



Editoriale

Tecnicamente è più facile di prima... Allacciare una linea ADSL senza rivolgersi a Telecom ora è molto più semplice e le attese non sono più allucinanti come non molto tempo addietro. Peccato, che le sorprese siano dietro l'angolo. Quando ci si reca a firmare un contratto Adsl con altri gestori, sembra di bere un bicchiere d'acqua. Nulla di più agevole! Si firma, ti regalano servizi e apparecchiature a più non posso e ti promettono una pronta attivazione. Il guaio, però, è che molte zone della nostra provincia non sono coperte dal servizio; questo non te lo dice nessuno.

Anzi, quando sei lì a firmare il contratto, ti fanno vedere una "bella" piantina sul computer, che mostra chiaramente che la tua zona è coperta dall'Adsl. Vai a casa contento, dopo la firma di rito, certo di poter usufruire di tutti i servizi tanto pubblicizzati dalla tv. Chissà che non arrivi anche la bella showgirl "made" in Canton Ticino... I problemi iniziano quando il tecnico di Telecom, attivato dal gestore prescelto, si presenta a casa tua per dare il via al "sistema".

Dopo una serie infinita di appuntamenti non andati a buon fine (per disagi vari), finalmente l'uomo della ex compagnia di monopolio è lì a casa tua, a risolvere tutti i tuoi problemi telematici... Ma, da subito, non sono "rose e fiori"...

Il tecnico, fatti gli accertamenti del caso, ti comunica candidamente che, la tua zona non è "coperta" dall'Adsl...

Continua a pag.2

Quanto costa l'energia elettrica?

Malgrado le prese di posizione e le promesse "pensata straordinaria" dell'Autorità di settore, la lettura di una fattura di energia elettrica è ancora oggi molto difficile. I sistemi di fatturazione sono complicati e le modalità di calcolo ci rendono le cose più difficili impedendoci di conoscere con esattezza i nostri consumi e i corrispettivi di costo. Se per i clienti del mercato regolato è complicato leggere le fatture, a causa di un abuso di letture presunte e delle numerose voci che la bolletta contiene, per quelli del mercato libero diventa una presa impossibile che si aggrava per effetto dei conguagli. E' normale infatti che a seguito del mancato invio della lettura da parte del distributore i venditori del mercato libero fatturino accenti di sola quota energia per poi far seguire, che a distanza di molti mesi, i conguagli che riportano le perdite di esercizio e i corrispettivi di sistema. Si perché ora il comparto elettrico è stato diviso dalla nostra Autorità in segmenti KW fissati stagni ovvero: il prodotto re; il distributore di energia il mercato libero non ci sono (che fa pagare il trasporto ai venditori rilevando i consumi degli utenti); ed infine i venditori che fatturano i corrispettivi ai clienti.

L'Autorità Italiana con una decisione e le promesse "pensata straordinaria" ha deciso che il contatore è letto dal distributore ma chi è il venditore; è quindi ovvio che ogni contenzioso di sistemi di fatturazione scontata una risposta interlocutoria del venditore che ha componenti tariffarie di varia natura (sono circa 14 e se più difficili impedendoci di rappresentare quei balzelli di conoscere con esattezza che con te non ha nulla a che spartire. La fattura è un documento "sacro" e, giusta o sbagliata che sia, la devi pagare anche se contiene errori asfatti, a causa di un abuso di letture presunte e delle numerose voci che la bolletta contiene, per quelli del mercato libero diventa una presa impossibile che si aggrava per effetto dei conguagli. E' normale infatti che a seguito del mancato invio della lettura da parte del distributore i venditori del mercato libero fatturino accenti di sola quota energia per poi far seguire, che a distanza di molti mesi, i conguagli che riportano le perdite di esercizio e i corrispettivi di sistema. Si perché ora il comparto elettrico è stato diviso dalla nostra Autorità in segmenti KW fissati stagni ovvero: il prodotto re; il distributore di energia il mercato libero non ci sono (che fa pagare il trasporto ai venditori rilevando i consumi degli utenti); ed infine i venditori che fatturano i corrispettivi ai clienti.

Il costo del kW offerto (fisso per il mercato libero e variabile per quello regolato) è il venditore; è quindi ovvio che ogni contenzioso di sistemi di fatturazione scontata una risposta interlocutoria del venditore che ha componenti tariffarie di varia natura (sono circa 14 e se più difficili impedendoci di rappresentare quei balzelli di conoscere con esattezza che con te non ha nulla a che spartire. La fattura è un documento "sacro" e, giusta o sbagliata che sia, la devi pagare anche se contiene errori asfatti, a causa di un abuso di letture presunte e delle numerose voci che la bolletta contiene, per quelli del mercato libero diventa una presa impossibile che si aggrava per effetto dei conguagli. E' normale infatti che a seguito del mancato invio della lettura da parte del distributore i venditori del mercato libero fatturino accenti di sola quota energia per poi far seguire, che a distanza di molti mesi, i conguagli che riportano le perdite di esercizio e i corrispettivi di sistema. Si perché ora il comparto elettrico è stato diviso dalla nostra Autorità in segmenti KW fissati stagni ovvero: il prodotto re; il distributore di energia il mercato libero non ci sono (che fa pagare il trasporto ai venditori rilevando i consumi degli utenti); ed infine i venditori che fatturano i corrispettivi ai clienti.

Imponiamo quindi almeno di capire quali sono le voci che ritroviamo in fattura e come si articolano. IMPOSTE: erariali e locali che incidono da 0,004 a 0,024 € a KW a vantaggio dei nostri enti siano essi Comuni o Regioni ed infine l'IVA del 10% su tutto, a vantaggio dello Stato.

QUOTA FISSA: è un corrispettivo fisso che ogni cliente deve pagare e che varia a seconda della potenza installata da 4 a 36 € annui (circa); QUOTA POTENZA: è un corrispettivo fisso legato alla potenza disponibile applicato in misura variabile da 4,5 a 14 € semestrale; QUOTA ENERGIA: rappresenta la somma dei costi e dei corrispettivi dovuti per ogni KW fissati trimestralmente dall'Autorità (ovviamente per il mercato libero non ci sono variazioni trimestrali); PERDITE DI ENERGIA: rappresentano il corrispettivo da pagare per le perdite di trasporto e si calcola aggiungendo

4.440 kW. IMPOSTE: erariali e locali che incidono da 0,004 a 0,024 € a KW a vantaggio dei nostri enti siano essi Comuni o Regioni ed infine l'IVA del 10% su tutto, a vantaggio dello Stato.

Va precisato che l'unica diversità tra il mercato tutelato e il libero è quello del prezzo per la quota energia che nel settore libero viene prefissata in contratto (di solito per due anni) mentre nel regolato varia trimestralmente a secondò dei calcoli dell'Autorità. Negli ultimi 24 mesi il prezzo dell'energia elettrica (dopo l'impennata 2008 su cui ha continuato a scendere (es. da 0,0869 del gennaio 2008 a 0,0805 € per KW dell'ultima variazione trimestrale) e i nostri governanti si sono

sommario

Editoriale	pag. 1
Quanto costa l'energia elettrica	pag. 1
Trasparenza dei reclami in telefonia	pag. 2
Il fermo amministrativo è impugnabile	pag. 3
Notizie in breve	pag. 4

Elenchi telefonici. Garante chiarisce modalità della "ricerca inversa"

Dal 1° gennaio 2011 sarà mazione sull'elenco abbonati prevede l'acquisizione di elenchi cartacei e elettronici al nominativo di un abbonato, ha chiarito, infatti, alcuni aspetti della normativa sull'uso dei dati attraverso il A seguito dell'intervento del Garante, a meno che l'intervento del Garante permette di operare sottopone ai processi che abbiano clienti i cui rissato non abbia espresso sanare quello che da molti pri clienti. Discorso diverso dati erano già inseriti in un una volontà contraria. La utenti era percepito come un per i "vecchi" abbonati per i elenco pubblico, dovranno possibilità di "ricerca inver- disservizio. I fornitori, infatti, quali la ricerca inversa è però informare questi ultimi sa" riguarda i "vecchi" abbo- non offrivano più al pubblico ammessa, anche senza dell'attivazione della funzione nati, i cui dati erano già inse- la possibilità della "ricerca consenso, sulla base della di ricerca inversa nei loro riti in un elenco pubblico alla inversa" ritenendo di non direttiva europea sulle co- confronti e consentire in tal data del 1° febbraio 2005, e i essere legittimati ad effet- municazioni elettroniche modo di esprimere un'even- nuovi abbonati che hanno tuarla senza consenso. Inter- (2002/58/Ce), nel punto in tuale opposizione. espresso un esplicito con- pretazione corretta, secondo cui prevede che i dati perso- L'informativa alla clientela senso su questo punto. il Garante, solamente riguar- nali degli abbonati già pre- dovrà essere inserita nella Il Garante privacy, su ri- do ai nuovi abbonati. Per senti in un elenco telefonico bolletta e pubblicata sui siti chiesta di alcune società questi ultimi, infatti, la nor- al 1 febbraio 2005 possano web dei gestori che offrono servizi di infor- mativa sugli elenchi telefoni- restare inseriti anche in e-

Trasparenza dei reclami in telefonia – ulteriore stretta dell'Agicom

Malgrado la recente deci- scorso aprile) 932 mila euro stato deciso dopo una lunga diritto, quando chiamo il call, sione dell'autorità per le di sanzioni a fronte di conti- attività di indagine sui com- di conoscere l'identificativo comunicazioni in merito ai nue violazioni in merito alla portamenti delle compagnie della sua pratica e comportamenti illegittimi mancata interruzione del telefoniche avviata sulla dell'operatore che risponde al delle compagnie telefoni- processo di portabilità in pre- base delle segnalazioni fat- fine di evitare inutili e dispen- che e le forti multe commi- senza di recesso, il passag- te pervenire dagli utenti. diose chiamate senza esito. nate alle stesse società gio ad altro operatore in as- Dagli accertamenti oltre al *Siamo quindi alle solite e le merito delle segnalazioni è società del settore non rie- non accenna a diminuire la senza della preventiva auto- rizzazione del cliente, la mancata comunicazione dei linisti omettono regolarmen- vogliono cambiare e preferi- scorrettezza dei loro com- rizzazione del cliente, la mancata comunicazione dei piani tariffari applicati e la te di fornire sia il codice scono la politica delle multe; ne prendono ogni tanto qual- portamenti che sono quoti- pianizzazione del cliente, la mancata comunicazione dei piani tariffari applicati e la forniture di servizi a sovra- prezzo su numerazioni diver- se (e più costose) da quelle stabilite dai piani ufficiali di numerazione. Il giro di vite è no infatti che l'utente ha tenti.*

Federconsumatori Pavia

segue da pag 1 - Energia elettrica vanificato le diminuzioni im- mercato libero (estratta dalla Povere famiglie quindi più volte presentati in pub- ponendo riordini che hanno realtà) che nel corso di quat- (soprattutto artigiani e com- blico per spiegare alle fami- rincarato gli oneri di corri- tro mesi del 2008, consuman- mercianti) ma anche poveri glie Italiane che avrebbero spettivo provocando forti do 7.660 Kw, ha pagato gli utenti dell'energia elettrica risparmiato per questa ragi- aumenti che per gli utenti 1,702,00 € mentre l'anno che hanno sopportato costi superiori a 3 KW si sono successivo nello stesso peri- astronomici in ragione di una gione. In realtà nessuno si attestati anche al + 40%. odo per 7.500 Kw ha dovuto "liberalizzazione" che ha pre- sopportare ben 2.402,00 €. miato solo i produttori. è mai accorto del risparmio Eclatante è il conteggio com- parato di una utenza del Ovvero il 41% in più.

.continua da pag. 1 Il contratto meno di un contatto della provincia di Pavia che privilegi delle offerte delle però, a quel punto, è partito. internet. Nessuno sembra sostengono di aver attivato compagnie di telefonia. In fin Risultato? Niente Adsl ma poterci fare niente: l'utente un antenna privata. Spesso dei conti resta solo Telecom, tu sei chiamato a pagare le medio della "telefonia sel- non funziona, addirittura a con linea analogica per le rate (guai a te se hai dato il vaggia" sembra impotente. volte non è stata neppure sole telefonate voce e senza numero di carta di credi- Addirittura paradossale la istallata. Solitamente si paga- internet Adsl. to!?! senza usufruire nem- situazione in alcuni comuni no i consumi, senza avere i

Massimo Massara

I RIVELATORI DI GAS NON SONO OBBLIGATORI: Comunicato di UNI e Federconsumatori Pavia

L'UNI, l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione interviene in seguito alle numerose segnalazioni di persone della provincia di Pavia (in particolare anziani) che hanno ricevuto visite a domicilio da parte di venditori di rivelatori di gas che "convincono" i malcapitati ad acquistare e a installare tali apparecchiature, sulla base di presunte norme di legge di imminente pubblicazione che li renderebbero obbligatori. A tal proposito l'UNI e l'associazione ricordano che i rivelatori di gas utilizzabili negli ambienti domestici e simili sono considerati dalla legge (DPR 218/98) come "dispositivi aggiuntivi" per la sicurezza.

Risulta pertanto evidente che tali dispositivi non sono di installazione obbligatoria. Chi volesse **volontariamente** installarli, nel rispetto e nelle funzioni indicate dalla legge è naturalmente libero di farlo ma deve provvedere alla regolare manutenzione dei medesimi e non è esonerato dal rispetto delle prescrizioni di legge obbligatorie per la sicurezza nelle utilizzazioni del gas combustibile. Inoltre Federconsumatori ricorda che "Prima di effettuare acquisti consigliamo comunque di verificare l'eventuale omologazione e i marchi di rispondenza". Ricordiamo anche che - oltre alla presenza di impianti e apparecchi "a norma" - contribuiscono alla sicurezza alcune buone abitudini: semplici azioni quotidiane che, debitamente e regolarmente eseguite, si dimostrano utili per la sicurezza propria e altrui.

PRIMA DI USCIRE DI CASA

Anche per brevi periodi, è consigliabile chiudere la valvola del contatore o quella di ingresso della tubazione di alimentazione del gas nei locali di abitazione o quella della bombola, quando non si utilizzano gli apparecchi.

IN CUCINA

Non allontanarsi dalla cucina lasciando cibi in cottura sul fuoco. Evitare di riempire troppo le pentole. La fuoriuscita di liquidi in ebollizione, infatti, può causare lo spegnimento della fiamma ed originare gravi incidenti. Per accendere un bruciatore del piano di cottura è consigliata la procedura seguente:

- 1) accendere il fiammifero;
- 2) accostare il fiammifero acceso al bruciatore;
- 3) aprire il rubinetto del gas.

Tutti gli apparecchi ora in vendita devono essere dotati di dispositivi di sorveglianza di fiamma per bloccare la fuoriuscita del gas in caso di spegnimento della stessa.

Per i piani di cottura diviene obbligatorio installare quelli equipaggiati con la termocoppia.

Cari lettori.

con grande dispiacere siamo costretti a cambiare la cadenza periodica del nostro giornalino che da questo numero diventerà un bimestrale. Siamo costretti a questa decisione dalla pubblicazione di un Decreto legge, appena approvato dal Governo, che elimina le agevolazioni postali per la spedizione della stampa associativa. Da questo mese inviare il giornale, tramite posta, comporta il quadruplicamento della spesa con grave danno per le finanze dell'Associazione che come tutti sapete è una no-profit a carattere volontaristico. Per evitare quindi di aumentare la quota tessera chiedendo ai nostri iscritti un corrispettivo più alto scegliamo di limitare i numeri del giornalino almeno per tutto il 2010.

Invitiamo anche i soci che abbiamo un recapito email a comunicarcelo per l'invio del giornale in forma telematica al fine di ridurre ulteriormente la spesa.

La Presidenza

Il preavviso di fermo amministrativo è impugnabile

Le sezioni unite della Corte di Cassazione, sottolineando infatti la loro interpretata in maniera estensiva tenendo presente realtà, osservano le sezioni i dubbi sulla possibilità di ricorrere in giudizio contro il preavviso di fermo amministrativo. Con la sentenza 11087/2010, la Corte stabilisce che non va tenuto in alcun conto il mancato inserimento del preavviso nell'elenco degli atti impugnabili contenuto nell'articolo 19 del Decreto Legislativo 546/92. Quella

la contribuente non avrebbe potuto impugnare direttamente il provvedimento in sede di esecuzione con aggravio di spese e perdite di tempo. La Corte di Cassazione ribalta le sue stesse tesi del passato ma si tratta di norme ora interpretabili alla luce delle necessità di meglio tutelare l'interesse del contribuente ovvero del cittadino di fronte allo strapotere delle agenzie di settore.

La sentenza bocchia quindi i successivi 20 giorni e da qui l'interesse ad impugnare. Seguendo la tesi opposta, specifica ancora la Corte, il contribuente dovrebbe atten-

Editore: Federconsumatori Pavia—Via Cavallini, 9 - 27100 Pavia
 tel—0382 35000 fax 0382-394596 E-mail : pavia@federconsumatoripavia.it
 Sito internet provinciale: www.federconsumatoripavia.it
 Direttore responsabile: Massimo Massara
 Stampato da: Tipografia Mondo Grafico—Via F.lli Cuzio 20 Pavia
 Registrazione n. 599 del 14 luglio 2004—Tribunale di Pavia

Notizie in breve.....

Voli in ritardo

I passeggeri dei voli che portano almeno tre ore di ritardo possono chiedere un rimborso forfettario alla compagnia aerea. La Corte di Giustizia Europea ha infatti deliberato in tal senso a conclusione (circa un mese fa) di due cause intentate a proposito da due cittadini europei nel 2007.

Nella sentenza, i Giudici Europei, precisano meglio i diritti dei passeggeri nei confronti delle compagnie già sanciti dai regolamenti. La normativa UE stabilisce infatti un rimborso tra i 250 e 600 € se il volo è cancellato ma non dice nulla sui passeggeri che non arrivano in orario. La Corte stabilisce ora che il ritardo è uguale alla cancellazione; il danno è lo stesso e nel caso consiste nella perdita di tempo. La Corte risponde alla Cassazione Tedesca e al Tribunale di Vienna a seguito di esposti presentati da due passeggeri contro Condor e Air France per essere arrivati a destinazione dopo 22 e 25 ore.

I Giudici della Corte precisano però che il ritardo non sempre equivale alla cancellazione perché gli elementi che lo determinano devono essere coincidenti (es. ritardo di tre ore + cambio di destinazione) e precisano altresì che la compagnia ha l'obbligo di motivare le circostanze eccezionali che hanno provocato il disagio e le semplici ragioni tecniche non sono equiparabili alle circostanze eccezionali. *Conoscendo le compagnie aeree ci sarà da aspettarsi un aumento dei ricorsi di fronte al Giudice di Pace.*

I tempi dei bonifici bancari

Dal 1 febb. scorso è in vigore, in Italia, la Payment Services Directive (Psd): si tratta della Direttiva comunitaria sui Servizi di Pagamento che impone alle banche nuove regole ovvero procedure indispensabili per completare la realizzazione dell'Area Unica dei Pagamenti in €. Ciò significa che il sistema dei pagamenti in Europa sarà più efficiente e più trasparente nelle procedure; in termini pratici, il nuovo decreto prevede che la banca accrediti l'importo dell'operazione di bonifico entro la fine della giornata lavorativa successiva sul conto della banca del beneficiario. Sarà compito di quest'ultima accreditare effettivamente il denaro al cliente sempre nello stesso giorno lavorativo. Questo significa un cambiamento, se si considera che ora per l'accredito dei bonifici sono necessari da un minimo di tre giorni per le operazioni tra banche nazionali, fino a 10 giorni per quelle internazionali. Per quanto riguarda gli assegni, il tempo sarà ridotto a 4 giorni (oggi ne servono 3 lavorativi per la valuta dei normali cheque bancari) 1 giorno per quelli circolari, 5 giorni per la messa a disposizione dei fondi per gli assegni bancari e 4 giorni per i circolari.

Chi è Federconsumatori ?

E' una associazione libera e democratica nata per difendere i legittimi interessi dei consumatori e degli utenti nei confronti della pubblica amministrazione, degli erogatori di pubblici servizi e dei soggetti privati che offrono in vendita beni e servizi. L'associazione opera con azioni proprie e in collaborazione con altri soggetti sociali. Federconsumatori è una associazione riconosciuta ai sensi della legge 281/98.

Di cosa si occupa ?

- ? informa i consumatori sui loro diritti;
- ? promuove l'educazione ai consumi;
- ? interviene sulla pubblicità ingannevole;
- ? interviene nelle scelte dei pubblici poteri, che interessano l'utenza;
- ? rivendica servizi efficienti, gestiti con trasparenza e a costi contenuti;
- ? combatte tutte le forme di illegalità, di truffa e di raggirio;
- ? rivendica regole che difendano i cittadini dai soprusi.

In quali settori interviene ?

Federconsumatori è in grado di dare un servizio di prima consulenza e di assistere il consumatore nel contenzioso con:

- ? Telecom - Tim ,Wind e H3G , Aziende del gas, delle acque e del trasporto pubblico;
- ? Banche e assicurazioni;
- ? Le ditte che vendono fuori dai locali commerciali;
- ? Le multiproprietà;
- ? Gli artigiani e i commercianti;
- ? Gli altri settori.

Che tipo di assistenza ti offre ?

- ? Ti consiglia in caso di semplici vertenze;
- ? Ti assiste nel contenzioso;
- ? Ti assicura la consulenza specifica dei suoi esperti;
- ? Ti garantisce i consigli legali;
- ? **E....nella necessità ti assiste legalmente**

Come si fa ad iscriversi ?

Iscriversi è molto semplice, basta pagare la quota associativa. Ci si può iscrivere presso la sede di Pavia oppure con un versamento postale sul c/c 62781372 intestato a Federconsumatori - Pavia. La tessera ti dà diritto alla consulenza e all'assistenza gratuita per un anno, alla consulenza specializzata ed in caso di vertenza legale: ad una assistenza a costi contenuti.

Quanto costa iscriversi ?

La tessera annuale ordinaria 2009 costa €45 (i rinnovi €35 con il giornalino)

La tessera in convenzione costa €25 (compreso il contributo per il giornalino).

Ma ci si può iscrivere semplicemente per sostenere l'associazione , ed in caso si può versare da 15€ in su.

La federconsumatori è convenzionata con SPI e CGIL ed è federata con il SUNIA

**FEDERCONSUMATORI HA UN SITO INTERNET NAZIONALE www.federconsumatori.it
 In Lombardia la trovi anche a :Milano - Brescia - Bergamo - Mantova -Cremona- Lecco
 Sondrio - Lodi - Como - Legnano - Varese e Busto Arsizio - Monza- Darfo Boario**