



Editoriale

Un quarto della popolazione italiana è a rischio di povertà o di esclusione. Il dato, misurato dall'Istat nel suo recentissimo rapporto annuale, è più alto della media Europea e pone ai nostri governanti una seria riflessione per il futuro del paese. Gli indicatori individuati per monitorare tale obiettivo sono: le persone a rischio di povertà dopo i trasferimenti sociali; le persone in situazione di grave deprivazione materiale; le persone che vivono in famiglie a intensità lavorativa molto bassa. Dalla loro sintesi deriva un indice complessivo che misura la quota di persone che sperimentano almeno una delle condizioni descritte. E' nelle regioni meridionali, dove risiede circa un terzo della popolazione italiana, l'indice più alto (il 57 %) delle persone a rischio di povertà o esclusione (in almeno una condizione di disagio) e il 77% di quelle con tutti e tre i sintomi. Le situazioni più gravi si riscontrano in Sicilia, dove i tre indicatori assumono i valori massimi: il 39,9 % dei residenti è a rischio di povertà, il 18,8% è in grave deprivazione e il 15,7% vive in famiglie a bassa intensità lavorativa. I valori sono elevati anche in Calabria e Campania. Le persone anziane sole, quelle che vivono in famiglie con tre o più figli, in quelle con membri aggregati o dove è presente un solo genitore presentano i livelli più elevati di rischio di povertà ed esclusione: oltre un terzo degli appartenenti a questi gruppi si trova almeno in una delle condizioni di rischio considerate dalla Strategia.

Acqua pubblica—si al referendum

Il prossimo 12 giugno gli Italiani sono chiamati ad esprimersi su quattro quesiti referendari riguardanti l'acqua pubblica, il nucleare e il legittimo impedimento. Nonostante i tentativi del nostro Governo che, con il Decreto Omnibus, sta cercando di depotenziare la spinta referendaria sul nucleare in modo da scoraggiare l'andata alle urne siamo convinti che gli Italiani risponderanno a questo dovere civico per non perdere una occasione storica. Gli esponenti del Governo in carica le stanno provando proprio tutte per scoraggiare il voto. Il Ministro dell'Ambiente, nell'intento di rendere nullo anche il quesito sull'acqua pubblica, è riuscito anche a introdurre una norma, modificativa della legge in vigore fortunatamente non ancora discussa dal Parlamento, secondo la quale a svolgere le funzioni future di regolazione, soprattutto tariffaria, del nuovo sistema di gestione dell'acqua pubblica sarà l'attuale Commissione Nazionale per la Vigilanza sulle Risorse Idriche (CONVIRI). Ancora prima di decidere se votare "si o no", in base ai quesiti oggetto della consultazione, i cittadini Italiani devono quindi sentire il loro dovere civico di andare a

stretta sorveglianza dei comuni e dei cittadini. Il terzo quesito si propone di abrogare l'articolo 154 del Decreto legislativo 152/2006 limitatamente alle parole "dell'adeguatezza della remunerazione del capitale investito" eliminate le quali viene meno la possibilità di fare profitti sul bene acqua. E' bene ricordare che la raccolta di firme referendarie, cui ha partecipato anche la nostra associazione, ha raggiunto la quota di 1.400.000 firme che è un dato significativo di tanti cittadini che hanno voluto partecipare a questo evento. Quindi andate a votare e votate SI e visto che ci siete votate anche SI agli altri due quesiti che riguardano: il nucleare che vuol dire esprimere il proprio dissenso verso la costruzione di nuove centrali sul nostro territorio; il legittimo impedimento che consente alle cariche dello stato di differenziarsi rispetto a tutti gli altri Italiani rendendoci tutti cittadini di serie B. **Non scordatevi la tessera elettorale e un documento di identità, andate a votare, fate sentire il vostro peso e il vostro potere votando SI a tutti i quesiti**

sommario

Editoriale	pag. 1
Acqua pubblica—un appello al voto referendario	pag. 1
Credito al consumo, le novità	pag. 2
Energia - migliora la qualità dei call-center	pag. 3
Le altre notizie	pag. 4

Credito al consumo le novità—2ª parte

Pubblichiamo la seconda parte della sintesi delle nuove norme sul credito al consumo. ni più sfavorevoli per i clienti ca il frontespizio del contratto rispetto a quelli pubblicizzati; to e riproduce lo schema del foglio informativo relativo al tipo di operazione e servizio

Il contratto deve indicare, Nei casi di assenza o nullità zio)

obbligatoriamente tutte le delle clausole si applicano le seguenti condizioni: man-

condizioni applicate all'am-
montare del finanziamento, il canza di indicazione del tas-
numero delle rate, l'importo so di interesse (TAEG): si relativa allo svolgimento del
e la scadenza delle stesse;il applica il tasso nominale rapporto con un quadro ag-
tasso di interesse (TAEG); minimo dei BOT annuali o giornato delle condizioni
ogni altro prezzo praticato e titoli simili indicati dal applicate (rendiconto e do-
tutte le voci di spesa a carico Min.Economia ed emessi nei documento di sintesi), che si
del cliente, comprese quelle 12 mesi precedenti la con- intende poi accettata decor-

relative alle comunicazioni clusione del contratto. Nes- si 60 giorni.

periodiche e gli eventuali sun'altra somma e' dovuta a **La modifica delle condi-**

maggiori oneri in caso di titolo di interesse; mancanza **zioni contrattuali** deve es-

smora. Oltre a quanto sopra, i di indicazione di altri oneri e sere prevista con una clau-

contratti di "credito collegato" prezzi inclusi i maggiori oneri sola approvata dal cliente e

possono anche contenere: in caso di mora: si applicano essere fatta solo se sussiste

la descrizione analitica dei gli altri prezzi e condizioni un giustificato motivo. Il cli-

beni e dei servizi; il prezzo di pubblicizzati per le corri- ente deve essere avvisato

acquisto in contanti, il prezzo spondenti categorie di ope- per iscritto e se non accetta

stabilito dal contratto e l'am- razioni e servizi al momento le nuove condizioni, recede-

montare dell'eventuale ac- della conclusione del con- re a quelle precedenti.

conto; le condizioni di trasfe- tratto o, se più favorevoli per (*) **Nota importante:**

rimento del diritto di proprie- il cliente, al momento in cui La nullità, di una clausola o

tà, nei casi in cui il passag- l'operazione e' effettuata o il dell'intero contratto, deve

gio della stessa non sia im- servizio viene reso; in man- sempre essere fatta valere

mediato. **Il contratto e' nul-** canza di pubblicità nulla e' dal consumatore davanti ad

lo (*) se non contiene le in- dovuto; mancanza di indica- un giudice. Il riconoscimen-

formazioni sul tipo di contrat- zione della scadenza del to della nullità di una clau-

to e sulle parti, oppure se credito: si applica la durata sola non comporta la nullità

non specifica l'importo totale di trentasei mesi. Al consu- del contratto. In caso di nul-

del finanziamento e le condi- matore non può essere chie- lità del contratto al consu-

zioni di prelievo e di rimbor- sta o addebitata nessuna matore non può essere

so dello stesso. **Sono nulle** spesa che non sia prevista chiesto di restituire più delle

le clausole (*) che prevedo- nel contratto. somme utilizzate, e il paga-

no il rinvio agli usi per la de- **Al contratto e' unito il do-** mento può avvenire a rate

terminazione dei tassi di in- **cumento di sintesi** con le con la stessa periodicità

OFFERTE E CONTRATTI FUORI SEDE O A DISTANZA

In caso di offerta fuori sede

il foglio informativo deve an-

che contenere i dati e la qua-

lifica dell'eventuale soggetto

terzo che entra in rapporto

con il cliente come interme-

diario per la contrattazione

nonché i costi aggiuntivi deri-

vanti da tale modalità di of-

ferta. Il soggetto terzo deve

consegnare al cliente, prima

della sottoscrizione del con-

tratto, il documento denomi-

nato "Principali diritti del cli-

ente" e il foglio informativo,

nonché un documento con-

tenente i tassi medi previsti

dalla legge antiusura.

In caso di utilizzo di tecniche

di comunicazione a distanza

(telefono, Internet, etc.), i

documenti sono messi a di-

sposizione sul sito della

banca/finanziaria rendendoli

trasferibili su carta o altro

supporto durevole disponibi-

le ed accessibile per il clien-

te. Le stesse regole si appli-

cano ai contratti, specificata-

mente al diritto di riceverne

copia PRIMA della sottoscri-

zione, copia che deve esse-

re fornita su supporto carta-

Federconsumatori Pavia

.segue da sopra

della chiamata. In caso di
consenso del consumatore
dovrà poi fornire una serie
di informazioni sul contratto
(caratteristiche del servizio,
costo totale, esistenza del
diritto di recesso, modalità
di reperimento dei docu-
menti precontrattuali).

I L R E C E S S O

La più grossa novità delle
nuove norme e' la possibili-
tà per il consumatore di
cuali. Il recesso va dato con le
recedere dai contratti di
modalità specificate nel con-
finanziamento entro 14
tratto e comunque con una
giorni dalla stipula, in qual-
raccomandata a/r da inviare
siasi caso e senza una mo-
attivazione se non il sempli-
Se il finanziamento e' già par-
te anche per tutti i contratti di
servizi accessori eventual-
mente collegati (carte di cre-
lo nei casi in cui il contratto
-nei 30 giorni successivi-

capitale e gli interessi matura-
za o fuori dai locali commer-
ti fino a quel momento non-
ché le tasse dovute. Oltre a
totali somme al consumatore
non può essere chiesto altro
pagamento a nessun titolo. Il
recesso vale automaticamen-
te anche per tutti i contratti di
servizi accessori eventual-
mente collegati (carte di cre-
dito, revolving, etc.). segue

Tassa di concessione governativa sui telefonini—l'aggiornamento

I dubbi da noi espressi sul detiene e si serve di un tele- la restituzione è quindi il fonici mobili costituiscono un numero precedente del gior- fono portatile, sulla base di 2003, ovvero quando il C.d. servizio commerciale, per nalino sembrano dipanati un contratto con una società T. è stato introdotto. Le re- usufruire del quale al cliente dopo l'entrata in vigore del di telefonia non è sottoposto centi sentenze tributarie del non è richiesto nessun prov- Codice delle comunicazioni dalla legge ad alcun tipo di resto hanno confermato que- vedimento amministrativo. elettroniche, D.Lgs. n. provvedimento amministrati- sta tesi; infatti, le stesse Pertanto è legittima l'azione 259/2003, in attuazione del- vo concessorio e/o autorizza- Commissioni tributarie, han- di restituzione delle somme le direttive comunitarie di tivo. E' ben evidente quindi no più volte statuito il venir corrisposte ai gestori a titolo settore. Il Codice ha stabi- che, alla luce di quanto detto, meno della *ratio* contenuta di T.di C.G., la quale è sog- lito che la tassa di conces- non vi è più il presupposto dal **Codice postale**, sulla getta al termine prescrizio- sione governativa, per il per l'applicazione della tassa base della quale i soggetti nale di 10 anni. Occorrerà servizio di telefonia mobile sulle concessioni governati- "*che intendevano entrare in* quindi costituire in mora il deve essere pagata solo ve, che quindi non è dovuta, *contatto per mezzo di comu-* gestore, con una lettera che quando la legge imponga, non trovando più applicazio- *nizzazioni radioelettriche era-* può essere scaricata dal sito come obbligatoria, una con- ne la previsione di cui *no soggetti a provvedimento* Nazionale della nostra asso- cessione (o autorizzazione) all'articolo 21 dell'allegato al *autorizzativo, e quindi tenuti* ciazione. In caso di manca- per l'esercizio di una deter- dpr n. 641/1972. Il termine *alla relativa tassa*". Attual- to riscontro agire avanti alle minata attività. Chi invece c per far iniziare il decorso del- mente, invece, i servizi tele- Commissioni Tributarie.

I nostri sportelli in provincia

Pavia -via G.Cavallini 9 - lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,00 - tel. 0382 35000 fax 0382 394596;

Vigevano - via Bellini 26 c/o Camera del Lavoro- martedì e giovedì dalle 14,30 alle 18,00 Tel 0381 690901;

Voghera - via XX Settembre 63 c/o Camera del Lavoro - mercoledì dalle 14,30 alle 18,00 e sabato dalle 9,00 alle 12,00 - Tel 0383 46345 fax 0382 368721;

Casteggio—c/o Centro Anziani di via Vigorelli ogni mercoledì e domenica dalle 10,00 alle 12,00

Casorate Primo—c/o Sala consiglio sede Municipio ogni mercoledì dalle 9,00 alle 12,00

Albuzzano—c/o Municipio di Albuzzano ogni martedì mattina su appuntamento;

Siziano—c/o Municipio di Siziano ogni martedì dalle ore 16,30 alle 18,30;

S.Zenone e Spessa - ogni giovedì dalle 10,00 alle 12,00 presso il Municipio di S. Zenone su appuntamento

Energia -"migliora la qualità dei call-center" ma noi abbiamo qualche dubbio

Il 16 maggio scorso alto rispetto ai sei mesi pre- operatori, la capacità di risol- che perde regolarmente i l'Autorità per l'Energia Elet- cedenti; risultano migliorati, vere il problema nel minor documenti e ha tempi di atti- trica e il gas ha diffuso il secondo la stessa Autorità, i tempo possibile. Federconsu- vazione e volturazione delle comunicato semestrale servizi di call center di 10 dei matori, almeno qui a Pavia, utenze che si avvicinano a sull'indagine relativa alla 32 venditori esaminati ri- ha però seri dubbi che i dati tre mesi. Quindi delle due quinta graduatoria della spetto a parametri-chiave dell'Autorità siano corretti per- l'una; o i dati sono truccati o qualità dei servizi di *call* come la facilità di accesso, ché le risultanze sui costanti l'Autorità usa rilevatori poco *center* relativo alle 32 mag- la qualità del servizio e il monitoraggi che effettuiamo, attendibili. La nostra Autorità giori aziende elettriche e grado di soddisfazione e- almeno relativamente alle 5 dell'energia elettrica e il gas del gas: i tempi di attesa spresso dai clienti. società, di rilevanza naziona- è del resto usa a proteggere telefonica, sostiene La graduatoria viene pubbli- le, che operano sul territorio i forti e a vessare i deboli. l'Autorità, stanno diminuen- cata ogni sei mesi a partire pavese (nell'ordine Enel – E Non capiamo come una si- do; le risposte dei centralini dal 2009 e si basa sul moni- On – GDF Suez – ENI – Edi- tuazione come quella ri- sono diventate più chiare e toraggio dei *call center* delle son) portano ad un risultato scontrata nel nostro territo- la professionalità degli ope- aziende di vendita con oltre esattamente contrario rispetto rio, che del resto non risulta ratori è in crescita, anche 50.000 clienti; i punteggi alla rilevazione dell'Autorità. dissimile alle molte realtà se restano criticità da supe- vengono assegnati sulla ba- Negli ultimi sei mesi i tempi di italiane, fatta di vessazioni, rare. Dalla 'classifica' (sti- se di *livelli standard del ser-* attesa si sono allungati e la conguagli fuori termine, bol- lata nel periodo luglio- vizio fissati dall'Autori- capacita di risolvere i problemi lettazioni di presunto, man- dicembre 2010) emerge tà, quali la disponibilità di è nettamente diminuita per cate letture, contratti falsi, e che circa un terzo delle linee telefoniche, i tempi di non parlare del caso Italcogim altro ancora diventi nelle società prese in esame ha attesa, la chiarezza delle (ora GDF Suez) che è diven- mani della nostra Authority un ottenuto un punteggio più risposte, la cortesia degli tata irraggiungibile al contatto, dato positivo per le aziende.

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

Le altre notizie

Multe di notte - aggravio con importo separato.

Con un Decreto Ministeriale dello scorso marzo (pubblicato lo scorso 18 maggio sulla G.U.) viene indicata la modalità per l'applicazione del supplemento notturno alle infrazioni al codice della strada.

Il sovrapprezzo, un terzo in più della normale multa, scatta in caso di eccesso di velocità, per la mancata precedenza, il passaggio con il rosso, il cambio di corsia irregolare e il mancato rispetto delle distanze di sicurezza.

Questi versamenti andranno ad alimentare il fondo contro l'incidentalità notturna istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri in ottemperanza al provvedimento di legge approvato dal nostro Parlamento nel lontano 2007.

Il Decreto Ministeriale chiude così il laborioso iter applicativo delle norme introdotte nel 2007 e modificate nel 2009.

Le modalità scelte, creeranno però a nostro avviso, molta confusione perché impone alle forze dell'ordine di emettere due bollettini separati per i pagamenti, l'uno per la sanzione normale e l'altro per il sovrapprezzo di un terzo da girare poi al fondo.

Salgono così a quattro i bollettini che verranno inviati agli automobilisti se si comprende in questo numero anche i costi della seconda notifica.

Insomma..... siccome le nostre istituzioni non sanno fare i conti meglio porre in capo agli utenti della strada le incombenze e le perdite di tempo.

In aumento i furti di identità

I dati parlano chiaro perché i fenomeni di furto di identità o di dati personali sono in netto aumento. Le mail, le richieste di dati parziali, la sollecitazione a verificare la correttezza dei dati in possesso o addirittura l'uso di rovistare nella spazzatura alla ricerca di codici e dati bancari sono i mezzi più utilizzati per compiere veri e propri furti ai danni di persone ignare che si trovano di fatto svuotato il conto corrente. Per correre ai ripari il Governo ha istituito l'Archivio Unico Nazionale per contrastare i furti di identità che però dispiegherà la sua funzione solo a partire dall'ottobre 2012.

Nell'archivio confluiranno i dati delle banche, finanziarie, aziende telefoniche, di pay tv e delle imprese che offrono servizi antifrode; lo stesso sarà consultabile da tutti, presumiamo, con la partecipazione di un contributo di accesso che consentirà di valutare i dati presenti in archivio e confrontarli con le denunce e le richieste in arrivo. Stimiamo che il 3% dei contratti di finanziamento siano frutto di attivazione dopo il furto dell'identità.

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 2011 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 - Melegnano - Brescia - Bergamo - Mantova - Cremona- Lecco- Sondrio - Lodi - Como - Legnano - Varese - Monza e Darfo Boario