Difensore Civico rientrano nella competenza dell'ente locale o dell'azienda di servizi pubblici, da questo dipendente, salve le esclusioni stabilite dalla legge. Il difensore ha funzioni informative nei confronti dei cittadini sull'andamento delle pratiche amministrative e ha anche la facoltà di promuovere l'azione disciplinare nei confronti delle amministrazioni che ostacolano la sua attività.

QUANDO INTERVIENE

Il difensore civico può intervenire su comportamenti della pubblica amministrazione che sono oggetto di reclamo da parte dei cittadini, nel caso di:

- atti che abbiano il carattere di disfunzioni, abusi, atti contra legem;
- ritardi o omissioni.

DOVE SI TROVA?

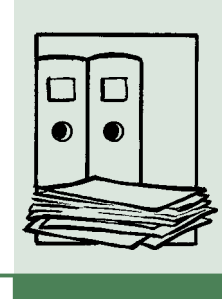
Il difensore civico ha sovente gli uffici presso la sede istituzionale dell'ente.





PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

LE CARTE DEI SERVIZI



COSA SONO?

Le carte dei servizi sono un patto scritto tra un'azienda o un ente e i suoi utenti, i quali vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. In sostanza, con la carta dei servizi, l'azienda formula una promessa rivolta ai propri utenti, relativamente alla qualità ed ai tempi, nonché dei rimedi ad eventuali disfunzioni e manchevolezze. In altre parole, tramite queste carte i cittadini dovrebbero avere una concreta possibilità di partecipazione e di controllo sulla qualità dei servizi offerti dall'azienda stessa, l'obiettivo è insomma quello di mettere gli utenti nella condizione di controllare la qualità del servizio. Al tempo stesso esse dovrebbero offrire agli utenti uno strumento di protezione.

COSA CONTENGONO?

Con la carta dei servizi l'azienda adotta standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto. Questo è il principio cardine delle carte: l'azienda si impegna a pubblicizzare gli standard adottati, ad informarne il cittadino, ma anche a verificare il rispetto degli impegni assunti ed il grado di soddisfazione degli utenti.

Nelle carte dovrebbero inoltre essere indicate forme di rimborso, nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato.

Nelle carte devono essere presenti:

- modalità di erogazione del servizio;
- costo del servizio;
- struttura dell'ente;
- procedure per i reclami;





- orari degli sportelli per il pubblico;
- possibilità di valutazione da parte dei cittadini dei servizi offerti.

CHI DEVE DOTARSI DI CARTE DEI SERVIZI?

L'elenco è corposo: regioni, province e comuni, comunità montane, aziende sanitarie locali, scuole di ogni ordine e grado e università, camere di commercio, le aziende energetiche, biblioteche, i trasporti pubblici cittadini e ferroviari, tutte le aziende municipalizzate.

I PRINCIPI DELLE CARTE

La carta è centrata sui principi della eguaglianza, della imparzialità, della continuità, della efficacia ed efficienza, del diritto di scelta, oltre che della partecipazione. Tali principi devono essere attuati con l'uso di standard di qualità, ovvero livelli qualitativi e quantitativi da rispettare nell'erogazione dei servizi. Ogni azienda li deve adeguare alle esigenze dell'utenza e il miglioramento deve essere portato avanti di anno in anno.

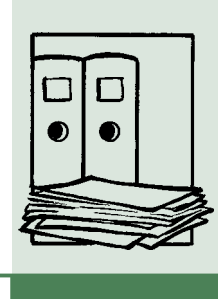
LIMITI DELLE CARTE

Molte amministrazioni pubbliche ed aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità hanno dimostrato passività e ritardi ed il linguaggio usato non è sempre chiaro. Gli standard di qualità sono sovente fissati su livelli medio bassi e non sui migliori livelli raggiunti o raggiungibili, inoltre l'aspetto sanzionatorio previsto nei casi di inosservanza degli impegni è spesso risibile. Insomma, in molti casi l'attuazione delle carte dei servizi diventa una iniziativa di marketing a favore dell'immagine dell'azienda o resta un puro adempimento di legge.





PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LE AUTORITÀ DI VIGILANZA E DI CONTROLLO



COSA SONO?

Le autorità di vigilanza e di controllo (dette anche authority o autorità garanti) sono organi collegiali che hanno il compito di vigilare sul corretto andamento di determinati settori di attività pubblica o di interesse pubblico. Poiché è buona regola che il controllore sia indipendente rispetto ai soggetti che deve controllare, la legge prevede che esse siano dotate di una forte autonomia, sia amministrativa che economica, per svolgere al meglio i compiti a loro assegnati.

Le autorità sono numerose e differenti tra loro, perché nascono per rispondere a specifiche problematiche economiche, sociali e politiche.

Vediamo in sintesi le più importanti:

1) Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB)

Vigila sui mercati finanziari regolamentati per assicurare la trasparenza, l'ordinato svolgimento delle negoziazioni e la tutela degli investitori e allo sviluppo del mercato mobiliare italiano. Le sue funzioni si sono progressivamente sviluppate nel tempo in relazione sia all'esigenza di estendere l'ambito della tutela del risparmio sia al progressivo evolversi del mercato finanziario e della legislazione in materia.

www.consob.it

2) Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo (ISVAP)

Vigila sulle imprese di assicurazione e su tutti gli operatori del mercato assicurativo nonché sulla trasparenza dei prodotti, nell'interesse degli assicurati e degli utenti in generale.

www.isvap.it





3) Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust)

Vigila sul rispetto delle norme a tutela della concorrenza e del mercato. In particolare ha poteri sanzionatori in caso di intese restrittive della concorrenza, abusi di posizione dominante, concentrazioni che comportano la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante, pubblicità ingannevole.

www.agcm.it

4) Commissione di Garanzia dell'Attuazione della Legge sullo Sciopero nei Servizi Pubblici Essenziali.

Ha il compito di verificare sulla corretta applicazione della legge sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

www.commissionegaranziasciopero.it

5) Garante per la Protezione dei Dati Personali

Vigila sul trattamento delle informazioni personali contenute in banche dati e archivi cartacei.

Ad esso si deve ricorrere quando si ritiene che i propri dati siano detenuti o utilizzati illecitamente da un soggetto pubblico o privato.

www.garanteprivacy.it

6) Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas

Vigila sulle modalità di accesso ai servizi di energia e gas, ha poteri di regolazione sulla determinazione delle tariffe, pubblicizza le condizioni di svolgimento e dei livelli di qualità dei servizi, valuta istanze e reclami degli utenti.

www.autorita.energia.it

7) Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA)

Detta norme e criteri in materia di pianificazione, progettazione, realizzazione e gestione di sistemi informativi nella pubblica amministrazione.

Cura la formazione dei dipendenti pubblici nel settore informatico.

www.cnipa.gov.it

8) Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ha il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i diritti fondamentali dei cittadini nel settore delle comunicazioni.





Progetta il piano delle frequenze e i criteri per l'interconnessione. Definisce le procedure delle controversie fra utenti e gestori. Le funzioni del Garante per la radiodiffusione e l'editoria sono state trasferite a questa autorità.
www.agcom.it

9) Garante del Contribuente

Il Garante del contribuente (previsto dallo Statuto del contribuente) è presente in tutte le regioni d'Italia, con il compito di verificare le irregolarità, le scorrettezze e le disfunzioni dell'attività fiscale segnalate dai contribuenti. In particolare: accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione; vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali; verifica che sia assicurata la chiara e tempestiva conoscibilità dei provvedimenti fiscali, l'agibilità dei locali aperti al pubblico.

10) Agenzia Governativa per le Onlus

È un'agenzia governativa di diritto pubblico, ha il compito di vigilare sull'applicazione delle norme fiscali dell'Onlus, sulla raccolta di fondi e sulle richieste di finanziamenti.
www.agenziaperleonlus.it

11) Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture

L'Autorità esercita il controllo sui contratti pubblici per garantire il rispetto dei principi di correttezza e trasparenza delle procedure di scelta del contraente, per una esecuzione economica ed efficiente dei contratti. Vigila inoltre sul rispetto delle regole della concorrenza nelle singole procedure di gara. Ha poi il fondamentale compito di segnalare fenomeni di inosservanza o di applicazione irregolare della normativa sui contratti pubblici.
www.autoritalavoripubblici.it

12) Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (Covip)

Autorizza l'attivazione dei fondi pensione, e ne approva gli statuti e i regolamenti, ne controlla la gestione inoltre diffonde informazioni sull'andamento del settore della previdenza complementare. Ogni anno fa una relazione al Ministro del lavoro e delle politiche sociali in merito all'attività svolta, sulle questioni in corso e sugli indirizzi e le linee programmatiche che intende seguire.
www.covip.it





13) Garante per la Sorveglianza dei Prezzi (mister prezzi)

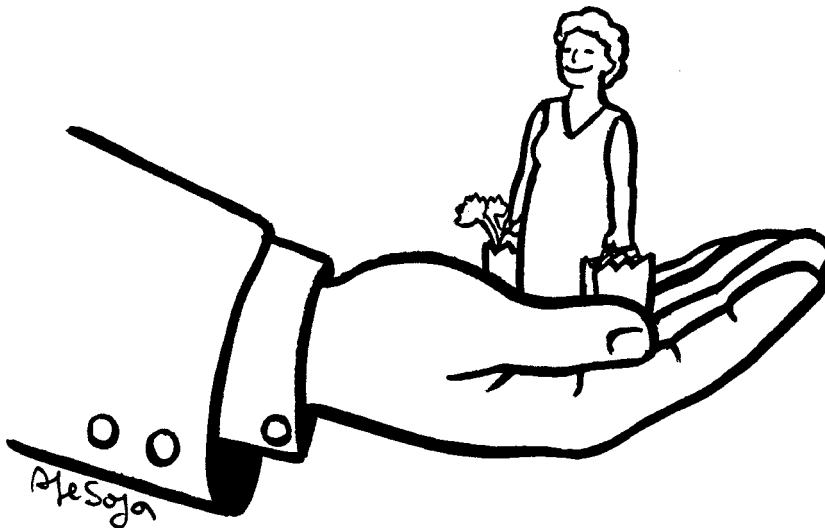
Ha il compito di sorvegliare i fenomeni di mercato, coordinare e confrontarsi con le altre istituzioni locali e nazionali nel contrasto all'aumento dei prezzi. Deve inoltre favorire il dialogo tra le associazioni dei consumatori e le categorie imprenditoriali.

Le decisioni e le prescrizioni di questo ente costituiscono un mero sollecito a cui non corrisponde un obbligo giuridico di adeguarsi.

www.osservaprezzi.it/garanteprezzi/index.asp

PERCHÉ RICORRERE AD UN'AUTORITÀ GARANTE

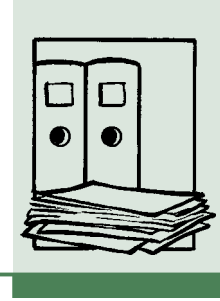
Per tutelarsi di fronte allo strapotere economico e politico delle imprese non sempre è sufficiente la conoscenza e l'utilizzo di strumenti normativi. È di fondamentale importanza la presenza di organismi indipendenti, che svolgano la funzione di mettere ordine in determinati settori senza che sia necessario giungere al contenzioso giudiziario. La funzione di molte di queste autorità, infatti, si svolge anche attraverso la predisposizione di momenti di conciliazione tra i consumatori (singoli o in forma associata) e le imprese, garantendo così la soluzione delle controversie in tempi ragionevoli. Accanto a questa funzione, spesso, si associano poteri sanzionatori che dovrebbero fungere da deterrente contro pratiche scorrette o non trasparenti.





PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

LA PUBBLICITÀ INGANNEVOLE



CHE COS'È?

Il Codice del Consumo ha inserito la pubblicità ingannevole tra le cosiddette pratiche commerciali scorrette.

L'articolo 21 considera ingannevoli le pratiche commerciali che contengono informazioni non rispondenti al vero o sono idonee ad indurre in errore il consumatore medio riguardo ad uno o più dei seguenti elementi:

- l'esistenza o la natura del prodotto;
- le caratteristiche principali del prodotto;
- la portata degli impegni del professionista, i motivi della pratica commerciale e la natura del processo di vendita;
- il prezzo o il modo in cui questo è calcolato o l'esistenza di uno specifico vantaggio quanto al prezzo;
- la necessità di una manutenzione, ricambio, sostituzione o riparazione;
- la natura, le qualifiche e i diritti del professionista o del suo agente;
- i diritti del consumatore.

Sono inoltre considerate ingannevoli le pratiche commerciali che inducono il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso e le pratiche che, riguardando prodotti suscettibili di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori, non danno adeguata notizia sui possibili rischi.

Infine è scorretta la pratica commerciale che può minacciare la sicurezza di bambini e adolescenti.

COME FARE?

L'Autorità Garante della Concorrenza ha facoltà di sospendere la diffusione del messaggio pubblicitario, provvisoriamente o in via definitiva.





La necessità di questo strumento nasce dalla constatazione che sempre più spesso la comunicazione pubblicitaria contiene messaggi fuorvianti che poco hanno a che fare con il prodotto sponsorizzato, danneggiando pertanto la capacità critica del consumatore.

Il consumatore che ritiene di essere ingannato dalla pubblicità o che reputa che il messaggio reclamizzato possa costituire un pericolo per i suoi destinatari (bambini, adolescenti in quanto emuli dei protagonisti dello spot), può chiedere che l'Autorità lo sottoponga ad una più attenta analisi.

La procedura è abbastanza semplice, infatti è sufficiente inviare all'Autorità una comunicazione nella quale si specifica dove e quando è stata presa visione del messaggio e si fornisce la documentazione cartacea che si ritiene utile per l'identificazione del messaggio.

Per facilitare l'attività di vigilanza dell'autorità è anche possibile ricorrere ad uno specifico numero verde: 800.166.661

Il recapito dell'autorità è il seguente:

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Piazza G. Verdi 6/a

00198 Roma

Tel: 06/858.211 Fax: 06/858.212.56

e-mail: antitrust@agcm.it

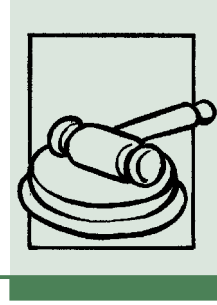
Modello N. 10 Pag. 110





GIUSTIZIA CIVILE

IL GIUDICE DI PACE



CHE COS'È?

Il giudice di pace è una figura di magistrato istituita con la legge 374 del 1991 ed entrata in funzione il 1° maggio 1995. È un giudice onorario che, pur non facendo la carriera dei giudici così detti "togati", fa parte a tutti gli effetti dell'ordine giudiziario.

QUALI COMPETENZE HA?

Il Giudice di Pace ha competenza per vertenze dal valore molto basso. In particolare, può giudicare le cause il cui valore non supera la somma di 2.582,28 Euro.

IL PROCEDIMENTO

La procedura è semplificata rispetto a quella stabilita per le cause davanti al Tribunale, e se il valore della controversia non supera Euro 516,46 non è neppure necessaria l'assistenza di un avvocato.

Va da sé che la presenza di un avvocato contribuisce in ogni caso a garantire maggiormente i propri interessi e quindi rinunciarvi non è mai consigliabile, tranne che in ipotesi assolutamente marginali.

Per facilitare l'accesso, la legge prevede che, nei casi in cui è possibile stare in giudizio senza l'assistenza di un avvocato, la domanda di giudizio sia posta al giudice verbalmente anziché con citazione scritta.

Alla prima udienza il Giudice di Pace interrogherà le parti liberamente per tentare di giungere ad un accordo che soddisfi le esigenze di entrambe. Se il tentativo non riesce allora il procedimento proseguirà attraverso l'esame delle prove e si concluderà con la sentenza.

È bene precisare che davanti al Giudice di Pace vigono le regole generali del processo civile e che pertanto la parte soccombente sarà condannata





al pagamento delle spese legali, salvo che ricorrano giusti motivi per compensarle tra le parti.

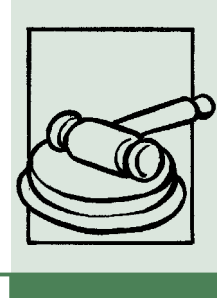
Quindi, benché si siano scelte forme meno pesanti rispetto a quelle vigenti davanti ai Tribunali, decidere di agire in giudizio davanti al Giudice di Pace comporta comunque l'assunzione di una certa dose di responsabilità, nonché l'onere di anticipare (salvo poi il rimborso in caso di vittoria) le spese e gli onorari per l'assistenza di un avvocato.





GIUSTIZIA CIVILE

BREVI DEFINIZIONI DI DIRITTO CIVILE



Abuso di posizione dominante: abuso di una situazione di superiorità economica tale da consentire all'impresa che la detiene di vanificare una posizione di effettiva concorrenza sul mercato di riferimento e di assumere decisioni afferenti i rapporti con la clientela assolutamente indipendenti sia dai comportamenti dei concorrenti che dalle aspettative dei consumatori.

Accollo: modo di trasmissione dell'obbligazione per la quale un terzo si obbliga col debitore a soddisfare in sua vece la sua obbligazione.

Annulabilità: situazione patologica del contratto per la quale l'atto, sebbene viziato, produce i suoi effetti fintantoché il soggetto legittimato non chiede al giudice l'annullamento eliminandone retroattivamente ogni diretta conseguenza.

Atti di concorrenza sleale: atti di confusione con i prodotti o l'attività del concorrente o di denigrazione o di appropriazione di pregi di un concorrente.

Azione redibitoria: azione concessa all'acquirente di un bene nell'ipotesi di presenza di vizi con la quale si chiede la risoluzione del contratto o la restituzione del prezzo.

Beni: cose che possono formare oggetto di diritti.

Beni immobili: cose che non si possono trasportare da un luogo ad un altro senza alterarne la consistenza, e quindi, oltre al suolo, le cose che naturalmente o artificialmente fanno corpo con il suolo.

Buona fede: stato di ignoranza in relazione alla qualità antiggiuridica dell'azione in cui si trova la persona agente.

Capacità d'agire: attitudine del soggetto ad assumersi obblighi o esercitare diritti per mezzo di dichiarazioni di volontà, che si acquisisce con il compimento del diciottesimo anno di età.

Capacità giuridica: attitudine ad essere titolare di diritti e doveri, che si acquisisce con la nascita.

Caparra confirmatoria: somma di denaro o quantità di altre cose fungibili





che una parte consegna all'altra all'atto della conclusione di un contratto e che, in caso di adempimento deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta, mentre in ipotesi di inadempimento consente alla parte non inadempiente di recedere trattenendo la caparra stessa.

Caparra penitenziale: caparra che costituisce il corrispettivo del diritto di recesso che le parti hanno pattiziamente inserito nel contratto.

Contratti di adesione: contratti che si formano sulla base di uno schema prestabilito dall'imprenditore o comunque da una delle due parti, schema alla quale l'altra parte presta semplicemente adesione.

Contratto: accordo tra due o più parti diretto a costituire, modificare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale .

Credito al consumo: concessione nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, di credito sotto forma di dilazione di pagamento, di finanziamento o di analoga facilitazione finanziaria a favore di persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

Decadenza: perdita della possibilità di esercitare un diritto o un'azione, causata dal mancato compimento della prescritta attività nei termini di legge.

Diritto di ritenzione: facoltà concessa al creditore in talune ipotesi tassative consistente nel diritto di trattenere una cosa che egli avrebbe l'obbligo di restituire al proprietario al fine di indurlo ad un rapido pagamento.

Errore: falsa rappresentazione della realtà che concorre a determinare la volontà del soggetto.

Fallimento: situazione di insolvenza dell'imprenditore dichiarata dall'autorità giudiziaria.

Fideiussione: contratto con il quale taluno si accorda con il creditore e si obbliga verso lo stesso garantendo l'adempimento di un'obbligazione altrui.

Fondazioni: enti destinati dalla volontà di un fondatore all'amministrazione di beni legati a una determinata opera con prevalenza del capitale.

Imprenditore: colui che esercita professionalmente un'attività economica organizzata al fine della produzione o dello scambio di beni o servizi.

Institore: colui che è preposto dal titolare all'esercizio di un'impresa commerciale ovvero di una sede secondaria o di un ramo particolare di essa.

Ipoteca: diritto reale di garanzia su bene immobile o mobile registrato costituito mediante iscrizione presso la competente Conservatoria dei Registri Immobiliari (caratteristiche del diritto sono: specialità, accessorietà, determinatezza, indivisibilità).





Locazione: contratto con il quale una parte si obbliga a far godere all'altra una cosa mobile o immobile per un dato tempo, verso un determinato corrispettivo.

Mandato: contratto con il quale una parte, detta mandatario, si obbliga a compiere uno o più atti giuridici per conto dell'altra parte, detta mandante.

Mediazione: contratto mediante il quale taluno (mediatore) mette in relazione due o più persone per la conclusione di un affare senza avere con alcuna in esse un rapporto di rappresentanza o subordinazione.

Negozi giuridici: atti consapevoli e volontari le cui conseguenze giuridiche sono determinate dai soggetti agenti (solo norme imperative).

Nullità: patologia del contratto per la quale questo manca uno dei requisiti essenziali previsti dalla legge o quando il negozio stesso sia contrario a norme imperative o sia comunque illecito.

Obbligazione: vincolo giuridico in forza del quale una persona è tenuta ad una prestazione verso un'altra persona.

Possesso: potere sulla cosa che si manifesta in un'attività corrispondente all'esercizio del diritto di proprietà o di altro diritto reale.

Prescrizione: causa di estinzione di un diritto per effetto del suo mancato esercizio per un periodo di tempo stabilito dalla legge.

Procura: atto unilaterale che ha lo scopo di attribuire dei poteri di rappresentanza a qualcuno verso i terzi.

Pubblicità: particolari procedimenti con i quali si vuole rendere conoscibile ai terzi l'esistenza di alcuni fatti, di situazioni giuridicamente rilevanti, oppure il contenuto di negozi o di atti particolari.

Remissione del debito: dichiarazione del creditore di rimettere il debito che produce un effetto estintivo dell'obbligazione quando è comunicata al debitore salvo che questi dichiari in un congruo termine di non volerne approfittare.

Rescissione: forma prevista dalla legge per ottenere lo scioglimento del contratto nei casi di stato di pericolo, stato di bisogno, lesione in materia di divisione ereditaria.

Risoluzione del contratto: causa di scioglimento del rapporto contrattuale che può conseguire all'inadempimento di una delle parti (risoluzione per inadempimento), ad un'ipotesi di eccessiva onerosità sopravvenuta della prestazione relativamente a contratti ad esecuzione continuata o periodica (risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta), oppure ad un'ipotesi di impossibilità sopravvenuta della prestazione stessa.

Scrittura privata: documento di parte, contenente una dichiarazione scritta proveniente dai soggetti interessati e firmata da questi ultimi.





Termine: momento a partire dal quale cominciano a verificarsi, o fino al quale durano, gli effetti giuridici del negozio.

Titoli di credito: documenti dai quali risulta una situazione di credito il cui possesso determina l'esercizio del diritto di credito relativo (al portatore, all'ordine, nominativi).

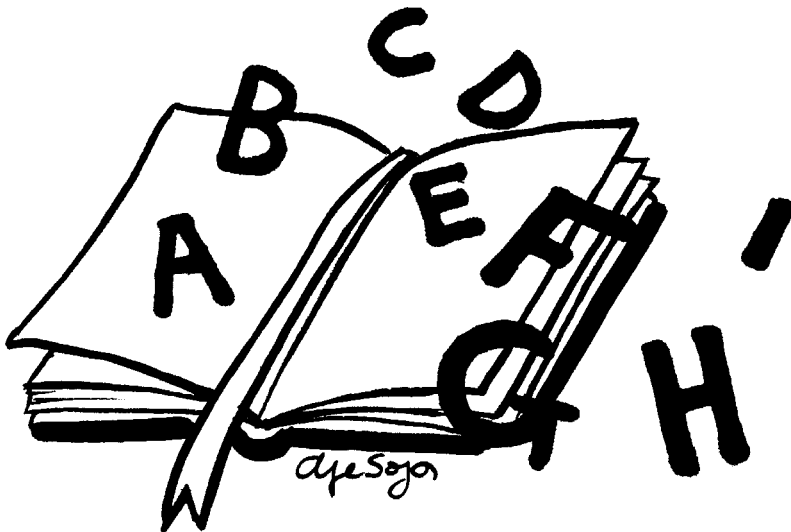
Caratteristiche sono: letteralità, autonomia e inopponibilità delle eccezioni.

Transazione: contratto col quale le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una controversia già incominciata o prevengono una lite che può sorgere tra loro.

Usi: regole di condotta osservate uniformemente e costantemente dai membri di una società con la convinzione di ubbidire a un ordine imperativo.

Valore mobiliare: ogni documento o certificato che direttamente o indirettamente rappresenti diritti in società, associazioni, imprese o enti di qualsiasi tipo, ivi compresi i fondi di investimento italiani o esteri; ogni documento o certificato rappresentativo di un credito o di un interesse negoziabile e non; ogni documento o certificato rappresentativo di diritti relativi a beni materiali o proprietà immobiliare, nonché ogni documento o certificato idoneo a conferire diritti di acquisto di uno dei valori mobiliari sopra indicati.

Vendita: contratto che ha per oggetto il trasferimento della proprietà di una cosa o di altro diritto verso il corrispettivo di un prezzo.





LE UTENZE



INTRODUZIONE

LE LIBERALIZZAZIONI

Nel corso degli ultimi anni nel settore delle utenze e dei servizi pubblici si sono verificati notevoli cambiamenti normativi che hanno inciso gradualmente sulle abitudini e sui costumi di vita dei consumatori ed hanno intaccato e modificato il bilancio economico delle famiglie in maniera rilevante. Il fenomeno più importante è sicuramente rappresentato dalle liberalizzazioni del mercato nei vari settori: un primo input era stato dato alcuni anni or sono nel settore delle telecomunicazioni, aperto alla concorrenza e "liberato" dall'ex monopolista Telecom. Con tempi più lunghi si è poi arrivati alla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas, settori che hanno finalmente visto nascere delle alternative al servizio unico di fornitura precedentemente obbligatorio.

PROBLEMI APERTI

Tra i vari benefici che questo fenomeno ha portato a favore dei consumatori va tuttavia messo in risalto un lato oscuro della medaglia: la liberalizzazione del mercato non ha sempre portato l'auspicato incremento della qualità del servizio offerto e la diminuzione dei costi e viene spesso percepita come un mero processo virtuale.

Se è vero che siamo liberi di decidere il nostro fornitore, è altrettanto vero che le possibilità di risparmio del consumatore nella scelta tra un operatore e l'altro sono davvero limitate, quasi fosse presente un impercettibile ed invisibile accordo tra i gestori del servizio.

Il risultato finale che le somme da pagare per avere o mantenere il servizio richiesto incidono sulle tasche degli utenti in maniera sempre più rilevante. Liberalizzazione o monopolio, il punto di vista dei consumatori è molto semplice: quello che conta alla fine è la qualità del servizio offerto ed i suoi costi.





ESSERE CONSUMATORI ATTIVI

Dopo le liberalizzazioni al consumatore spetta inevitabilmente un ruolo più attivo: oltre al diritto di accesso alle regole ed alla possibilità di conoscere come risparmiare sui consumi, gli utenti devono diventare consapevoli dei benefici ma anche dei rischi portati da un mercato in costante evoluzione. Infatti le magnifiche immagini presentate dalla pubblicità non sempre corrispondono alla realtà dei fatti.

Il settore delle utenze è caratterizzato da costanti modifiche dei prezzi e dall'opportunità di scelta dei gestori sul mercato, ma valutazioni più approfondite mostrano che queste opportunità spesso si trasformano in condizioni di servizio non così distanti tra gestore e gestore.

È necessario quindi che il consumatore possa verificare in maniera semplice e completa sia i costi che i servizi forniti dalle aziende.

Le continue promozioni, le offerte commerciali proposte, i prezzi che variano da un giorno ad un altro, oltre a non consentire una scelta consapevole della tariffa più adatta alle esigenze del singolo, si presentano al cittadino in forme sempre più invasive ed aggressive. Il consumatore si trova quindi a dover combattere con controparti ben preparate e determinate. Nel settore delle telecomunicazioni tale tipo di verifica è particolarmente laboriosa, data la velocità di modifica e l'applicazione di cambiamenti tariffari nell'offerta al pubblico di servizi e prodotti.

TANTA PUBBLICITÀ: MA CHI LA PAGA?

Nel contempo le cifre spese annualmente dai singoli gestori e fornitori per iniziative pubblicitarie e promozionali raggiungono importi da capogiro, con investimenti di miliardi di euro: ci si dovrà pur domandare chi paghi il salatissimo conto di questo massiccio bombardamento di spot e di immagini. In fin dei conti i soldi arrivano pur sempre dalle tasche di noi consumatori. Non bisogna poi dimenticare che - parallelamente all'incremento della tecnologia ed alle possibilità di interconnessione in rete, all'accesso dati e video dei prodotti di ultima generazione - si evidenzia un forte aumento di problematiche legate disservizi ed abusi perpetrati nei confronti degli utenti.

ABUSI E TRUFFE

Bollette gonfiate, prodotti non desiderati, servizi fatturati anche se mai richiesti, stacchi di linea e passaggio del numero tra gestori senza esplicito assenso del cliente, ritardi nella ricezione dei rimborsi.





A tutto questo si devono aggiungere i vari casi di frode, in presenza di una normativa non ancora adeguata all'evoluzione dei sistemi tecnologici: troppe volte restano impunte ed irreperibili "società fantasma" prive di scrupoli, in grado di ottenere cifre cospicue a danno dei consumatori attraverso artificiosi sistemi di raggiro telematico.

Il quadro del settore non è quindi poi così idilliaco come gli spot televisivi intendono farci credere.

Per questo motivo è molto importante riuscire poco alla volta ad essere più consapevoli dei nostri diritti e cercare di limitare i danni.

Cosa possiamo fare per tutelarci? In primo luogo iniziare a capire quali sono, allo stato attuale, i nostri diritti e doveri.





LE UTENZE

L'ATTIVAZIONE DELLA LINEA TELEFONICA



Nonostante il netto incremento di richieste di attivazione di linee radiomobili a scapito delle linee fisse, queste ultime sono ancora molto utilizzate, principalmente per le possibilità di navigazione in rete e per l'utilizzo delle funzioni video e dati tramite sistemi di connessione a banda larga o a fibra ottica. I gestori garantiscono quasi sempre una buona copertura in tutto il territorio nazionale, anche su richieste provenienti da aree periferiche dell'Italia: tuttavia a volte il cliente viene a conoscenza di eventuali difficoltà di allaccio solo in maniera tardiva.

Dal momento che in alcuni casi il cliente non è tutelato, in quanto ha eseguito richiesta di attivazione al telefono tramite call center del gestore, vi forniamo alcuni consigli.

COSA FARE?

Inizialmente dovrete valutare quali sono i gestori che operano nella vostra area territoriale per scegliere la tariffa più consona ai vostri consumi [verificate sempre via internet attraverso i siti delle aziende e non fidatevi esclusivamente di quanto vi viene riferito a voce].

Le comparazioni tra le proposte contrattuali devono essere eseguite analizzando i seguenti elementi:

- i costi fissi di attivazione;
- i canoni fissi (per alcuni operatori sono mensili mentre per altri è bimestrale);
- l'iva applicata (talvolta viene inclusa, talvolta specificata separatamente);
- il contributo da versare a titolo di anticipo conversazioni;
- eventuali opzioni aggiuntive.

Su questi punti le incomprensioni sono all'ordine del giorno.

Per dare l'idea della confusione dei consumatori e della poca chiarezza informativa delle aziende facciamo un esempio: se non avete la linea fissa e volete attivare una linea con servizio internet adsl a banda larga





con Telecom Italia dovete implicitamente richiedere due attivazioni: verrà attivata in primo luogo la linea ordinaria (rete telefonica generale, tramite doppino ordinario) con il relativo costo di attivazione e canone.

In secondo luogo verrà eseguita attivazione del servizio adsl con conseguente secondo costo di attivazione e canone.

Anche il costo del servizio adsl è conteggiato separatamente da quello della linea base, per cui il consumatore per capire quanto pagherà come costi fissi ogni bimestre dovrà sommare le due voci per avere un consuntivo corretto. Molti clienti pensano di essere stati raggirati per poi scoprire che la causa dei loro problemi è conseguente ad una loro mancata attenzione all'atto della richiesta contrattuale.

LA RICHIESTA SCRITTA

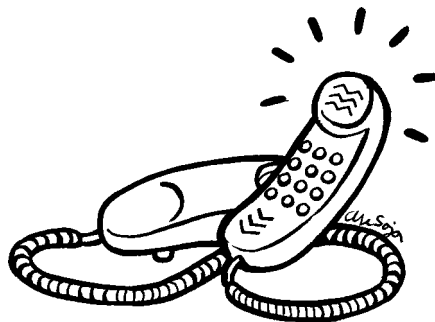
Scelto l'operatore giusto dovete richiedere l'attivazione della linea.

Questa operazione può essere fatta tramite call center, tuttavia è molto importante far seguire l'invio di richiesta scritta alla controparte, con specificato il dettaglio dei servizi e di eventuali accessori richiesti (inviare al gestore un fax e una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno). Questa procedura vi garantirà una maggior tutela ed eventualmente un rimborso in caso di ritardi da parte del fornitore nell'esecuzione del servizio richiesto.

TEMPI E COSTI

Tempi e costi dipendono dal tipo di servizio richiesto e dall'area territoriale ove sarà ubicato l'impianto, in quanto il gestore deve verificare se è necessaria l'implementazione della rete. Per una linea fissa, se esiste già un impianto, il tempo di attivazione è di circa dieci giorni.

Se l'attivazione riguarda il servizio adsl l'esecutività è prevista in sessanta giorni, termine che deve essere rispettato da tutti i gestori.





LE UTENZE

LA CESSAZIONE DELLA LINEA TELEFONICA



La cessazione della linea telefonica comporta una procedura abbastanza semplice ma deve essere richiesta con attenzione e con dichiarazioni precise.

LA CESSAZIONE DEFINITIVA DELLA LINEA CON CONSEGUENTE PERDITA DEL NUMERO

Questa procedura determina la cessazione definitiva della numerazione assegnata: la linea viene chiusa definitivamente, viene destinata a nuovi richiedenti e non potrà essere in alcun modo recuperata.

COSA FARE?

La richiesta di cessazione deve essere inviata in forma scritta, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare alla controparte con allegata la fotocopia del documento di identità e codice fiscale del richiedente.

Il documento di identità (carta di identità, passaporto o patente) è parte integrante della richiesta stessa e non può essere omesso.

Questo particolare, che non viene quasi mai comunicato dagli operatori ai clienti, è causa di continue proteste dei consumatori nei confronti del gestore che talvolta non fornisce tutte le informazioni corrette.

La richiesta di cessazione deve indicare senza possibilità di equivoco il numero di telefono da cessare, l'indirizzo ed i dati identificativi del richiedente, ed essere firmata.

Capita di frequente che i consumatori spediscono lettere di recesso prive di firma: questa mancanza comporta la non validità della richiesta.

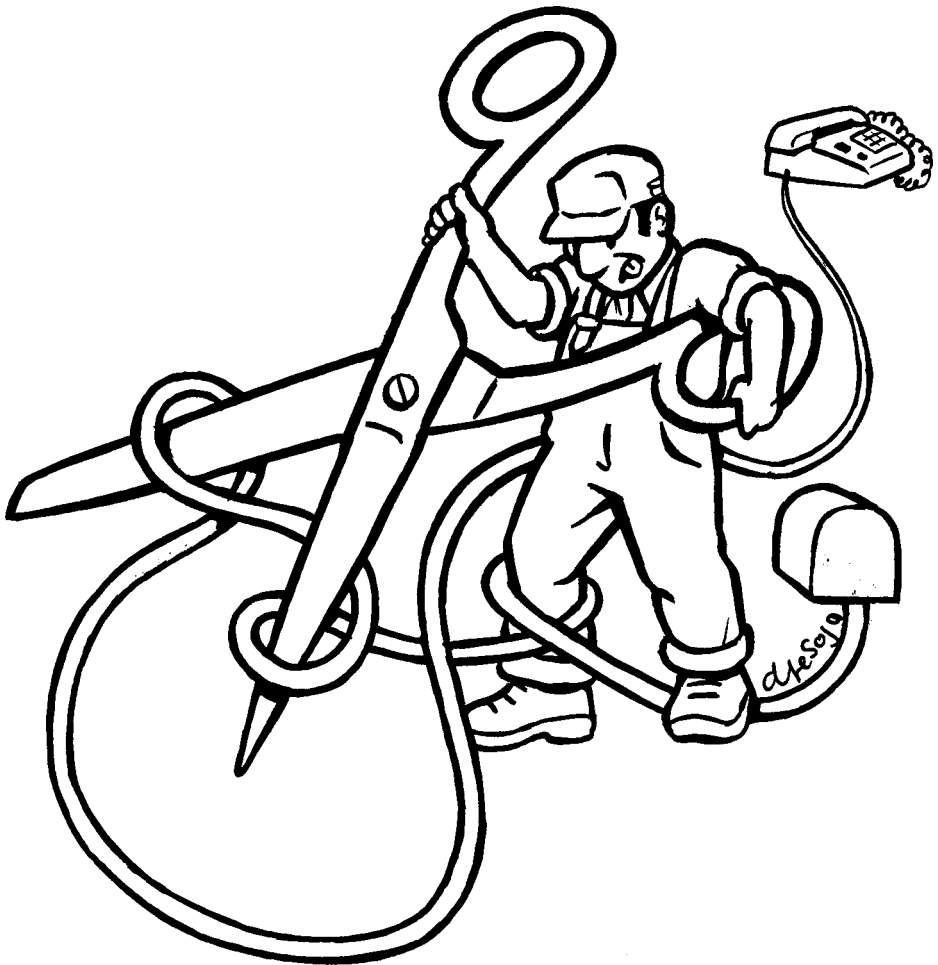




TEMPI E COSTI

In seguito all'entrata in vigore del decreto Bersani il gestore è costretto a chiudere la linea entro trenta giorni dalla data di invio della richiesta. Il cliente è pertanto tenuto a pagare i costi fissi ed i relativi canoni fino al mese successivo alla data di inoltro del recesso, oltre alle chiamate fatte fino alla data di funzionamento della linea stessa.

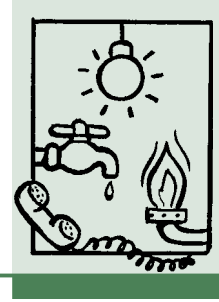
Modello N. 13 Pag. 113





LE UTENZE

LA PORTABILITÀ DELLA LINEA TELEFONICA



Se intendiamo trasferire il numero verso un altro gestore non dobbiamo inviare in alcun modo la lettera di recesso ordinario, in quanto la linea andrebbe irrimediabilmente persa.

Dobbiamo invece contattare direttamente il gestore al quale intendiamo trasferire il numero e sottoscrivere con lui una richiesta di portabilità della linea. È il gestore subentrante che ci fa compilare i moduli necessari all'esecuzione del trasferimento, richiedendoci copia del documento di identità ed eseguendo direttamente a suo costo le operazioni finalizzate al completamento dell'operazione. In genere la portabilità si ottiene nell'arco di un periodo di tempo relativamente breve e con un tempo di linea muta inferiore alle 24 ore.

COSA FARE?

Dal momento che la richiesta di portabilità è generalmente eseguita dal gestore subentrante dobbiamo in primo luogo verificare che la nostra richiesta al nuovo gestore sia stata correttamente compilata.

Possiamo verificare lo stato di avanzamento della pratica contattando il call center nel nostro nuovo gestore. In caso di ritardi è importante inoltrare un sollecito scritto al vecchio gestore, con la richiesta urgente di esecuzione portabilità ed eventuale richiesta di rimborso per il ritardo dell'operazione.

TEMPI E COSTI

Superati i sessanta giorni dalla richiesta, in caso di mancata esecuzione del trasferimento avete diritto ad un risarcimento in quanto sicuramente uno dei due gestori non ha eseguito correttamente le procedure di passaggio.





Le cifre relative a detti rimborsi sono regolate dalle Carte dei Servizi dei vari gestori a seguito delle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Riguardo ai costi dobbiamo rilevare che i gestori sporadicamente promuovono iniziative commerciali finalizzate ad incrementare la clientela: tali promozioni permettono ai nuovi clienti di eseguire l'operazione di subentro a costo zero.

Conviene comunque verificare attentamente ed informarsi prima di completare la richiesta: in caso di eventuali addebiti di allaccio (se non si ha un'urgenza immediata di trasferire il numero) si può attendere una delle periodiche offerte promozionali.

Se non è attiva nessuna promozione è necessario valutare l'entità dell'importo richiesto dal gestore, in quanto le cifre sono variabili a seconda del servizio richiesto dal cliente.

È invece il gestore che cessa la linea ad applicare all'ormai ex cliente un importo di chiusura, una cifra che costituisce un vero e proprio "balzello". Dal momento che non è più possibile far pagare al cliente le penali di anticipata cessazione linea (dall'entrata in vigore del decreto Bersani non esistono più) i gestori fanno pagare il "costo di disattivazione del servizio": questo costo varia mediamente tra i quaranta ed i sessanta euro al netto dell'Iva.





LE UTENZE

LA CESSAZIONE DI SERVIZI SULLA LINEA TELEFONICA



Molti operatori dei call center continuano a precisare ai clienti che per cessare alcuni servizi attivi sulle linee sono sufficienti comunicazioni telefoniche, tuttavia consigliamo prudentemente di eseguire queste richieste anche in forma scritta, almeno tramite fax.

COSA FARE?

La richiesta di cessazione di un servizio deve essere fatta in modo chiaro e non equivoco. È necessario precisare quali servizi intendiamo cessare e su quale linea risultano attivi. Nel caso sulla stessa linea siano presenti servizi che non si vogliono disabilitare consigliamo di precisare quali debbano rimanere attivi. Molto frequentemente si verifica una errata attuazione di questo tipo di richieste per scarsa chiarezza del richiedente o imperizia dell'operatore. Per procedere nel modo migliore è conveniente inviare al gestore una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno allegando documento di identità in copia. Il documento può essere inoltrato anche tramite fax.

TEMPI E COSTI

Anche in questo caso, se il servizio da cessare non è parte di un pacchetto a durata prestabilita, il gestore dovrà cessarlo entro trenta giorni dalla data di invio della richiesta. Il cliente dovrà quindi pagare i costi relativi al servizio da chiudere fino al mese successivo alla data di inoltro della richiesta.

Modello N. 12 Pag. 112





LE UTENZE

ANNULLAMENTO DI SERVIZI NON RICHIESTI



Uno dei problemi più diffusi che i consumatori riscontrano al ricevimento della bolletta è rappresentato dal trovare addebiti relativi a servizi mai richiesti. Per comprendere in modo chiaro questo fenomeno, purtroppo assai diffuso, è necessario fare una distinzione.

SE IL SERVIZIO NON RICHIESTO È STATO ATTIVATO DAL NOSTRO GESTORE

Il gestore con il quale abbiamo già sottoscritto un contratto all'atto dell'attivazione della linea non è formalmente obbligato a farci firmare un ulteriore documento. I servizi aggiuntivi vengono spesso attivati come offerte gratuite per un primo periodo di tempo: in questa ottica non esiste alcun obbligo di firma da parte del cliente. Tuttavia è fondamentale che il gestore fornisca al cliente l'informazione corretta: questa procedura può essere eseguita anche in forma telefonica. Bisogna sottolineare il fatto che l'intestatario deve fornire il suo assenso al gestore comunicando contestualmente gli estremi di un documento di identità. La casistica dei numerosi reclami in materia conferma invece che a volte i servizi aggiuntivi vengono attivati senza che il consumatore ne abbia mai fatto richiesta e tantomeno abbia dato assenso telefonico.

COSA FARE?

La richiesta di cessazione di un servizio non richiesto fornito dal nostro gestore può essere fatta telefonicamente presso il call center del gestore. Tuttavia è di fondamentale importanza che la richiesta venga precisata anche in forma scritta e che venga informata l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e un'associazione consumatori, in modo da poter tenere sotto controllo l'incidenza di questi "errori".





TEMPI E COSTI

In questi casi il gestore è costretto ad annullare con effetto immediato gli importi relativi al servizio mai richiesto ed a rimborsare al cliente eventuali addebiti pagati per l'attivazione del servizio.

SE IL SERVIZIO NON RICHIESTO È STATO ATTIVATO DA ALTRO GESTORE

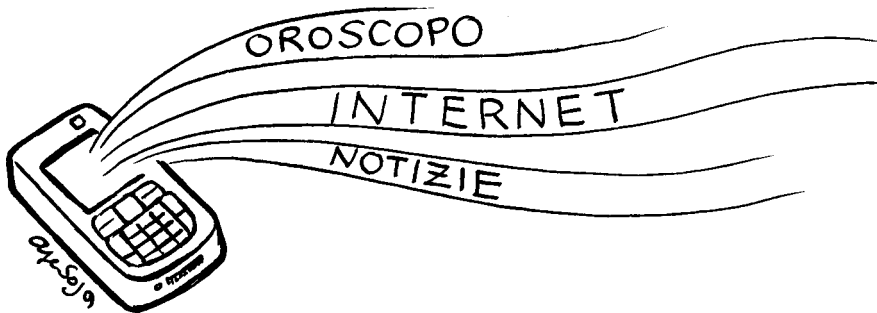
Se non abbiamo firmato alcun contratto con il gestore che ha attivato un servizio è necessario dichiarare in forma scritta il nostro mancato consenso all'attivazione.

COSA FARE?

È importante sapere che non bisogna inviare una lettera di recesso, che invece serve nel caso si richieda la cessazione di un servizio attivato volontariamente. In questo caso è importante specificare la mancanza assoluta di richiesta da parte del cliente e chiedere l'immediato annullamento del servizio contestato. È anche di fondamentale importanza inoltrare copia della dichiarazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed a un'associazione di consumatori.

TEMPI E COSTI

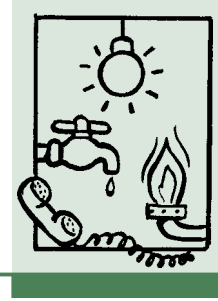
Anche in questi casi il gestore deve annullare con effetto immediato la richiesta di pagamento e rimborsare al cliente eventuali addebiti pagati per l'attivazione del servizio.





LE UTENZE

LA BOLLETTA DEL TELEFONO



Quando riceviamo la bolletta del telefono è importante dedicare qualche minuto all'analisi delle voci fatturate e del dettaglio dei costi, questo controllo periodico è infatti un importante mezzo per avere il controllo sulla spesa telefonica e per limitare i danni in caso di errori.

In realtà i consumatori non sempre sono in grado di capire il significato delle voci inserite in bolletta, anche se queste vengono generalmente specificate in modo da essere comprensibili.

IL CANONE O ABBONAMENTO

È la cifra che viene richiesta dal gestore per il servizio che fornisce e ha un importo variabile a seconda del tipo di servizio richiesto.

Il termine "canone" viene utilizzato da Telecom Italia ed ha un costo fisso bimestrale conteggiato al netto dell'iva (sull'importo totale, al fondo della bolletta, verrà aggiunto il 20 per cento). Altri gestori utilizzano il termine "abbonamento" con identici scopi e anche in questo caso la cifra varia a seconda del servizio richiesto.

IL CANONE RIDOTTO AL 50 PER CENTO DI TELECOM ITALIA

In seguito a delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Telecom Italia fornisce ai clienti meno abbienti la possibilità di aderire al servizio di canone ridotto al 50 per cento. Tuttavia per poter rientrare nei parametri richiesti bisogna sottostare ad entrambi i seguenti requisiti:

- abitare in una famiglia in cui ci sia un anziano con più di 75 anni o un pensionato o invalido civile (requisito sociale);
- attestato Isee rilasciato dall'Inps che certifichi un reddito inferiore a 6.713,94 euro (requisito economico).





Non sono molte le persone che possono soddisfare i requisiti richiesti (anche gli anziani con un reddito di 7.000 euro sono esclusi).

È prevista anche l'esenzione totale del pagamento del canone di Telecom Italia nel caso in cui il richiedente abbia in famiglia una persona sordomuta che utilizza l'apposito dispositivo telefonico per sordomuti.

IL CONTRIBUTO DI ATTIVAZIONE LINEA

È la somma che il gestore chiede al cliente come "una tantum" per l'allaccio al servizio. La cifra varia di importo a seconda del gestore ed è consentita a livello normativo. Dal momento che l'entità dell'importo gravita attorno ad un centinaio di euro, è possibile richiedere una rateizzazione del contributo di attivazione in modo da avere una distribuzione della cifra totale nell'arco di un biennio.

Offerte e promozioni speciali dei vari gestori consentono ai consumatori di attivare le linee in alcuni periodi dell'anno con l'esenzione di questo contributo di attivazione.

ANTICIPO CONVERSAZIONI

È l'importo che il gestore chiede al cliente all'atto dell'attivazione della linea come garanzia di solvibilità. La cifra è variabile e viene restituita al cliente nel momento in cui questi autorizza il saldo delle fatture tramite domiciliazione bancaria o tramite carta di credito.

Nel caso si decida di continuare a pagare le bollette con bollettino postale l'importo resta nella disponibilità del gestore per tutta la durata dell'attivazione della linea per poi essere restituito ad avvenuta cessazione o portabilità.

CANONE NOLEGGIO - CANONE ACQUISTO

Questa voce indica i prodotti che stiamo acquistando ratealmente o noleggiando dal gestore. Se si tratta di acquisto rateale deve essere indicato il numero delle rate saldate fino a quel momento ed il numero delle rate totali o residue per la conclusione dell'acquisto.

Esistono particolari condizioni di acquisto rateale a costo zero: in questi casi la voce che compare in bolletta non viene associata ad alcuna cifra da pagare. Anche questa dicitura ha un senso in quanto il gestore non fa pagare nulla, con l'obiettivo di fidelizzare il cliente per un periodo di





tempo minimo concordato (generalmente due anni): in caso di recesso anticipato o di passaggio ad altro gestore prima della scadenza del periodo, il gestore addebiterà l'intero importo del prodotto fornito.

Se il prodotto viene noleggiato, al momento della cessazione della linea o del subentro di altro gestore sarà cura del cliente restituire l'apparato al gestore che ne detiene la proprietà: la restituzione deve avvenire entro trenta giorni dalla cessazione del servizio o dal passaggio di proprietà della linea.

SERVIZI SUPPLEMENTARI

Sono voci aggiuntive in bolletta che riguardano prodotti o servizi applicati sulla linea del cliente. Un caso tipico è rappresentato dal noleggio presa telefonica o suoneria di Telecom Italia, servizio da anni non più obbligatorio: è la voce che impone al gestore l'obbligo di sostituzione della presa in caso di guasto della stessa. Se il cliente non fa esplicita richiesta di disattivazione al gestore, questo servizio non viene mai cessato e continua ad incidere sul totale degli importi pagati.

CHIAMATE PRECEDENTEMENTE NON FATTURATE

È una voce consentita dalla normativa attuale.

Il gestore, per difficoltà tecniche non meglio definite, può addebitare al cliente chiamate effettuate anche molto tempo prima e non fatturate in precedenza. In questo modo può capitare di ricevere una fattura che presenti (oltre ai normali addebiti relativi alle chiamate del bimestre precedente) anche importi relativi a chiamate di un periodo antecedente. Questo tipo di addebito dovrebbe costituire una situazione particolare e dovrebbe verificarsi assai raramente. Il cliente in questi casi ha il diritto di richiedere la documentazione del traffico con decifrazione dei numeri in chiaro, per valutare la correttezza di questi addebiti in fattura. Bisogna però constatare che questa procedura crea diverse difficoltà al consumatore, in quanto non è facile poter ricordare le conversazioni effettuate a distanza di così tanto tempo (il limite massimo di tempo in cui il gestore può richiedere importi al cliente arriva fino a cinque anni).

CHIAMATE AD ALTO COSTO O AD ADDEBITO RIPARTITO

È importante fare molta attenzione quando in bolletta compaiono voci con questa dicitura.

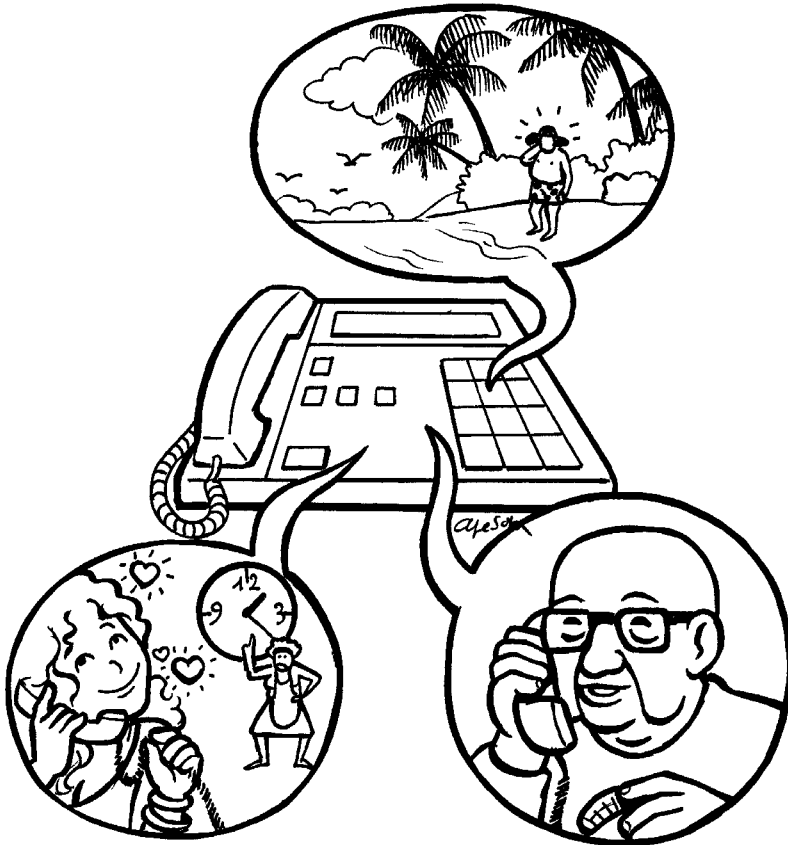




Le chiamate ad alto costo sono telefonate o connessioni internet con costi piuttosto elevati che possono arrivare fino ai quindici euro per un singolo scatto alla risposta.

Se il consumatore è informato sui costi e riceve un servizio da lui richiesto questi servizi sono corretti e consentiti a livello normativo. Sono però assai frequenti i casi di richieste di pagamento relative a servizi di questo tipo mai richiesti. Società truffaldine operano purtroppo da molti anni in questo settore, attuando vere e proprie frodi telematiche (ad esempio tramite programmi che si auto installano sul computer di ignari utenti). Il problema talvolta viene rilevato dal consumatore con enorme ritardo e può portare a conseguenze economiche disastrose, generando il fenomeno delle cosiddette bollette "gonfiate". Le modalità di contestazione relative a questa tipologia sono correttamente descritte e specificate nel paragrafo "come contestare la bolletta".

Modello N. 14 Pag. 114





LE UTENZE

COME CONTESTARE LA BOLLETTA



Se la bolletta che abbiamo ricevuto presenta anomalie o riporta addebiti che si vogliono contestare potrebbe essere necessario aprire un reclamo formale. Quando le voci non sono del tutto comprensibili, il primo consiglio è quello di chiedere chiarimenti direttamente al gestore ed eventualmente contattare gli uffici di un'associazione consumatori. Se a seguito di questi contatti rimangono dei dubbi o il problema non si risolve sarà opportuno inoltrare un reclamo formale.

COSA FARE

Consigliamo di inviare il reclamo tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno: il gestore molte volte specifica al cliente che è sufficiente la contestazione telefonica, tuttavia questa formula non garantisce in alcun modo sulla corretta registrazione del reclamo. Il reclamo va eseguito in forma chiara e leggibile specificando le voci che si intendono contestare.

TEMPI E COSTI

Il reclamo scritto dovrebbe essere inviato entro la data di scadenza della bolletta. Può essere inviato anche dopo, a patto che la bolletta sia stata regolarmente pagata entro la scadenza. Se il cliente decide di contestare solo una parte dell'importo della bolletta, può eseguire un saldo parziale del pagamento, sospendendo la parte relativa alle voci contestate in attesa di riscontro della controparte. Affinché questa procedura sia svolta correttamente è necessario che il saldo parziale venga effettuato prima della data di scadenza della bolletta ed inoltrato dal cliente assieme al reclamo scritto. Questa procedura se eseguita successivamente alla data di scadenza della bolletta non è corretta e potrebbe portare come conseguenza lo scollegamento in uscita della linea telefonica oggetto della contestazione.

Modello N. 11 Pag. 111





LE UTENZE

RICONOSCERE I GESTORI DI TELEFONIA MOBILE



Le compagnie telefoniche fanno tanta pubblicità al servizio di portabilità del numero, che lascia il cliente libero di migrare da un gestore all'altro, mantenendo sempre lo stesso numero e prefisso.

Il prefisso quindi non è più indicativo dei vari operatori e non possiamo conoscere a priori quale sia il gestore di un numero che intendiamo chiamare. Dal momento che il costo delle chiamate verso numeri mobili è spesso calcolato in funzione dell'operatore di appartenenza o di quello chiamato, sapere quale sia il gestore del numero che vogliamo contattare non è una informazione secondaria.

Tutti i gestori italiani hanno piani tariffari che privilegiano coloro che effettuano chiamate verso clienti dello stesso gruppo di appartenenza, penalizzando in alcuni casi molto pesantemente chi telefona ad un numero di cellulare di altro gestore.

COSA FARE?

Secondo le disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni tutti gli operatori mettono a disposizione dei propri clienti un codice numerico da anteporre al numero che si sta chiamando: una voce registrata comunicherà in tempo reale a quale compagnia telefonica appartiene il numero richiesto. Sapremo così in anticipo quanto costa la chiamata, ovvero se rientra in una tariffa o nell'altra. In teoria bisognerebbe utilizzare il codice numerico ogni volta che si ha un dubbio riguardo al gestore proprietario del numero della persona che contattiamo. Per accedere al servizio basta comporre il numero 456 seguito dal numero di telefono per il quale si desidera l'informazione (esempio 456338xyxyyx): una voce registrata comunicherà a quale gestore corrisponde il numero richiesto.

Il servizio è completamente gratuito.





LE UTENZE

FORNITURA ACQUA



IL CONTATORE

Così come nei contratti per la fornitura di energia elettrica e il gas, anche per l'acqua il contatore è un elemento di assoluta importanza: tramite esso viene rilevata la quantità di acqua erogata e consumata dall'utente, nonché conteggiato l'importo finale dovuto al fornitore.

Fatta eccezione per alcuni specifici e singolari casi, il contatore viene installato dall'azienda fornitrice al cliente.

È il fornitore che ne detiene la proprietà per tutta la sua durata, il contatore non è quindi di nostra proprietà.

Il cliente pertanto non ha alcuna possibilità di modificarne il posizionamento né di tentare, in caso di malfunzionamento, di aggiustarlo, infatti eventuali problematiche e anomalie del misuratore devono essere comunicate all'azienda fornitrice in modo che sia il personale autorizzato ad eseguire l'intervento.

GUASTI E PERDITE

Va precisato che la riparazione dei guasti che si verificano a valle del contatore (cioè in quell'area di tubazione che parte dal contatore ed arriva al rubinetto) è di competenza dell'utente e deve essere effettuata da idraulici privati.

Le spese di questo tipo di intervento sono quindi a carico del cliente. Il fornitore è responsabile della parte di tubazione a monte del contatore, che si prende carico di eventuali problemi inerenti la corretta erogazione dell'acqua fino al contatore incluso.

La distinzione è netta: dal contatore in poi è l'utente che ne risponde ed in questo caso anche la localizzazione di un'eventuale perdita d'acqua è a carico del cliente. Inevitabilmente questa ripartizione di responsabilità tra azienda e cliente può generare tra le parti problematiche alquanto





aspre in caso di perdite d'acqua non visibili né rilevabili ad occhio nudo: in genere questi casi si verificano in aree in cui il contatore è ubicato in un pozzetto esterno all'edificio, generalmente nel terreno circostante l'abitazione. Può accadere che si possa verificare una perdita in corrispondenza del contatore o a valle dello stesso e che tale perdita possa non essere rilevabile in quanto l'acqua dispersa viene assorbita dal terreno e non emerge superficialmente.

Sono questi i casi in cui il danno viene identificato solo all'atto della rilevazione consumi, spesso tardiva.

COSA FARE E COME TUTELARSI IN CASO DI PERDITE D'ACQUA

Se il contatore è ubicato in pozzetto esterno si consiglia la sottoscrizione di un'assicurazione, solitamente redatta dal fornitore, a garanzia della copertura di rischi di perdite d'acqua non rilevabili.

Nel caso il contatore sia posto all'interno dell'appartamento eventuali perdite sono facilmente rilevabili: anche in questo caso tuttavia l'assicurazione diventa elemento importante a copertura di eventuali danni conseguenti ad infiltrazione d'acqua.

LE BOLLETTE DI ACCONTO E LE BOLLETTE DI CONGUAGLIO

Questa precisazione riguarda le bollette dell'acqua ma si applica a anche quelle di energia elettrica e di gas. La bolletta "di acconto" è emessa come anticipo sui consumi. Il fornitore ipotizza un consumo stimando una cubatura sulla base dei metri cubi erogati nei periodi precedenti. Al contrario, la bolletta "di conguaglio" è emessa con riferimento a consumi effettivi ovvero sulla base di letture rilevate dall'azienda fornitrice o comunicate direttamente dall'utente. Nel momento in cui viene emessa la fattura di conguaglio, in essa vengono detratti gli importi addebitati al cliente nelle bollette di acconto. Consigliamo di comunicare la lettura corretta dei consumi ogni volta che ricevete la bolletta, in modo da avere periodicamente una fattura conguagliata. In caso di errata lettura del contatore può verificarsi il fatto che i consumi addebitati nella bolletta di conguaglio non corrispondano a quelli effettivamente indicati dal contatore: in questo caso è opportuno comunicare immediatamente la discrepanza al gestore fornendogli la lettura corretta dei consumi.

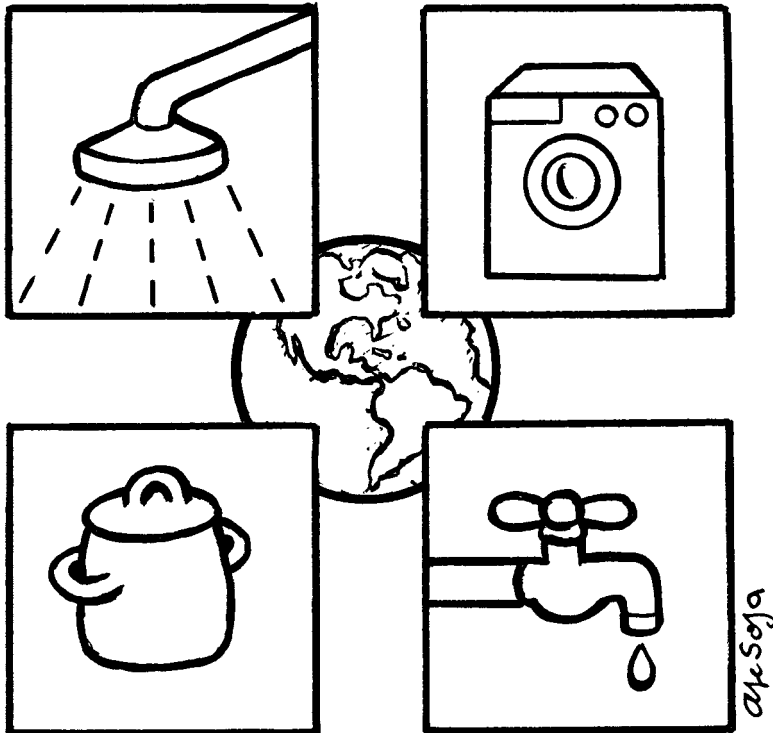




IL RECLAMO

Eventuali reclami vanno formalizzati con richiesta scritta del cliente, possibilmente con raccomandata con ricevuta di ritorno anticipata tramite fax. Nel caso di bollette in scadenza o già scadute è importante che il cliente contestualmente al reclamo esegua un saldo parziale della bolletta, in modo da garantirsi la continuità dell'erogazione del servizio in attesa di verifica e ricalcolo degli importi da parte del fornitore.

Se l'utente ha attivato la domiciliazione bancaria può recarsi prima della scadenza della bolletta alla filiale della banca o all'ufficio postale presso cui ha attivato il servizio e chiedere la sospensione del pagamento. Anche in questo caso è tuttavia necessario eseguire un saldo parziale della fattura.





LE UTENZE

LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS



IL CONTRATTO

Il primo passaggio è la sottoscrizione di un contratto di fornitura. Come avvenne alcuni anni fa per il mercato delle telecomunicazioni, oggi anche nel settore dell'energia e del gas si assiste alla scenetta del venditore che si reca a casa del cliente per proporre un nuovo contratto di energia o gas. Il metodo più scorretto si ha quando il venditore si presenta senza dichiarare le sue reali intenzioni, ma dicendo al cliente, specialmente se anziano, di essere "quello del gas" o "dell'energia", e spiegando che è necessario firmare un foglio per aderire ad una modifica contrattuale obbligatoria. Nulla di più falso: è un trucco che purtroppo continua a mieterne ancora tante vittime inconsapevoli.

In altri casi invece viene correttamente spiegato al cliente che l'offerta è una proposta alternativa al suo attuale gestore, ma spesso questa viene presentata come unica ed irripetibile, per non dare in alcun modo il tempo al cliente di ragionarci su. Spesso vengono utilizzate frasi ad effetto per indurre alla firma immediata: *"l'occasione è unica, solo oggi può avere metri cubi di gas e kilovattora gratis"*.

COSA FARE?

Ricordiamoci un concetto: nessuno deve farci fretta.

La fretta è l'arma che viene usata più frequentemente da chi cerca di nasconderci qualche informazione importante.

Per valutare la convenienza di un'offerta potete richiedere il prospetto informativo senza firmare nulla e precisare che intendete ragionare con calma e decidere nell'arco di un giorno: se il venditore è corretto accetterà senza alcun problema e voi sarete liberi di pensarci su.

Se il contratto è invece stipulato presso uno dei punti vendita presenti sul territorio, è importante valutare attentamente quale può essere il





servizio più adatto alle vostre esigenze in relazione ai vostri consumi medi annuali. Riguardo alla fornitura di energia, considerate attentamente la potenza impegnata: un impianto da 3 kWh è più che sufficiente per una famiglia media. Impianti di potenza maggiore avranno anche un'incidenza decisamente maggiore sui costi finali.

La tariffa bioraria è conveniente solo se si fa un costante ed effettivo utilizzo di energia durante orari notturni: chiedete i prospetti comparativi sui consumi e sui costi delle offerte.

TEMPI E COSTI

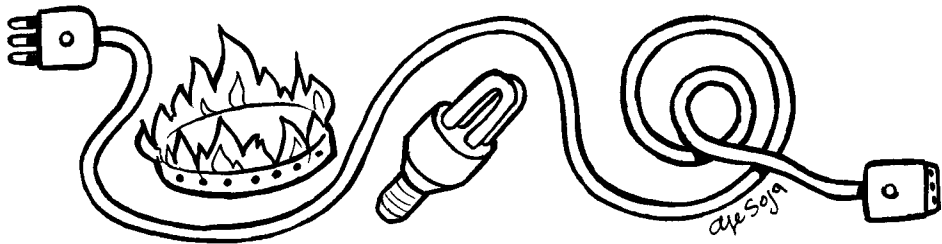
Riguardo all'esecuzione di allacci e subentri la tempistica non è uniforme. Se l'impianto è già esistente e deve essere autorizzata la sola rimozione dei sigilli dal contatore i tempi sono brevi: regolatevi in base alla Carta dei Servizi che il fornitore ha l'obbligo di rispettare.

Se si richiede un subentro è necessario il consenso del precedente intestatario e bisogna riportare correttamente sia il numero di contatore che il numero di consumo finale alla data di subentro.

Formalizzate sempre la vostra richiesta tramite documento scritto.

RISCHI

Se all'atto del subentro il precedente intestatario aveva morosità non saldate esiste il rischio che esse siano addebitate al nuovo intestatario, che quindi risponderà di tutti i consumi relativi alla nuova utenza a lui intestata, anche se pregressi al suo arrivo. Sarà poi il nuovo intestatario a doversi rivalere sul vecchio utente moroso. Per evitare questo problema è quindi importante verificare, all'atto dell'esecuzione del subentro, la regolare posizione amministrativa del precedente titolare.





LE UTENZE

ENERGIA E GAS: LA BOLLETTA



LA RILEVAZIONE DEI CONSUMI

Molti utenti ritengono che il fornitore sia obbligato per legge a eseguire una lettura periodica e costante dei consumi.

Non è così: non esiste alcun obbligo di verifica costante da parte del gestore e sono gli utenti a decidere come e quando comunicare la lettura del contatore del gas o dell'energia. In ogni caso ogni fornitore ha attivo un servizio telefonico che permette di comunicare l'autolettura del contatore.

COSA FARE?

Consigliamo di eseguire questa operazione ogni volta che si riceve la bolletta, in modo da avere un conguaglio periodico. In caso contrario, se non si è provvisti di contatori elettronici in grado di fornire da soli l'autolettura, potrà capitare di pagare per un lungo periodo di tempo fatture di anticipo consumi, per poi ricevere la sgradita sorpresa di una fattura di conguaglio esorbitante. Per questi casi l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ha fornito qualche tutela a favore degli utenti: se la bolletta di conguaglio è molto alta possiamo richiedere una dilazione dell'importo in tante rate quante sono state le bollette di anticipo consumi da noi ricevute.

Se per ipotesi non abbiamo avuto conguagli per due anni possiamo richiedere una dilazione del conguaglio in dodici rate: non è molto, ma fino a qualche tempo fa non esisteva neanche questa regola.

COME RECLAMARE

Quando si trovano nella condizione di dover inoltrare un reclamo nei confronti del proprio fornitore molti utenti sono incapaci di muoversi in modo corretto.



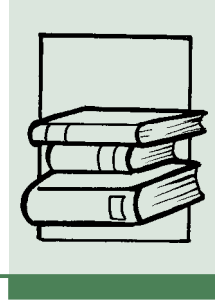


La reazione più comune è quella di contattare telefonicamente il call center ed attendere una soluzione che spesso non arriva. Molte volte accade che, se l'oggetto della contestazione è l'importo della bolletta, questa non viene pagata. Nulla di più sbagliato. Per muoversi correttamente ed esigere quanto di diritto abbiamo dei doveri precisi da rispettare. Anche se il reclamo può essere inoltrato via telefono, consigliamo vivamente la forma scritta, possibilmente tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. In secondo luogo, se il fornitore sta erogando il servizio dobbiamo comunque eseguire un saldo parziale del pagamento richiesto, in modo da evitare eventuali rischi di stacco. Se non si ha idea dell'importo da pagare (in genere deve essere corrisposta la cifra relativa ai costi fissi ed ai consumi riconosciuti) il consiglio è quello di pagare un importo pari alla cifra solitamente pagata ogni bimestre. Entrambe queste operazioni (saldo parziale e contestazione scritta) devono essere eseguite entro la data di scadenza della bolletta ed inviate contestualmente in reclamo unico. Il gestore in questo modo dovrà fornire una risposta e avrà l'obbligo di mantenere una regolare erogazione della fornitura sulla vostra utenza.





PER SAPERNE DI PIÙ



NORMATIVA GENERALE

- Acciali R., *Il codice della privacy*, Maggioli, 2007
- Alpa G., *Introduzione al diritto dei consumatori*, Laterza, Bari, 2006
- Bartolini A., *I diritti dei consumatori e l'Europa*, BUR, Milano, 2003
- Bocchini R., *I contratti di somministrazione dei servizi*, Giappichelli, Torino, 2006
- Caringella F., *I contratti dei consumatori*, Utet, Torino, 2007
- Carrato A., *L'opposizione alle sanzioni amministrative: profili teorico-pratici*, IPSOA, Assago, 2003
- Caspani V., *I consumatori e la giustizia: conciliazione e arbitrato: l'evoluzione europea e l'esperienza nazionale*, La tribuna, Piacenza, 2002
- Catelani A., *Codice del consumo: commento al D. lgs. 6 settembre 2005, n. 2006*, Giuffrè, Milano, 2006
- Cistaro M., *Diritto del turismo e tutele*, Halley, 2006
- Codice civile e leggi complementari: giurisprudenza, schemi e tabelle*, Giuffrè, 2008
- Codice del condominio*, Simone, 2007
- Codice del consumo*, Giuffrè, Milano, 2006
- Il codice del diritto dell'informatica e di internet: normativa nazionale e comunitaria: normativa speciale in materia di e-business, e-privacy, processo telematico, firme elettroniche, firma digitale, consumatori, servizi bancari, assicurativi e finanziari online*, La tribuna, Piacenza, 2007
- Codice della casa e dei fabbricati: disciplina edilizia, catastale e fiscale*, Il sole 24 ore - Pirola, 2007
- Codice delle assicurazioni*, La tribuna, Piacenza, 2008
- Codice di procedura civile e leggi complementari: giurisprudenza, schemi e tabelle*, Hoepli, Milano, 2008
- Consumatori e processo: la tutela degli interessi collettivi dei consumatori [atti del Convegno tenutosi a Torino il 28-29 maggio 2004]*, Giappichelli, Torino, 2005





- Cusmai R., *Contratti commerciali*, Il sole 24 ore - Pirola, Milano, 2008
- De Cristofaro G., *Le "pratiche commerciali sleali" tra imprese e consumatori. La direttiva 2005/29/CE e il diritto italiano*, Giappichelli, Torino, 2007
- Dona M., *Pubblicità, pratiche commerciali e contratti nel Codice del Consumo*, Utet, Torino, 2008
- Elementi di diritto del turismo*, Simone, 2008
- Elementi di diritto pubblico*, Simone, 2008
- Gallone G., *Codice delle assicurazioni 2008*, Maggioli, 2008
- Ghidini G., *Codice del copyright: il diritto d'autore fra arte e industria*, Giuffrè, Milano, 2004
- Gianfelici E., *Il codice della banca*, Giuffrè, Milano, 2002
- Linquanti S., *Il codice del consumo*, Maggioli, 2008
- Manuale di diritto dei consumatori*, Giappichelli, Torino, 2005
- Marengo R., *Garanzie processuali e tutela dei consumatori*, Giappichelli, Torino, 2007
- Scorza G., *I contratti del consumatore nel nuovo codice del consumo*, Cedam, Padova, 2007
- Stella P., *Codice dell'editoria e delle comunicazioni. Audiovisivi, telecomunicazioni, Internet, pubblicità, diritto d'autore, autorità per le garanzie nelle comunicazioni*, LED, 2008

L'ACQUA

- Martinelli L., *Piccola guida al consumo critico dell'acqua: dal rubinetto alle minerali, vademecum per l'uso responsabile di un bene comune*, Altra Economia Cartarmata, Milano, 2008
- Manunta M., *L'acqua nei codici: quale diritto per un bene comune?: raccolta commentata di leggi, trattati, sentenze*, MC, Milano, 2003
- Putrella R., *Il manifesto dell'acqua: il diritto alla vita per tutti*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 2001 [Contiene: Manifesto italiano del contratto mondiale dell'acqua]

ALIMENTAZIONE

- A come ambiente: aria, energia, alimentazione, rifiuti, acqua*, Editoriale scienza, 2008
- Centro nuovo modello di sviluppo, *Guida al consumo critico*, EMI, Bologna, 2003





- Conti P., *La leggenda del buon cibo italiano e altri miti alimentari contemporanei*, Fazi, 2006
- Gesualdi F., *Sobrietà: dallo spreco di pochi ai diritti per tutti*, Feltrinelli, Milano, 2005
- Gesualdi F., *Manuale per un consumo responsabile*, Feltrinelli, Milano, 2002
- Giordano M., *Siamo fritti: truffe, inganni e altri veleni nel piatto*, Mondadori, Milano, 2005
- Granello L., *Mai fragole a dicembre: il piacere della tavola secondo le stagioni*, Mondadori, Milano, 2007
- Guglielmo C., *Il grande libro dell'ecodieta*, Edizioni Mediterranee, 2005
- Imwinkelried R., *Guida alla spesa biologica*, Sperling paperback, Milano, 2006
- Landi P., *Manuale per l'allevamento del piccolo consumatore*, Einaudi, Torino, 2000
- Lasn K., *Culture jam: manuale di resistenza del consumatore globale*, Mondadori, Milano, 2004
- Lawrence F., *Non è sull'etichetta: quello che mangiamo senza saperlo*, Einaudi, Torino, 2005
- Petrini C., *Buono, pulito e giusto: principi di nuova gastronomia*, Einaudi, Torino, 2005
- Petrini C., *Slow food revolution: da Arcigola a Terra madre*, Rizzoli, Milano, 2005
- Ravasso R., *Ecologia della nutrizione*, SCM, 2006
- Vestita C., *L'alimentazione ecologica*, Sperling & Kupfer, 2007

ASSICURAZIONI

- Bonafede A., *Malus malus: processo alle assicurazioni*, Laterza, Bari, 2004
- Cimino I., *La tutela dell'assicurato nel nuovo codice delle assicurazioni private*, Linea professionale, 2006
- Giovanni C., *Le assicurazioni*, Il mulino, Bologna, 2005
- Romeo F., *La tutela del consumatore nel contratto di assicurazione danni*, Giuffrè, Milano, 2004

AUTOCERTIFICAZIONE

- Barbiero A., *L'autocertificazione: regole e strumenti dal Testo unico sulla documentazione amministrativa*, IPSOA, Milanofiori, 2002
- Buzzacchino F., *Guida all'autocertificazione amministrativa*, Simone, Napoli, 2000





Paparo S., *Semplificazione e diritti: come eliminare i certificati*, Ediesse, Roma, 2002

Pizzo G., *Formulario dell'autocertificazione*, EDK editore, Roma, 2005

Rubino M., *L'autocertificazione e i nuovi strumenti di certificazione*, SAL, Viareggio, 2002

BANCHE E FINANZA

Borzi N., *La parabola Enron e la crisi di fiducia del mercato mondiale*, Feltrinelli, Milano, 2002

Calvi M., *Sorella banca: il mondo di Banca Etica*, Monti, Saronno, 2003

Capitali responsabili: navigare ai confini della finanza etica, Monti, Saronno, 2003

Centro nuovo modello di sviluppo, *Guida al risparmio responsabile: informazioni sul comportamento delle banche per scelte consapevoli*, EMI, Bologna, 2002

Cloza G., *Banca Bassotti: come difendere i propri risparmi da banche, assicuratori e promotori finanziari*, Stampa alternativa, 1998

Cloza G., *La vendetta del risparmiatore*, Stampa alternativa, Roma, 2000

Magnoli A., *La Banca mondiale*, Il mulino, Bologna, 2007

Manuale del risparmiatore etico e solidale, Altreconomia, Milano, 2003

Mastracci M., *Articolo quinto: chi ha i [vostri] soldi in mano ha vinto*, Castelvevchi, 2005

Pampana P., *I signori della truffa: storia di risparmiatori scippati, bancarotte, società a delinquere, processi traditi: un avvocato racconta*, Editori Riuniti, Roma, 2002

Pandolfini V., *Gli interessi usurari*, Ipsoa, 2002

Papadia F., *La Banca centrale europea*, Il mulino, Bologna, 2006

Polidori E., *Via Nazionale: splendori e miserie della Banca d'Italia*, Longanesi, Milano, 2006

Scienza B., *Il risparmio tradito: come difendersi da bancari, assicuratori... e giornalisti*, Libreria Cortina, 2001

Signori S., *Gli investitori etici*, Giuffrè, 2006

Sforza Fogliari C., *Il codice del risparmio e dei diritti dei risparmiatori*, La tribuna, 2006

Spedaletti M., *Chiara e l'uso responsabile del denaro: finanza etica e commercio equo spiegati ai più piccoli*, Sinnos, Roma, 2004





CARTE DEI SERVIZI

- Calamia A., *La riforma dei servizi pubblici locali: forme di gestione, modulistica e giurisprudenza*, Matelica, 2004
- Ferla V., *L'Italia dei diritti: le politiche pubbliche dal punto di vista dei cittadini*, ECP, Fiesole, 2001
- Lostorto V., *I servizi pubblici locali: il quadro normativo, l'organizzazione, i modelli gestionali*, Angeli, Milano, 2007
- Robotti L., *Competizione e regole nel mercato dei servizi pubblici locali, Il mulino*, Bologna, 2002
- Tretola L., *I servizi pubblici locali*, Esselibri, Napoli, 2004

CASA E CONDOMINIO

- Bozzi G., *Il contratto preliminare*, Utet, Torino, 2007
- Baldassari A., *Guida alla compravendita immobiliare*, Maggioli, Roma, 2007
- Cuffaro V., *Locazione*, UTET, Torino, 2006
- De Gioia V., *Comprare la casa*, Foschi, 2007
- De Tilla M., *Dizionario del condominio*, Il sole 24 ore-Pirola, Milano, 2007
- Fracaro M., *Dizionario pratico del condominio*, Etas, 2007
- Ricci R., *Contratti di compravendita immobiliare*, FAG, 2008
- Tamborrino F., *Come si amministra un condominio: legislazione condominiale e giurisprudenza, casistica pratica, modelli contrattuali e formule operative*, Il sole-24 ore, Milano, 2006

IL COMMERCIO, IL COMMERCIO EQUO E SOLIDALE E LA CRITICA ALLA GLOBALIZZAZIONE

- Aguiton C., *Il mondo ci appartiene. I nuovi movimenti sociali*, Feltrinelli, Milano 2001
- Bauman Z., *Dentro la globalizzazione, le conseguenze sulle persone*, Laterza, Roma 1999
- Centro nuovo modello di sviluppo, *Guida al vestire critico*, EMI, Bologna, 2006
- Chossudovsky M., *Globalizzazione della povertà e nuovo ordine mondiale*, EGA, Torino 2003
- Gallino L., *Globalizzazione e disuguaglianze*, Laterza, Roma 2002
- Guadagniucci L., *La crisi di crescita, le prospettive del commercio equo e solidale*, Feltrinelli, Milano 2004
- Gesualdi, F., *Manuale per un consumo responsabile, dal boicottaggio al commercio equo e solidale*, Feltrinelli, Milano 2004





- Klein N., *No Logo*, Baldini & Castoldi, Milano 2000
- Perna T., *Fair Trade, La sfida etica al mercato mondiale*, Bollati Boringhieri, Torino 2000
- Pianta M., *Globalizzazione dal basso. Economia mondiale e nuovi movimenti sociali*, Manifestolibri, Roma 2001
- Public Citizens, *Wto, tutto quello che non vi hanno mai detto sul commercio globale*, Feltrinelli, Milano 2000
- Sen A., *Etica ed Economia*, Ed. Laterza, Bari 2004
- Stiglitz J., *La globalizzazione e i suoi oppositori*, Einaudi, Torino 2002

LA CONCORRENZA

- Autorità garante della concorrenza e del mercato, *Antitrust a portata di mano: cos'è e come funziona l'autorità garante della concorrenza e del mercato*, Presidenza del Consiglio dei ministri, Istituto poligrafico di Stato, Roma, 2005
- Bentivogli C., *Economia e politica della concorrenza: antitrust e regolamentazione*, Carocci, Roma, 2005
- Contratto e antitrust*, Laterza, Bari, 2008
- Diritto della concorrenza. Marchi, brevetti, diritti d'autore, concorrenza sleale, pubblicità, consumatori, antitrust*, Cedam, Padova, 2004
- Pera A., *Concorrenza e antitrust*, Il Mulino, Bologna, 2005
- Recenti innovazioni in materia di sanzioni antitrust*, Giappichelli, Torino, 2008

CONSUMI, CONSUMISMO, CONSUMERISMO E CONSUMO CONSAPEVOLE

- Alpa G., *I diritti dei consumatori*, Laterza, Bari, 1999
- Bartolini A., *Guida ai diritti del consumatore*, D'Anselmi Editore srl, 1999
- Bartolini A., Lubrano A.,
Consumario, Il dizionario dei consumi, Baldini & Castoldi s.r.l., Milano, 1998
- Correggia M., *La rivoluzione dei dettagli: manuale di ecoazioni individuali e collettive*, Feltrinelli, Milano, 2007
- D'Amico A., *Il consumerismo e le imprese. Un utile dialogo per il miglioramento della customer satisfaction*, Giappichelli, Torino, 2000
- De Grazia V., *L'impero irresistibile: la società dei consumi americana alla conquista del mondo*, Einaudi, Torino, 2006
- Gaggi M., *La fine del ceto medio e la nascita della società low cost*, Einaudi, Torino, 2006





- Ghidini G., Guolo, V., Mariotti, P., *I tuoi diritti di consumatore e utente*, Hoepli, Milano, 2000
- Levine J., *Io non compro*, Ponte alle Grazie, 2006
- Perotta M., *Gruppi d'acquisto: cosa sono, come si costituiscono, come funzionano*, Edizioni Lavoro, 2005
- Sassatelli R., *Consumo, cultura e società, Il mulino*, Bologna, 2004
- Savana L., *La compravendita: garanzia per i vizi della cosa venduta e nuova tutela del consumatore*, Linea, 2007
- Soldati N., *La conciliazione: processo civile e penale, società, lavoro, telecomunicazioni, sport, consumatori, turismo, subfornitura, on line, Il sole 24 ore - Pirola*, Milano, 2007
- Tittarelli F., *Saldi di fine stagione*, Manni, 2003
- Tommasi F., *Contratti e tutela dei consumatori*, Utet, Torino, 2006
- Trincia G., *Il consumatore attivo: istruzioni per l'uso dei servizi pubblici e strumenti di tutela dei diritti*, Editori Riuniti, Roma, 2003
- Tripodi E.M., *Codice del consumo*, Maggioli, 2006

IL DIFENSORE CIVICO

- Borsellino D., *Autorità amministrative indipendenti e tutela giurisdizionale. Dal difensore civico alla tutela del risparmio*, Cedam, Padova, 2007
- Lia L., *Il difensore civico*, Giuffrè, Milano, 2007

GIUDICE DI PACE

- Bartolini F., *Codice del giudice di pace civile e penale. Con il commento dottrinale e la giurisprudenza*, La Tribuna, Roma, 2008
- Battaglia Ott R., *Il processo davanti al giudice di pace, guida teorico pratica per operatori e cittadini*, Edizioni Simone, 2000
- Celeste A., *Il giudice di pace: le cause civili e i processi penali. La figura, le competenze, il giudizio, le decisioni, le impugnazioni*, Giuffrè, 2007
- Marcolini S., *Il processo penale davanti al giudice di pace*, Giuffrè, 2008
- Scannicchio N., *I metodi alternativi nella soluzione delle controversie dei consumatori*, Cacucci, 2007
- Varraso G., *Il procedimento davanti al giudice di pace*, Giuffrè, 2007

INTERNET

- Arcuri L., *Crescere con la Tv e Internet*, Il mulino, Bologna, 2008
- Bambini multimediali*, Istituto degli Innocenti, 2006





- Bocci V., *I ragazzi nella rete*, Elledici, 2007
- Bruschi B., *Figli dei media*, SEI, 2005
- Castells M., *Galassia Internet*, Feltrinelli, Milano, 2007
- Ciotti F., *Il mondo digitale*, Laterza, Bari, 2005
- Cooper-Royer B., *Staccati da quel computer! Come si possono mettere dei limiti?*, EGA, Torino, 2007
- Dizionario di Internet e delle reti*, Mondadori informatica, Milano, 2004
- Gobbato M., *La tutela del consumatore. Clausole vessatorie, commercio elettronico e Codice del consumo*, Halley, 2007
- Guadagni P., *Il nuovo potere dei consumatori sul web*, Hoepli, 2007
- Kline D., *Blog*, Sperling & Kupfer, Milano, 2006
- Landi P., *Impigliati nella rete: per una controinformazione sul web*, Bompiani, Milano, 2007
- Lisi A., *I contratti di Internet. Sottoscrizione, nuovi contratti, tutela del consumatore, privacy e mezzi di pagamento*, Utet, Torino, 2006
- Occorsio E., *Reti: quali regole?*, Baldini Castaldi Dalai, 2007
- Perilli A., *Internet: fidarsi è bene, non fidarsi è meglio*, Mondadori informatica, Milano, 2003
- Scorza G., *Il diritto dei consumatori e della concorrenza in Internet. Pubblicità, privacy, contratti, concorrenza e proprietà intellettuale nel cyberspazio*, Cedam, Padova, 2006
- Sustein C., *Republic.com: cittadini informati o consumatori di informazioni?*, Il mulino, Bologna, 2003
- Wang W., *Il manuale del giovane hacker: tutto quello che avreste voluto sapere su Internet e nessuno vi ha mai detto*, Tecniche nuove, 2004

PUBBLICITÀ E MARKETING

- Altamore G., *I padroni delle notizie: come la pubblicità occulta uccide l'informazione*, B. Mondadori, Milano, 2006
- Autorità garante della concorrenza e del mercato, Pubblicità ingannevole e comparativa: piccola guida per la tutela del consumatore*, Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per l'informazione e l'editoria, Roma, 2008
- Bufalini P., *Il marketing etico: come i comportamenti etici dell'impresa possono diventare un fattore di competitività*, Agra, Roma, 2003
- Codeluppi V., *Il potere della marca: Disney, McDonald's, Nike e le altre*, Bollati Boringhieri, Torino, 2001
- Fusi M., *Diritto e pubblicità*, Lupetti-Editori di Comunicazione, Milano, 2006





Ghidini G., *La pubblicità ingannevole: commento sistematico alla normativa vigente*, Il sole 24 ore, Milano, 2003

La giurisprudenza completa dell'autodisciplina pubblicitaria, 1966-2006: la raccolta integrale delle decisioni autodisciplinari, Anthelios, 2006

Gruppo Marcuse, *Miseria umana della pubblicità: il nostro stile di vita sta uccidendo il mondo*, Eleuthera, Milano, 2006

Howard m., *Sappiamo cosa vuoi: chi, come e perchè ci manipola la mente*, Minimum fax, Roma, 2005

Linn S., *Il marketing all'assalto dell'infanzia: come media, pubblicità e consumi stanno trasformando per sempre il mondo dei bambini*, Orme, Milano, 2005

Mannetti L., *Introduzione alla psicologia economica: decisioni e consumi*, Carocci, Roma, 2004

Marrama D., *La pubblicità ingannevole: il giudice amministrativo e la natura giuridica delle decisioni delle authorities*, Editoriale scientifica, Napoli, 2002

Semprini A., *La marca postmoderna: potere e fragilità della marca nelle società contemporanee*, F. Angeli, Milano, 2006

Zanacchi A., *Pubblicità: effetti collaterali: riflessioni sulle conseguenze involontarie della pubblicità*, Editori Riuniti, Roma, 2004

TELEFONINI E TELECOMUNICAZIONI

Andreoli V., *La vita digitale* Rizzoli, Milano, 2007

Del Corno F., *SMS: straordinaria fortuna di un uso improprio del telefonino*, Cortina, 2002

Di Gregorio L., *Psicopatologia del cellulare: dipendenza e possesso del telefonino*, F. Angeli, Milano, 2003

Ferrarsi M., *Dove sei? Ontologia del telefonino*, Bompiani, Milano, 2005

Fronte M., *Campi elettromagnetici*, Awerbi edizioni, 1999

Musmarra G., *La nocività del telefonino*, KAOS edizioni, 2000

Viacava C., *Onde elettromagnetiche*, Xenia edizioni, 1999

TURISMO

Aime M., *L'incontro mancato: turisti, nativi, immagini*, Bollati Boringhieri, Torino, 2005

Aime M., *Sensi di viaggio, Ponte alle Grazie*, Cuneo, 2005





Canestrini D., *Andare a quel paese: vademecum del turista responsabile*, Feltrinelli, Milano, 2004

Colombo L., *Il turismo responsabile*, Xenia, Milano, 2005

Franceschelli V., *Manuale di diritto del turismo*, Giappichelli, Torino, 2003

Garrone R., *Turismo responsabile: due nuovi paradigmi per viaggiare in terzo mondo*, Associazione RAM, 2007

Molfese F., *Il contratto di viaggio e le agenzie turistiche*, CEDAM, Padova, 2006

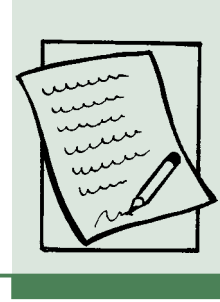
Rigatti E., *Minima pedalia: viaggi quotidiani su due ruote e manuale di diserzione automobilistica*, Ediciclo, 2004

Turismo e sviluppo: *le sfide della nuova Africa*, L'Harmattan Italia, Milano, 2007





LETTERE TIPO



In questa sezione è possibile reperire i modelli relativi alle contestazioni più frequenti che coinvolgono i rapporti tra consumatori e professionisti. Tuttavia, come in ogni standardizzazione, è possibile che il formulario non copra tutte le situazioni in cui è destinato a operare.

È quindi consigliabile che il consumatore, se necessario, adegui il modello al proprio caso.

Inoltre è bene ricordare alcuni accorgimenti utili a mettersi al riparo da eventuali repliche pretestuose del professionista:

- utilizzare sempre la raccomandata con ricevuta di ritorno (o spedire via fax), sarà utile in seguito, in fase di contenzioso, per dimostrare il proprio corretto comportamento;
- inviare copia (tramite fax o lettera ordinaria) all'associazione dei consumatori che si desidera interessare;
- allegare sempre la copia fotostatica dei documenti di riconoscimento e altra documentazione, scontrino, ricevuta o fattura, che permetta all'interlocutore di capire immediatamente chi è il consumatore e quale è l'oggetto del contendere;
- conservare la documentazione degli acquisti per un periodo congruo per evitare brutte

