



Editoriale

Pavia non è certo un'isola felice per i collegamenti a internet. Solo il 30% del territorio è coperto dalle reti veloci. Dalle nostre parti le promesse "strombazzate" dalla pubblicità non sono mai mantenute. Il servizio, nelle zone più fortunate viaggia a un quinto della velocità assicurata dagli spot in tv. Tra i servizi internet, un mercato in crescente espansione, vi sono dunque diversi ostacoli alla trasparenza e alla chiarezza, tanto che gli utenti pavesi hanno difficoltà nell'orientarsi tra le offerte disponibili e nell'ottenere indicazioni attendibili, oltre che sul prezzo, sulla velocità (come detto) e la qualità della connessione ad internet. Altrettanto difficile, come dimostra il fenomeno delle 'bollette pazze', è controllare la spesa, motivo per cui le Autorità propongono delle soglie automatiche di blocco della spesa per il traffico dati, salvo rinuncia espressa dell'utente. E' arrivato il momento che gli operatori che adottano politiche commerciali sleali debbano operare un decisivo cambio di rotta. Sono necessarie regolamentazioni più severe e provvedimenti sanzionatori proporzionati al fatturato delle aziende, affinché possano fungere da reale deterrente e assicurare una maggiore concorrenza sul mercato. E questo l'unico strumento in grado di garantire una riduzione delle tariffe per i consumatori. Se internet "piange", sms e mms non ridono. Nei giorni scorsi l'Autorità Antitrust e dall'Authority per le comunicazioni

Continua a pag.2

La strada conciliativa

Le associazioni dei consumatori privilegiano da sempre la strada degli accordi di conciliazione per la risoluzione delle controversie con le aziende.

La via legale è di solito l'ultima ratio mentre l'opzione della ricerca di una soluzione concordata, anche in armonia alla indicazioni della Comunità Europea, diventa per la nostra e le altre associazioni la soluzione privilegiata per risolvere conflitti e controversie tra utenti/consumatori e aziende che operano nei vari settori.

La scelta politica di rivendere, perseguire e sottoscrivere protocolli di conciliazione, sta quindi nel DNA di tutto il mondo consumerista e di solito i frutti di queste scelte si rivelano estremamente positivi. Telecom e Wind (due aziende leader in telefonia) hanno da tempo sottoscritto protocolli di conciliazione e sono sicuramente da citare a mò di esempio positivo.

In telefonia la conciliazione è diventata, per decisione dell'Autorità delle Telecomunicazioni, addirittura una strada obbligatoria e il tentativo di conciliazione è preventivo a tutte le azioni legali, da farsi prima di qualsiasi ricorso alla via giudiziale.

Come è naturale non tutti

gli accordi di conciliazione sono positivi e spesso alcune aziende ne perseguono i fini unicamente per fregiarsi di questa opportunità, ad uso e consumo della propria immagine pubblicitaria. Su questo versante la conciliazione Enel è l'esempio negativo da citare perché l'azienda è dura e refrattaria a qualsiasi discorso conciliativo anzi non osserva le procedure del protocollo sottoscritto e non tiene in minimo conto le istanze dei clienti.

Le mele marce vanno sicuramente tolte dal cesto, ma non è perché qualche frutto marcisce che li buttiamo tutti; ed è quindi ovvio che malgrado le negatività perseguiamo comunque la strada degli accordi con convinzione e con la finalità di creare una rete sistematica di conciliazione che favorisca la soluzione rapida dei contenziosi e sopperisca alle difficoltà e alle lungaggini della Giustizia Italiana.

In questi ultimi mesi la nostra associazione ha firmato tre importanti accordi conciliativi, i primo con Federutility che in provincia di Pavia rappresenta Linea Group (azienda di distribuzione e fornitura del gas metano) che prevede la possibilità, su base volontaria, di proporre istanze di conciliazione su alcuni aspetti del rapporto contrattuale tra cui i conguagli fuori nor-

ma. Recentemente abbiamo poi sottoscritto l'accordo con Sorgenia (società che fornisce energia elettrica sul mercato libero). I

Il protocollo ha come particolarità innovativa la facoltà di proporre conciliazione su tutte le materie inerenti il rapporto di fornitura per contratti fino a 6 KW per l'energia elettrica e 3.000 mc/anno per il gas metano.

Ancora più innovativo si presenta il protocollo d'intesa firmato con Poste Vita che prevede la possibilità (unico in materia) di conciliare i contenziosi determinati sulle polizze vita garantite da "Index Linked" ovvero quelle strutturate con sovrastanti titoli emessi da alcune banche d'affari USA che hanno fatto precipitare il valore dell'investimento iniziale.

I sottoscrittori di polizze vita di Poste Italiane denominate "Programma dinamico, Valore Reale, Ideale, Raddoppio e Index Cup" potranno quindi scegliere di aderire alla procedura negoziale che poste ha proposto ai singoli investitori oppure ricorrere, qualora non si sentano soddisfatti, alla procedura di conciliazione. L'accordo con Poste Vita è stato firmato da 17 associazioni di consumatori.

sommario

Editoriale	pag. 1
La strada conciliativa	pag. 1
Viaggi in Messico	pag. 2
Blocca gas	pag. 3
Notizie in breve	pag. 4

Viaggi turistici in Messico

Dopo l'esplosione del "influenza suina", stanno consumatore durante il viaggio, ne consegue che il consumatore potrà recedere dal pacchetto turistico acquistato verso le destinazioni di persone fortemente preoccupate per aver acquistato pacchetti turistici con destinazione verso le destinazioni di un Paese a rischio per la sua incolumità addirittura su che hanno interessato anche bene ricordare che l'avvenuta formalizzazione, da parte del Ministero degli Affari Esteri, di una nota di "sconsiglio" consente di rinunciare, senza penali, a recarsi nel Paese sudamericano, malgrado il viaggio già prenotato. Considerato che i tour operator e le agenzie non possono concretamente a g g i o r n a m e n t i :

l'agenzia non possono negare al consumatore il diritto di recesso fondato su giustificati e gravissimi motivi (di sicurezza ed ordine pubblico) non potendo, di fatto, assicurare alcuni degli elementi essenziali del contratto di acquisto del pacchetto turistico, la sicurezza del viaggio ed il godimento della vacanza stessa, considerata come momento di relax. Si è pronunciata in tal senso anche la Corte di Cassazione in una recente sentenza (Cass. III sez. civ. sentenza n. 16315/07).

Mutui ridotti al 4%?

A cinque mesi dal varo del decreto anticrisi (trasformato in L.2/09) sono ancora pochissime le persone che hanno ottenuto le agevolazioni stabilite dalle norme varate dal Governo in materia di mutui. A frenare l'applicazione della norma sono le difficoltà delle banche che incontrano problemi nell'interpretare e applicare alcuni punti dell'articolo. Per sciogliere alcuni nodi e per accelerarne l'applicazione sono intervenuti

sia l'Agenzia delle Entrate che il Ministero dell'Economia con nuove istruzioni. L'ultima circolare del Ministero, la n.32256, ribadisce che l'accesso alle agevolazioni è automatico. Cita infatti la circolare che "le banche e gli intermediari finanziari concedono i benefici senza la necessità di apposite domande da parte degli interessati".

Solo se un soggetto non è stato incluso nella lista che

l'Agenzia delle Entrate ha trasmesso alla banca di per ha aperto un c/c presso qualsiasi istituto, che il benealmente chiedendo, con un autocertificazione, l'applicazione dei benefici. di scadenza della rata.

Il presupposto è quello di aver contratto un mutuo prima casa a tasso non fisso prima dell'ottobre 2008. La circolare chiarisce anche la decorrenza della valuta di accredito del contributo in caso di assenza di un conto corrente e come si gestiscono i mutui contestati. Le

Federconsumatori Pavia

.continua da pag. 1

in seguito ad un'indagine congiunta partita nel luglio dello scorso anno e terminata in questi giorni, ha lanciato un avvertimento ai quattro principali operatori di telefonia mobile (Tim, Vodafone, Wind e 3), attraverso il quale è facile intendere che, se non provvederanno ad intervenire spontaneamente, sarà necessario

ricorrere ad una più severa regolamentazione o a in-cato: le due Autorità invitano dunque le compagnie telefoniche a posteriori. Era ora! Pur niche ad 15 centesimi, ben 4 clienti "appoggiandosi" su uno riconoscendo l'efficacia in più rispetto al limite fissato dei quattro principali gestori. delle promozioni operate dall'Ue per gli sms in roa-Per farlo, devono però spendere dai quattro gestori (tanto tra i diversi Paesi. so sottoscrivere condizioni che grazie a queste viene A finire sotto accusa non commerciali sfavorevoli, inviato il 75% dei messaggi sono però solo i gestori di rete prezzi spediti ogni anno in Italia), "messaggini": i due garanti all'ingrosso più alti del 25% dai dati raccolti, emerge la loro scarsa consapevolezza da zioni svantaggiose anche nel consumatori. pagano! parte degli utenti pavesi nuovo mercato degli **MASSIMO MASSARA**

Sistemi di blocco gas obbligatori nelle cucine

Secondo l'associazione che bilingua a questo tipo di causa. Si fronteggia dei consumatori, non di combustibile rispetto ai riunisce in Italia i produttori tratta ovviamente di incidenti hanno ancora deciso di inter-vecchi modelli. di elettrodomestici l'80% gravi con crolli completi o venire imponendo questa Verificare poi i collegamenti delle cucine o dei piani di parziali di edifici e con pre- semplice misura cautelare. tra il rubinetto cucina (o piacottura sono sprovvisti di senza di vittime. Di fronte ad una situazione stra) ed accertarsi che sia termocoppia ovvero di quel Per queste ragioni il comitato così caotica è il consumatore effettuato con tubo rigido a dispositivo, sensibile al ca- Italiano gas già dal 2003 ha che deve orientare i suoi norma collegato con fascetlore, che chiude il gas allo consigliato all'Autorità per comportamenti osservando te di sicurezza agli attacchi. spegnersi, per qualunque l'energia Elettrica e il gas di alcune cautele per evitare Se la casa poi è nuova vi motivo, della fiamma. impone una polizza assicurarischi e inconvenienti. sono obblighi del costrutto- Il dato è estremamente si- tiva in bolletta, che stiamo In primo luogo rivolgersi a re, leggasì anche installato- gnificativo se lo si valuta pagando, di 40 cent. annui negozi qualificati e pretende- re, di fornire le conformità e insieme alle rilevazioni delle per coprire le conseguenze re le garanzie offerte dai quanto previsto dalle dispo- Autorità di sicurezza che dirette delle dispersioni o fu- marchi, in particolari quelli sizioni dell'Autorità di setto- dicono che i casi di crollo o ghe di gas. italiani. re. Se proprio poi volete sta- di scoppio negli edifici civili Il comitato Italiano gas, in Bisogna scegliere apparec- re al sicuro il mercato offre sono quasi tutti dovuti a fu- accordo con i produttori Italia- chi con i blocchi di sicurezza anche dispositivi sensori per ghe di gas determinate a ni di elettrodomestici ha an- per evitare fughe o pericolo- rilevare le fughe e addirittura varia causa. Oltre agli even- che stabilito il divieto di instal- sità che potrebbero compro- apparecchi in grado di bloc- ti gravi come crolli o esplo- rare apparecchi sprovvisti di mettere salute e vite umane. care l'erogazione del gas sioni ci sono poi da valutare termocoppia. Malgrado que- Tenete conto che cucine e direttamente al contatore. gli altri rischi quali le intos- sto in Italia circola comunque piastre con più di 10 anni di Sono apparecchi abbastan- sicazioni da ossido di azoto una quantità ingente di appa- vita cominciano a presentare za costosi che vanno acqui- e i danni interni alle unità recchiature provenienti da rischio di sicurezza. I brucia- stati con la massima cautela immobiliari. vari paesi che sono sprovvisti tori moderni costruiti dal ma- dai venditori specializzati e Gli incidenti di questa natu- del dispositivo. E' da notare de in Italy e dotati di termo- magari certificati, questo per ra sono purtroppo in au- che le istituzioni Europee, di coppia sono anche in grado evitare che fanfaroni di stra- mento e nel 2008 si sono solito molto attente alle que- di risparmiare almeno il 10% da si sostituiscano ai profes- sionisti del settore. registrati 175 casi riconduci- stioni di sicurezza nei con-

I nostri sportelli in provincia

Pavia -via G. Cavallini 9 - lunedì, mercoledì e 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 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;

Stradella - via Cavour 25 c/o Camera del Lavoro- sab. dalle 9,00 alle 12,00 Tel 0385 48039 su appuntamento

Castelletto di Branduzzo— c/o Biblioteca Comunale ogni mercoledì dalle 9,30 alle 12,30

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

Pinarolo Po—c/o Municipio di Pinarolo Po ogni sabato dalle 9,00 alle 12,00

Albuzzano—c/o Municipio di Albuzzano ogni sabato dalle 9,30 alle 12,00

L'ennesima multa ai gestori telefonici

Arriva l'ennesima multa vendita di suonerie per tele- spot che promettono una suo- rò, ci si condanna a dover dell'Antitrust nei confronti fonini che hanno operato neria in regalo in cambio di ne acquistare altre a brevi dei gestori telefonici. La pratiche commerciali giudi- una acquistata sono in realtà intervalli. Liberarsi dell'abbo- sanzione ha colpito questa cate sleali. Il provvedimento la sottoscrizione di veri e pro- namento diventa poi compli- volta quattro operatori di ha avuto il plauso dall'UE ed pri abbonamenti che prosciui- catissimo perché la titolarità telefonia mobile (Telecom è stato adottato dopo l'inda- gano intere ricariche telefoni- viene rimpallata tra i gestori Italia, Vodafone, Wind e gine aperta dalle innumere- che in pochissimo tempo. A del servizio e quello del tele- H3G) e due 'software provi- voli denunce dei consuma- cadere nella trappola spessis- fono der', Zeng e Dada. tori e delle associazio- simo sono i ragazzini, attratti All'origine della supermulta Si tratta di 2,25 milioni di ni.L'Autorità ha riconosciuto dalla suoneria con la canzone italiana c'è un'inchiesta con- euro inflitti dall'Authority quanto segnalato dai consu- del momento o un personag- dotta in tutti i 27 paesi mem- della Concorrenza italiana matori alle associazioni di gio in voga tra la loro fascia bri dell'UE dai rispettivi rego- a sei società coinvolte nella categoria: i tanti messaggi e d'età. Comprandone una, pe- latori nazionali.

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....

Ausiliari del traffico—limiti di competenza

Gli ausiliari del traffico sono unicamente legittimati ad accertare e contestare le violazioni in materia di sosta a norma del codice della strada. Laddove, invece, le violazioni consistano in condotte diverse, quale ad esempio la sosta in area riservata alla fermata di mezzi pubblici, il parcheggio su un marciapiede, non funzionale al posteggio, o nei casi di manovra in un'area in concessione non sono legittimati ad intervenire. Nei casi di circolazione in corsie riservate ai mezzi pubblici l'accertamento può essere compiuto solo dal personale ispettivo delle aziende di trasporto pubblico di persone, ma non anche dagli ausiliari del traffico. La Corte di Cassazione, seconda sezione civile, con sentenza 17 marzo 2009, n. 6502 ha di nuovo ribadito il principio già più volte sancito dalla stessa corte con precedenti sentenze.

Violazioni ripetute—il negozio chiude

La Corte di Cassazione consolida l'orientamento sulle violazioni inerenti il mancato rilascio dello scontrino fiscale e riafferma che per la sanzione della "chiusura" bisogna tenere conto anche dei verbali per i quali sia intervenuta la definizione agevolata ai sensi delle disposizioni di cui al D. Legislativo 472/97.

Per la Corte la norma che commina la chiusura dell'attività commerciale per la mancata emissione in modo continuato dello scontrino ha carattere speciale rispetto alla norma generale della non applicabilità delle sanzioni in caso di definizione agevolata. Quindi la chiusura scatta tenendo conto di tutte le violazioni commesse.

La norma di riferimento è legge 244/07 che prevede quattro violazioni accertate in giorni differenti. All'assommarsi delle quattro violazioni scatta quindi la chiusura.

INFORMAZIONE PER I NOSTRI SOCI

Da settembre 2007 è attiva l'area riservata sul ns. sito internet www.federconsumatoripavia.it

L'area contiene una serie di informazioni riservate ai nostri soci sulle normative di difesa del consumatore con indicazioni e comunicazioni che riguardano i singoli argomenti. Sono anche disponibili le sentenze che i nostri legali hanno ottenuto a seguito delle vertenze intraprese.

Per accedere all'area è necessaria una password che sarà inviata su richiesta, unitamente al codice di accesso, agli iscritti che ne faranno richiesta tramite e-mail.

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