



EDITORIALE

Passi il mare magnum di ritardi e di disagi, ma proprio non riusciamo a farci una ragione del fatto che chi sceglie le Ferrovie dello Stato (Trenitalia) per i propri spostamenti, in caso di disservizi, fa fatica a individuare con certezza a chi rivolgersi per denunciarli. La verità è che non sono mai chiari quali siano i diritti dei viaggiatori e come esercitarli. L'esatto contrario di quello che accade nel resto d'Europa dove i clienti delle Ferrovie sanno alla perfezione quello che è giusto richiedere e pretendere da chi offre un servizio a pagamento: dalla puntualità all'igiene, dalla climatizzazione alla sicurezza dei convogli. Ed ecco perché Federconsumatori di Pavia ha deciso di andare fino in fondo (se necessario anche in un'aula di Tribunale) per tutelare M.C., una signora residente in via Moruzzi a Pavia. La sua "avventura" è sintomatica della situazione italiana. Cinquantaquattro minuti di ritardo del suo treno "Eurostar" da Ancona a Milano Centrale non sono stati sufficienti a per vedersi riconosciuto il bonus di rimborso previsto da Trenitalia in questi casi. Nei giorni scorsi, la signora ha ricevuto una raccomandata da Trenitalia che "spiegava" la situazione.

Le comunichiamo - diceva la missiva - che non è possibile dare corso alla richiesta di bonus relativa al treno 9414 perché il ritardo maturato di 54 minuti in corso di viaggio è stato determinato da eventi le cui cause non rientrano tra quelle attribuibili a responsabilità dell'impresa

continua a pag 3

Garanzie sui prodotti—una sentenza esemplare

(Il Giudice di pace rimette un po di ordine nel mondo delle garanzie sui prodotti venduti e sui diritti del consumatore)

Se il cellulare non funziona risultato. Se il bene del medesimo tipo, l'acquirente ha diritto ad ottenere la riparazione gratuita in garanzia oppure la sostituzione. Ovviamente i negozi tendono a prediligere la prima soluzione, per loro consentendone così alcun meno onerosa, senza dar ascolto alle richieste del consumatore. Il Giudice di Pace, al summatore cui spetta in realtà la scelta sul rimedio da attuare, purché possibile e non eccessivamente oneroso, ha riconosciuto la difettosità del bene in garanzia, cioè, aveva manifestato una serie di problemi tecnici che lo rendevano praticamente inutilizzabile. I ripetuti ritiri in garanzia, che avrebbero dovuto essere finalizzati ad una sua effettiva e definitiva riparazione, in realtà non hanno mai prodotto alcun risultato. Ogni volta che il telefono di un bene del medesimo tipo, l'acquirente ha diritto ad ottenere la riparazione gratuita in garanzia oppure la sostituzione. Ovviamente i negozi tendono a prediligere la prima soluzione, per loro consentendone così alcun meno onerosa, senza dar ascolto alle richieste del consumatore. Il Giudice di Pace, al summatore cui spetta in realtà la scelta sul rimedio da attuare, purché possibile e non eccessivamente oneroso, ha riconosciuto la difettosità del bene in garanzia, cioè, aveva manifestato una serie di problemi tecnici che lo rendevano praticamente inutilizzabile. I ripetuti ritiri in garanzia, che avrebbero dovuto essere finalizzati ad una sua effettiva e definitiva riparazione, in realtà non hanno mai prodotto alcun risultato. Secondo tali norme, infatti, laddove il bene di consumo acquisito sia difettoso, ovvero inidoneo all'utilizzo cui però è destinato o comunque

Continua a pag.2

ASSEMBLEA OBLIGAZIONISTI PARMALAT—CIRO

VENERDI 29 GIUGNO 2007—ORE 16,30 Sala Dell'Annunciata

P.zza Petrarca—Pavia

Saranno presenti:

- **Rosario Trafiletti—Presidente Federconsumatori Nazionale**
- **Giacinto Brighenti—Presidente Federconsumatori Regionale**
- **Gli avvocati dello studio Gamberini di Bologna**
- **L'avv. Cecilia Palli—patrocinante dei ricorrenti di Pavia**

Sommario:

Editoriale - di Massimo Massara.....	pag. 1
Garanzie sui prodottiuna sentenza del Giudice..	pag. 1
Liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica..	pag. 2
Acquistare l'auto a rate.....	pag. 3
Notizie in breve.....	pag. 4

Liberalizzazioni del mercato dell'energia elettrica—cosa succederà ?

Dal prossimo primo luglio il mercato elettrico sarà "liberalizzato" e anche i clienti privati potranno scegliere fornitore in base alle offerte più convenienti sul mercato. A poco più di un mese di distanza da questa scadenza per gli Italiani risultano però disinformati sull'argomento e i sondaggi dicono che più del 50% degli intervistati non sa della liberalizzazione e di questa facoltà di scelta gli utenti che sarà a breve disponibile. Ventinove milioni di consumatori (a tanto ammontano le utenze private "sembrebbero" quindi impreparati alla liberalizzazione voluta dall'Unione Europea che almeno nelle intenzioni, introduce un po' di concorrenza nel settore per consentire di risparmiare sulla bolletta. E' pur vero, almeno nella nostra esperienza, che Italiani non si affezionano alle parole e agli slogan

italiano dono di risparmiare sul costo dell'energia elettrica in un "liberalizzato" e anche i settore tra i più cari d'Europa clienti privati potranno cambiare fornitore in base alle offerte più convenienti pro-voci tra addizionali, agi, contributi vari, perdite, attività nucleari ecc.ecc.) L'imminente entrata in vigore della liberalizzazione de-disinformati sull'argomento e i sondaggi dicono che più del 50% degli intervistati non sa della liberalizzazione e di questa facoltà di scelta gli utenti che sarà a breve disponibile. Ventinove milioni di consumatori (a tanto ammontano le utenze private "sembrebbero" quindi impreparati alla liberalizzazione voluta dall'Unione Europea che almeno nelle intenzioni, introduce un po' di concorrenza nel settore per consentire di risparmiare sulla bolletta. E' pur vero, almeno nella nostra esperienza, che Italiani non si affezionano alle parole e agli slogan

no ancora i parametri normati per identificare il disagio sociale e per tutelare le famiglie che dovranno godere di sconti mirati. Speriamo in bene perché gli terebbe di un sostanziale passo indietro rispetto alle nuove bollette dell'energia elettrica, distribuite dallo scorso gennaio in poi, e sul accaduto nel segmento già vincolato di adottare uniformemente liberalizzato (negozi, ristoranti, professionisti ecc.ecc.) un unico schema di fatturazione dove una serie di "promotori" dell'Enel hanno proposto ed ottenuto le firme sui nuovi contratti "Prezzo Amico", ovvero le altre forme "Anno si-vo, rischiano poi di essere da cura e Energia pura" per il mercato libero dell'energia elettrica. A parole e dopo la verifica delle bollette precedenti hanno promesso sconti e notevoli vantaggi salvo poi scoprire, nella maggioranza dei casi dopo la firma, che il nuovo contratto comportava un aggravio delle spese e un prezzo più caro dell'energia. Nemmeno sotto il profilo della trasparenza i contratti del mercato libero brillano per rettitudine; quelli utilizzati fino ad ora sono scritti in Aramai-

co antico, sono incomprensibile ed è impossibile evidenziare il proprio consumo fatturato che, tra l'altro, viene espresso in Mwh. Si tratterebbe di un sostanziale passo indietro rispetto alle nuove bollette dell'energia elettrica, distribuite dallo scorso gennaio in poi, e sul accaduto nel segmento già vincolato di adottare uniformemente liberalizzato (negozi, ristoranti, professionisti ecc.ecc.) un unico schema di fatturazione dove una serie di "promotori" dell'Enel hanno proposto ed ottenuto le firme sui nuovi contratti "Prezzo Amico", ovvero le altre forme "Anno si-vo, rischiano poi di essere da cura e Energia pura" per il mercato libero dell'energia elettrica. A parole e dopo la verifica delle bollette precedenti hanno promesso sconti e notevoli vantaggi salvo poi scoprire, nella maggioranza dei casi dopo la firma, che il nuovo contratto comportava un aggravio delle spese e un prezzo più caro dell'energia. Nemmeno sotto il profilo della trasparenza i contratti del mercato libero brillano per rettitudine; quelli utilizzati fino ad ora sono scritti in Aramai-

Federconsumatori Pavia

Federconsumatori Pavia

Garanzie sui prodotti
continua dalla 1 pagina -
Ed anche nella vicenda in sentenza il venditore ha sempre preferito optare per ripetuti interventi di riparazione che, in realtà, non hanno mai risolto nulla, ignorando invece le esplicite richieste dell'acquirente volute ad ottenere la sostituzione

ne di un telefono che, evidentemente, era nato male e non poteva essere semplicemente aggiustato. Alla fine, quindi, il nostro associato ha dovuto rivolgersi, per poche decine di euro, addirittura ad un Giurista, il quale, ritenute valide le doglianze del consumatore e considerato il temo ed i disagi comunque arrecati al compratore, ha ritenuta fondata la richiesta dei nostri legali di risolvere il contratto in questione, tanto più che il telefonino è bene che non hai mai funzionato e paghi all'acquirente da dove non era stato ritirato

to a seguito dell'ultimo inutile intervento in garanzia. Ora si attende solo che il negoziante, a fronte del pieno riconoscimento dei diritti del compratore, restituisca i soldi pagati per l'acquisto di un nato e paghi all'acquirente anche le sue spese legali.

Acquistare l'auto a rate—le attenzioni da prestare

.Gli acquisti rateali stanno aumentando in numero e in valore e l'Italia sta rapidamente recuperando il gap che in materia la distanzia da molti altri paesi industrializzati.

Nel 2006 sono cresciuti un po' tutti i settori del credito al consumo e anche i prestiti personali, le carte revolving e le cessioni del quinto e lo stipendio. Secondo i dati dell'osservatorio Assofin il settore che nel 2006 ha registrato l'incremento più alto è stato quello delle autovetture acquistate a rate circa un milione e settecentomila autovetture per un controvalore totale di 19,5 miliardi di €.

Acquistare un'auto a rate significa "tecnicamente" accendere un prestito finalizzato al pagamento dell'auto con erogazione diretta al acquirente.

La prima fondamentale attenzione che precede l'acquisto dell'autovettura è da riservare a una finanziaria o alla stipula del contratto che deve essere chiaro nei suoi contenuti. Tutti i concessionari (venditori) sono normalmente convenzionati con società dell'autovettura che si acqui-

sta (modello, colore, optional ecc.) e deve anche precisare la data invalicabile di consegna dopo la quale scattano le penali a carico del venditore. Il contratto ovviamente deve essere letto con attenzione, firmato da entrambe le parti e riportare la valutazione dell'usato, in caso di cambio.

Il finanziamento poi deve essere valutato con attenzione, va legato al bene e deve quindi riportare gli elementi identificativi dell'autovettura acquistata. Il buon senso dice che il finanziamento, una volta predisposto deve aver inizio allorché la vettura acquistata sia pronta per l'immatricolazione. Il mercato dell'auto è attraversato da venditori senza scrupoli che traggono proprio dai finanziamenti una provvigione maggiore applicando dei trucchi al contratto di finanziamento che troppo spesso viene firmato in bianco dagli acquirenti.

Prima di firmare il contratto di finanziamento il cliente interessato ha diritto di ricevere tre documenti: un foglio informativo che illustra le caratteristiche del prestito, le regole di recesso e il finanziatore; un documento che spiega le regole a cui deve attenersi il finanziatore; l'informativa sul trattamento dei dati personali.

Grande attenzione quindi e quando poi si arriva alla firma ricordatevi che la legge elenca una serie di elementi che non possono mancare sul contratto:

- Condizioni praticate e costi del prestito, compresi i maggiori oneri in caso di ritardato pagamento delle rate;
- Ammontare dell'importo finanziato e modalità di finanziamento;
- Numero, importo e data di scadenza delle rate;
- Tasso annuo effettivo globale (TAEG) con le indicazioni delle condizioni analitiche e le eventuali spese che restano escluse dal taeg;
- Eventuali garanzie richieste;
- Eventuale copertura assicurativa a copertura del prestito.

I nostri sportelli 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;

Voghera - via XX Settembre 63 - mercoledì dalle 14,30 alle 18,00 e sabato dalle 9,00 alle 12,00 - tel 0383 46345 fax 0382 368721;

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

Castelletto di Branduzzo— c/o Biblioteca Comunale ogni mercoledì dalle 10,00 alle 12,00

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

ditoriale—Continua da pag.1

ferrovie. E in particolare di quei 54 minuti sono da ascrivere a Furti e danneggiamenti da parte di estranei. Il residuo di minuti di ritardo accumulati (17 minuti, ndr), non raggiunge il limite previsto dalla Carta dei Servizi e quindi non comporta l'erogazione del bonus. Spiacenti, porgiamo cordiali salu-

ti". Una spiegazione inaccettabile per giustificare un disservizio palese. E di chi sarebbe la colpa dei furti e dei danneggiamenti? - diciamo noi.

Della signora? Quel rimborso è dovuto; è una questione di principio, perché se passasse questo tipo di comportamento, Trenitalia

potrebbe comodamente non pagare più i bonus. Basta inventare una causa qualsiasi, e il giochetto è fatto. Addio bonus per i poveri viaggiatori. La vicenda della signora pavese è tempo di discussione, una diminuzione di reclami anche perché ha permesso di scoprire che i moduli per i reclami di Trenitalia reca-

Massimo Massara

Editore: Federconsumatori Pavia—Via Cavallotti, 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...

E' in dirittura d'arrivo il "fondo dei conti dormienti"

Dopo 18 mesi di discussioni, stesure e riscritture è finalmente arrivato in dirittura d'arrivo il regolamento del fondo alimentato dai così detti conti correnti dormienti, introdotto dalla finanziaria 2006 e perfezionato da quella del 2007.

Particolarmente attesa è la definizione di conto corrente dormiente che nel testo in preparazione è riferita a tutti i conti fermi da almeno 10 anni i cui titolari saranno nuovamente avvertiti e che avranno 180 giorni di tempo per rispondere.

La norma di indirizzo sull'utilizzo dei soldi che confluiranno sul fondo, contenuta nell'ultima finanziaria, prevede che almeno il 20% delle somme siano destinate a riparare i danni patiti dai risparmiatori per i crack finanziari (parmalat, cirio, argentina ecc.).

Subito dopo l'approvazione del Decreto Istitutivo partiranno le procedure per rendere operativo il fondo.

Rassegna enogastronomica di Campagna amica e Papillon 30 giugno 2007 ore 10,00 SALICE TERME (PV)

**Centro Congressi
President Hotel Terme (via Perosi 5)
di Salice Terme**

Programma:

- **Ore 10,30 Talk show su gusto e benessere**
- **Ore 12,00 Gara di cucina tra i migliori chef della provincia che utilizzano prodotti tipici della nostra zona;**
- **Ore 17,00 Talk show "Educarsi dimagrendo... dimagrire appassionandosi"**
- **In serata si svolgerà l'intrattenimento musicale-dialettale con Paolo Zanco.**

**La giornata è organizzata da Codiretti-Hotel
President Terme-Adoc-Federconsumatori e
club papillon**

Ingresso gratuito a tutti

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 2007 costa € 40 (i rinnovi € 35 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 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