



## EDITORIALE

Contraffazioni, truffe, situazioni finte, personaggi inventati: la realtà virtuale supera la vita quotidiana. Giorno dopo giorno, ci stiamo abituando a tutto questo. Ormai stiamo vivendo una sorta di paradosso: la lenta ma graduale assuefazione al falso. È come se un misterioso regista introducesse ogni giorno sulla scena oggetti contraffatti, personaggi inventati e situazioni fasulle e noi stessimo al gioco. Né più né meno come al cinema. La cosiddetta "realtà virtuale" supera la vera. Ormai è guerra aperta in tutti i campi. Un esempio? Un anno fa, un decreto legge introduceva norme severissime per stroncare il commercio dei prodotti falsi. La signora che compra, facciamo un esempio, una falsa borsa di Gucci o Prada, può essere colpita da una maxi multa fino a 10.000 euro. Ebbene, credete che la signora si sia spaventata? Secondo un'indagine Doxa, le contraffazioni hanno battuto ogni record sul nostro mercato: il 20% dei consumatori acquista merce falsa, dai capi d'abbigliamento alle scarpe, dagli accessori tipo le borse o gli occhiali da sole ai giocattoli, ai pezzi di ricambio per l'auto, ai cd, ai film. La giustificazione della maggioranza della clientela (l'86%) è la seguente: "desiderio di risparmio". La restante, trascurabile percentuale ricorre al mercato del falso "per punire i negozi e le aziende" che impongono prezzi troppo alti. Non è secondaria, in questo ambito, la pirateria agroalimentare che danneggia in tutto il mondo i nostri prodotti tipici.

continua a pag 2

## FEDERCONSUMATORI E ADOC PAVIA FIRMANO IL PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE CON ASM E VEV DI VOGHERA

**Riportiamo il testo integrale dell'accordo firmato lo scorso 17 maggio con ASM e VEV di Voghera.**

- la conciliazione costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e nella tutela dei diritti dei consumatori;

- Voghera Energia Vendita (VEV) e ASM Vendita e Servizi (ASM) svolgono le proprie attività focalizzando le sempre più sulle esigenze dei propri clienti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione su base volontaria;

- le Associazioni dei Consumatori rivestono una crescente importanza a livello italiano ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze dei consumatori e nel promuoverne e tutelarne i diritti;

- VEV e ASM hanno instaurato con le suddette Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di procedura per la Conciliazione extragiudiziale;

- le Associazioni dei Consumatori firmatarie, rappresentate nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, istituito presso il Ministero delle Attività Produttive, sono impegnate alla diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti in vista di una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei consumatori;

- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra VEV e ASM da una parte e i consumatori dall'altra, anche attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie;

l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ha invitato tutte le aziende del settore ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori.

**Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue**

1. Con il presente Protocollo, Voghera Energia Vendita S.p.A. (di seguito "VEV"), ASM Vendita e Servizi srl (di seguito ASM), società del

gruppo ASM Voghera SpA, e le Associazioni dei consumatori firmatarie, riconosciute a livello nazionale ai sensi della legge 281/98, in base al Codice del Consumo intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione delle controversie che dovessero insorgere fra società del gruppo ASM Voghera SpA ed i consumatori loro clienti.

2. La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE.

3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito nel Regolamento attuativo allegato al presente protocollo.

4. Al fine di preservare il diretto rapporto commerciale e di migliorare la qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione tra VEV e ASM ed i loro Clienti, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica è subordinato alla necessaria fase di reclamo scritto, nel rispetto dei disposti dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

5. Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo

Continua a pag 3

### Sommario:

<b>Editoriale - di Massimo Massara</b>	<b>pag. 1</b>
<b>Protocollo di conciliazione con ASM e VEV Voghera</b>	<b>pag. 1</b>
<b>Telefonia mobile .....i costi di ricarica</b>	<b>pag. 2</b>
<b>Togliendo la spina i costi rimangono</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Notizie in breve.....</b>	<b>pag. 4</b>

## TELEFONIA MOBILE- GRAZIE ALLE INDAGINI DELLA C.E. SARANNO ABBASSATI, FINALMENTE, GLI ALTISSIMI PREZZI DI RICARICA DEL TRAFFICO MOBILE?!

La commissione Europea, ricato. Le compagnie telefo- Spiace notare che la nostra look (sistema in essere sui dando seguito alle sollecita- niche dei cellulari hanno, a Autorità per le telecomunica- telefoni ceduti a basso prez- zioni di alcune associazioni nostro avviso, concordato zioni non abbia sentito il dove- zo con un vincolo di contrat- dei consumatori , ha incari- prezzi di cartello imponendo re di intervenire autonoma- to lungo e blocco della carta cato la nostra Autorità Na- 2,00 € di costo per le ricari- mente al fine di consentire ai sim degli altri gestori) che ha zionale delle Telecomunica- che di 8,00 € e 5,00 € per consumatori Italiani di godere consentito ai gestori che lo zioni di aprire una indagine quelle di importo superiore. delle condizioni concorrenziali usano di trattenerne i clienti sui costi di ricarica praticati garantite in tutti gli altri paesi per 18 mesi con in Italia dai gestori di telefo- Tali tariffe, oltre ad essere d'Europa. l'imposizione di condizioni nia cellulare senza abbona- esose e sproporzionate, Le nostre critiche all'Autorità contrattuali capestro che mento. eludono le norme sulla con- nazionale per le telecomuni- rendono molto più complica- La nostra Autorità, che si è correnza e consentono alle cazioni non si limitano del ta la competitività del siste- sempre dimostrata sorda in compagnie lauti guadagni. resto al problema delle ricari- ma. materia, è ora obbligata ad Sono costi impropri imposti che e si sono articolate sui L'Autorità Italiana non è indagare su uno dei feno- anche per le transazioni di molti aspetti che attraversano quindi esente da responsa- menenti più lucrosi del com- ricarica effettuate via inter- il settore della telefonia mobi- bilità e potrebbe essere an- mercio telefonico che impo- net e telematica e non han- le. che un po' più attenta alle ne agli utenti costi fissi di no ragione d'essere se non Brucia ancora la decisione problematiche del settore ricarica che superano a una infinitesimale parte di assunta non tanto tempo fa della telefonia mobile. volte il 20% del traffico rica- quello che viene applicato. dall'Autorità in merito al sim-

# Federconsumatori Pavia

## RISCHIA UN REATO CHI PARCHEGGIA MALE

La Corte di Cassazione si è sezione, ha infatti convali- evidenza la voluta intenzio- l'accesso e facendo conclude- recentemente occupata di dato una sentenza della ne di mantenere il proprio re alla Corte che il comporta- una questione che spesso Corte di Appello di Palermo veicolo in modo tale da im- mento "basta per integrare la angoscia gli automobilisti e che aveva condannato un pedire ad altri di transitare e violenza quale normativamen- che riguarda chi parcheggia automobilista che aveva di circolare sulla pubblica te prevista". male la propria auto impe- posto la propria autovettura via. Nel caso di specie poi La condanna è quindi ora si- dendo agli altri di uscire dai di traverso al parcheggio si è sovrapposta la protervia cura per chi crea queste situa- garage oppure dai parcheg- condominiale impedendo ad e l'arroganza dell'imputato zioni, soprattutto, se gi condominiali. un altro di uscire. Secondo i che ha aggravato il suo l'automobilista maleducato si La Corte con propria giudi- Giudici della Cassazione un comportamento rifiutando rifiuta di spostare subito al sua zio n. 16571, della quinta comportamento del genere reiteratamente di liberare auto.

Continua da pag.1

.Valga il caso del "parmesan", il falso parmigiano o del Bonarda argentino. Da non dimenticare neppure i falsi cd o i dvd con i film in prima visione venduti settimanalmente, quasi senza colpo ferire, sotto i portici delle Varesine a Pavia. E l'attenuazione del reato di falso in bilancio, sancito da una legge sia pure con le correzioni successive, che cosa è se non l'accettazione delle bugie nei rendiconti aziendali? C'è poi la piaga dei truffatori

che perseguitano le perso- pire che per anni abbiamo gare bollette sempre più ca- ne anziane e sole. Alla loro assistito a un campionato di re. porta bussano falsi poliziot- calcio completamente falsa- Adesso da Pavia ci fanno ti, falsi assistenti sociali, to. Non si sta più tranquilli sapere che sono false anche falsi operai del gas, falsi neanche acquistando titoli e le righe della segnaletica ispettori delle Poste o bond presso autorevoli isti- stradale e dei parcheggi cit- dell'Enel e riescono a de- tutti di credito. Basta guarda- tadini. Accidenti, ma c'è predarli. Persino falsi paren- re i contenziosi negli archivi qualcosa di vero? Noi rispon- ti. Nei giorni scorsi l'Asm di di Federconsumatori di Pa- diamo di sì: è la voce delle Pavia ha segnalato come via contro Parmalat, Cirio & centinaia di persone che in questi tipi di raggiri sono in C. per rendersene conto. questi mesi si rivolgono ai nostri uffici e cominciano a costante aumento. E' stato Fittizzi sono anche i rileva- chiedere giustizia, con il co- addirittura diffuso un comu- menti dei contatori della raggio di chi è pronto a met- nicato che mette tutti in al- luce, del gas e del telefono. rarsi in gioco pur di veder- larme. Tutto finto anche nel Ormai i consumi sono vir- rispettati i propri diritti. calcio, a quanto pare. tuali, a differenza dei con- tanti che versiamo per pa- **Massimo Massara**

## TOGLIENDO LA SPINA I COSTI RIMANGONO - come si ingannano i consumatori !

Una insistente pubblicità di l'attivazione si rinnovano questo periodo invita a togliere la spina del telefono e affidarsi al cellulare anche per le necessità di casa. Il messaggio è accattivante perché sottende la possibilità di liberarsi del tanto odiato canone telefonico ed usufruire finalmente di un sistema che non lo preveda più.

Vodafone sta lanciando in questi giorni questa nuova proposta "telefonica" che è l'ennesima, nello scenario inflazionato delle telecomunicazioni Italiane.

Vediamo se conviene, ammesso che questo tipo di offerta sia attivabile su tutto il nostro territorio provinciale che è notoriamente in buona parte pieno di buchi scoperti dal servizio, facendo qualche piccolo conto di una ipotetica bolletta telefonica con i costi della nuova proposta. Innanzitutto vediamo le due opzioni offerte che sono: Casa Zero e Casa Infinity; opzioni che dopo

prende il costo di un mese ) tacitamente ogni mese, salvo disattivazione da effettuarsi vi sms seguendo le procedure indicate (abbiamo qualche dubbio sul sistema che ha creato molti problemi per altri casi e non garantisce il risultato).

Nello specifico le due offerte prevedono:

### Casa infinity:

- Costo di attivazione 8,00 € IVA compresa (che comprende il costo di un mese )

- Costo mensile 3,00 € IVA esclusa

- Traffico incluso 500 minuti verso la rete fissa

- Costo per chiamata: 15 cent alla risposta conversazioni entro i 500 minuti +9,5 cent ogni 30 sec per i primi due scatti

- Traffico eccedente: 15 cent alla risposta + 19 cent al minuto

### Casa zero:

- Costo di attivazione 8,00 € IVA compresa (che com-

- Costo mensile 9,99 € IVA esclusa

- Traffico incluso 1.500 minuti verso la rete fissa

- Costo pe chiamata: 15 cent alla risposta per conversazioni entro i 1.500 minuti

- Traffico eccedente: 15 cent alla risposta + 19 cent al minuto

Le due opzioni sono però valide per le telefonate fatte da dentro le mura di casa (area Vodafone) utilizzando il cellulare predeterminato mentre vengono contabilizzate le normali tariffe fuori dall'area.

Se ci si sposta quindi con quel cellulare le opzioni decadono e si paga lo standard previsto dal proprio contratto del cellulare.

Per fare due conti e qualche confronto si può quindi prendere in esame l'opzione "Casa zero" paragonandola con una linea telefonica fissa telecom,

ovvero con un "utente medio" che effettuata 90/100 telefonate al mese.

**Telecom** (telefono fisso): canone 14,56 € al mese + 92 chiamate (locali e interurbane) tot. 25,31 €.

**Vodafone** (opzione casa zero): canone 11,88 € al mese + 92 chiamate a rete fissa tot. 24,72 €

Come si vede la convenienza non è evidentissima e si accentua solo se ci si avvicina ai 1.500 minuti di chiamata, ovvero se si è grandi fruitori del servizio telefonico.

Non ci si libera quindi di alcun canone che in altra forma viene comunque pagato.

Da notare poi che scegliere la nuova offerta Vodafone significa disdettare il telefono fisso (altrimenti ovviamente non c'è convenienza) quindi ripagare i costi di riallaccio qualora l'offerta Vodafone non soddisfi le proprie esigenze.

### Le nostre sedi in provincia:

**Pavia** - via F. Cavallotti 9 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 18,00 - tel. 0382 35000 fax 0382 394596;

**Vigevano** - via Bellini 26 - martedì e giovedì dalle 14,30 alle 18,00 tel 0381 690901;

**Mortara** - c.da S. Dionigi 23 - martedì dalle 9,00 alle 12,00 - tel 0384 99012

**Voghera** - via XX Settembre 63 - mercoledì dalle 14,30 alle 18,00 e sabato dalle 9,00 alle 12,00 - tel 0383 368721;

**Stradella** - via Cavour 25 - sabato dalle 9,00 alle 12,00 tel 0385 48039;

**(gli sportelli di Voghera, Stradella, Mortara e Vigevano sono presso le sedi delle locali Camere Confederali del Lavoro)**

Segue da pag 1

di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.

6. In virtù della complessità realizzativa della procedura di conciliazione, le Parti convengono di prevedere un periodo di sperimentazione, la cui data di termine sarà indicata nel Regolamento attuativo. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di verificare l'efficacia della procedura, di concordare eventuali modifi-

che alla stessa e al Regolamento.

7. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria.

8. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transitorio, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del Cod. Civ.

9. Le Parti concordano di verificare annualmente l'andamento della procedura anche al fine di ricondurla

alle eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

10. I costi delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo saranno ripartiti tra le Parti con modalità da definire.

11. Le Parti sottoporranno la procedura di conciliazione volontaria disciplinata dal presente Protocollo alla validazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas.

**Firmato:**

**Federconsumatori Pavia - Mario Spadini**

**Adoc Pavia - Gianfranco Urrata**

**Voghera Energia Vendita SpA - Alberto Cressati**

**ASM Vendita e Servizi srl - Sergio Bariani**

**In allegato al protocollo è riportato il regolamento di conciliazione già disponibile presso la sede di ASM a Voghera**

**Editore: Federconsumatori Pavia—Via Cavallotti, 9 - 27100 Pavia tel. 0382-35000 -**

**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....

### Norme più severe per la sicurezza alimentare

Il 7 giugno scorso sono entrate in vigore norme più rigorose per la sicurezza alimentare che prevedono multe fino a 18.000 euro per chi non garantisce la tutela dei consumatori.

E' quanto prevede il Decreto Legislativo n. 190 "Disciplina sanzionatoria per le violazioni del regolamento (CE) n. 178/2002 che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel settore della sicurezza alimentare" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 118/2006, che introduce nuove sanzioni per le violazioni in materia. Le novità riguardano sia gli operatori del settore alimentare che quelli dei mangimi, e stabiliscono l'obbligo di ritirare i prodotti e avvisare le autorità competenti in tutti i casi in cui un alimento o un mangime o un animale da loro importato, prodotto, trasformato, lavorato o distribuito, non è conforme ai requisiti di sicurezza.

### L'Antitrust Europeo indaga sul gas

Dopo tanti appelli la Commissione europea sta finalmente intervenendo per liberalizzare il mercato europeo dell'energia, in particolare quello del gas. La Commissione ha deciso di utilizzare l'arma più pesante, una serie di indagini a sorpresa dell'antitrust per svolgere accertamenti nei confronti dei principali operatori del gas di Italia, Francia, Germania, Belgio e Austria, oltre che dell'azienda elettrica ungherese.

### Se le liste di attesa si allungano, ci si può curare all'estero con il diritto di rimborso del servizio sanitario Nazionale. Lo ha stabilito la Corte di Giustizia Europea.

La Corte di giustizia europea ha deliberato una importante sentenza in tema di tutela della salute. La Corte ha stabilito che anche quando la cura è praticabile nel proprio Stato ci si può curare in uno dei paesi dell'Unione, con diritto ad essere rimborsati dal proprio sistema sanitario, a patto che la ragione del trasferimento sia dovuta ai tempi di attesa troppo lunghi.

Il principio di straordinario valore stabilisce che sul territorio europeo il cittadino ha diritto ad essere assistito indipendentemente dalla sua residenza.

### 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 3, 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 2006 costa €37 (i rinnovi € 32 con il giornalino)**  
**La tessera in convenzione costa € 20,0 (compreso il contributo per il giornalino).**

**Ma ci si può iscrivere semplicemente per sostenere l'associazione, ed in caso si può versare da 10 €. 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](http://www.federconsumatori.it)**  
**In Lombardia la trovi anche a :Milano - Brescia - Bergamo - Mantova - Cremona- Lecco- Sondrio - Lodi - Como - Legnano - Varese e Busto Arsizio**