



## Editoriale

### VERSO IL CONGRESSO

Federconsumatori cammina spedita verso il suo sesto congresso Nazionale che è convocato a Bologna il prossimo 21 ottobre 2010.

L'organizzazione ha fatto negli ultimi anni passi da gigante sia sotto il profilo politico sia in termini organizzativi. Gli iscritti sono passati dai 76.000 del congresso di Napoli, nel 2005, agli attuali 142.000, gli sportelli aperti su tutto il territorio nazionale sono ora 803 e i volontari che lavorano per l'associazione sono diventati 2.500.

Federconsumatori in sostanza è diventata la prima associazione dei consumatori italiana con un peso sicuramente significativo nel settore.

Al dibattito congressuale sono consegnati tutti i nodi organizzativi per rafforzare e implementare la rete sociale e per accrescere la rappresentanza e la rappresentatività in modo che il nostro ruolo marchi significativamente la presenza sui territori.

Sono proprio gli insediamenti territoriali, data la nostra pervicacia nel volerli espandere in modo diffuso, al centro del dibattito perché è necessario sostenerli dandogli gli strumenti operativi per rispondere alle necessità dei consumatori che a noi si rivolgono.

Sostenere gli sportelli vuole dire reperire una quantità di risorse in grado di remunerare le spese sostenute dagli attivisti e per l'attività. Non bastano più quindi solo le campagne di tesseraamento ma è anche necessario individuare altre fonti di entrate che possono

Continua a pag.2

## Credito al consumo—cambiano le regole

.Nel 2009 sono stati cancellati d'ufficio 96 intermediari finanziari (specializzati nel settore del credito al consumo) e sono stati adottati 54 provvedimenti sanzionatori per scorrettezza di comportamento. Quattro di questi operatori sono stati colpiti duramente con il divieto di intraprendere nuove attività. I dati sono allarmanti e si ripetono purtroppo di anno in anno dimostrando come il settore del credito al consumo sia pervaso da comportamenti poco chiari che alla fine pesano unicamente sui consumatori. In un momento in cui le famiglie chiedono più prestiti (si stima che ogni italiano abbia debiti di 1864 €) la modifica della normativa vigente in materia di credito è diventata indispensabile per la tutela dei consumatori. Ci sono voluti alcuni anni di insistenze e prese di posizioni per riformare finalmente le norme in materia e c'è voluto l'impulso del Parlamento Europeo che ha licenziato una direttiva sull'argomento per costringere l'Italia ad adottare un Decreto Legislativo che è in vigore dallo scorso 19 settembre. L'entrata in vigore del decreto non comporta però la sua automatica applicazione perché la Banca d'Italia e il Cicer (Comitato interministeriale per il credi-

to ed il risparmio) avranno 120 giorni per emanare i dettagli applicativi. Le nuove norme modificano il Testo unico bancario (decreto legislativo n.385/93) e il Codice del consumo (decreto legislativo n.206/05) e si applicheranno a tutti i contratti di credito, esclusi i finanziamenti di importo complessivo sotto i 200 € e oltre i 75 mila. Con le nuove regole viene imposta una comunicazione pubblicitaria e informativa più trasparente. I dati fondamentali del prestito, come TAEG e rata, dovranno per legge essere ben evidenziati. Il TAEG, inoltre, dovrà includere tutte le spese del prestito in modo chiaro, in modo tale che il cliente sappia con assoluta certezza e senza alcun margine di dubbio quando andrà a spendere. Il TAEG dovrà essere segnalato in un modulo standard per tutte le banche e le finanziarie e questo faciliterà l'effettivo confronto fra prestiti offerti. Le norme assegnano poi maggiore responsabilità alla Banca d'Italia perché il decreto 141/2010 modifica il settore della mediazione creditizia aumentando i controlli nei confronti dei soggetti che svolgono un ruolo di cerniera tra banche e clienti. Coloro che accendono un prestito devono avere tutte le informazioni necessarie per confrontare le varie offerte ed

essere consapevoli dei propri diritti e doveri. Ad esempio, devono sapere che la norma permette loro di recedere il contratto entro 14 giorni da quando si ricevono le informazioni senza pagare penale ed inoltre che il prestito può essere risolto in caso di mancata fornitura del bene o servizio. Inoltre, il consumatore può adempiere in qualsiasi momento, in tutto o in parte, agli obblighi che gli derivano al **contratto di credito**. In questo caso il debitore ha diritto ad una riduzione del costo totale del credito, che comprende gli interessi e i costi dovuti per la restante durata del contratto. In caso di rimborso anticipato il finanziatore ha diritto ad un indennizzo equo, nella misura specificata nel dettaglio dal decreto. Infine, prima della conclusione del contratto di credito, il finanziatore ha l'obbligo di valutare il merito creditizio del consumatore, cioè la valutazione delle sue reali possibilità di indebitamento, sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso, anche consultando una banca dati pertinente. Sarà infine vietato a supermercati e catene di distribuzione di promuovere le carte di credito a saldo e le revolving.

## sommario

<b>Editoriale</b> .....	<b>pag. 1</b>
<b>Credito al consumo—nuove regole</b> .....	<b>pag. 1</b>
<b>Le chiavette UBS</b> .....	<b>pag. 2</b>
<b>La lampadina da 75 W va in pensione</b> .....	<b>pag. 3</b>
<b>Le altre notizie</b> .....	<b>pag. 4</b>

## Le chiavette USB per collegarsi ad internet

La tecnologia applicata alle stori sono spesso incomplete tesi ad informare il cliente al comunicazioni elettroniche (lo denuncia anche l'autorità raggiungimento dell'80% del sta facendo passi da gigante delle telecomunicazioni) e proprio forfait e ad introdurre le novità permettono mag- portano l'utente a scegliere re obblighi alle imprese per giori opportunità agli opera- un profilo sbagliato (errato) fornire sistemi di semplice tori che a loro volta offrono ai per la propria esigenza. comprensione da utilizzare consumatori le loro proposte L'ufficio gestione e segnala- individualmente per il con- tecnologiche. Negli ultimi zioni dell'autorità per le tele- trollo della spesa. L'autorità due anni si è registrata un comunicazioni (AGCOM) è ha altresì proposto di inseri- forte proliferazioni delle chia- subissata dai reclami in ma- re nei contratti un tetto mas- vette USB per connettersi ad teria e il famoso modulo D simo di spesa dopo il quale internet e questa nuova tec- riempie oramai spazi consi- la connessione si interrom- nologia è esplosa in pochis- stenti al centro direzionale di pa ma queste soluzioni ad simo tempo. Si stimano 4 Napoli. La competenza oggi sono delle semplici milioni di chiavette già in dell'autorità in materia sono proposte non recepite. Un circolazione ed è previsto un chiare e obbligano la stessa valido strumento per opera- ulteriore incremento del loro alla tutela dei consumatori re una scelta consapevole numero proporzionalmente nonché ad agire contro le al fine di trovare il proprio alla diminuzione dei costi di pratiche scorrette e illecite profilo più idoneo è costitui- utilizzo. C'è da dire che que- delle imprese. L'autorità è to dai motori di calcolo pro- sta nuova tendenza del mer- pero molto lenta e il mercato mossi e accreditati cato è stata accompagnata di per contro veloce, le im- dall'AGCOM che si possono da una vera doccia fredda prese sono poco propense a reperire sul sito per i consumatori che si so- rinunciare ai lauti guadagni e [www.supermoney.eu](http://www.supermoney.eu) . no, in alcuni casi, visti reca- la correttezza dei loro com- In ogni caso è disponibile pitare bollette astronomiche. portamenti lascia molto a un vademecum per com- La crescita fuori controllo desiderare. Una regola pre- prendere le possibili cause degli importi fatturati agli cisa in materia imporrebbe a delle bollette astronomiche utenti è stata subito battez- queste ultime di preavvertire che è stato recentemente zata con un termine inglese l'utente dell'avvenuto rag- pubblicato sul sito ( bill shohk); essa deriva in giungimento del bundle dell'Autorità che vogliamo buona parte dalla difficoltà di (limite di traffico concordato) riportare in sintesi per infor- connettersi alla rete ma spesso le imprese stesse mazione ai nostri lettori. dovrebbe essere esplicitata; dell'operatore prescelto stan- si dimenticano di farlo o lo 1. le connessioni generate te la differenza di tariffazione fanno troppo tardi quando il in regime di roaming inter- applicata in caso di connes- pasticcio è già stato realizza- nazionale sono general- sione a roaming. L'offerta nel to. L'AGCOM ha recente- mente più costose di quelle settore è molto vasta e la mente proposto, anche su effettuate sul territorio Na- trasparenza stenta a farsi invito del Parlamento Euro- zionale sotto la copertura luce; le informazioni dei ge- peo, nuovi sistemi di allerta

del proprio operatore;  
 2. gli operatori consentono anche roaming Nazionale che utilizzano reti di altri o- peratori, anche questo tipo di collegamento è molto più costoso e generalmente vie- ne tutto conteggiato fuori dal bundle;  
 3. tutti gli operatori mobili offrono pacchetti a forfait per la connessione ad internet su rete mobile a prezzo pre- stabilito con quote che ven- gono scalate ad ogni con- nessione: di solito ogni colle- gamento a tempo viene conteggiato in 15 minuti anche se dura meno di quel tempo;  
 4. i bundle possono essere a tempo o a volume e in ca- so di volume l'unità di misura è megabyte;  
 5. in genere l'unità di tas- sazione a volume è pari ad un Kilobyte;  
 6. una volta conteggiato il bundle ogni compagnia ap- plica una sua tariffazione direttamente prevista dal contratto sottoscritto che dovrebbe essere esplicitata;  
 7. le connessioni in roaming (sia Nazionale che interna- zionale) sono sempre tariffa- te al di fuori del bundle ed in modo decisamente oneroso.

# Federconsumatori Pavia

.continua da pag. 1

essere individuate tramite i fondi per i bandi (regionali, nazionali o europei) e in un rinvigorimento del 5xmille. Un'altra questione, che ver- rà posta all'attenzione del congresso, riguarda il no- stro ruolo, o meglio quello delle associazioni dei con- sumatori, in questo contesto economico caratterizzato da una profonda recessione

dove il cittadino la comunicazione, la pubblici- ciazioni consumeristiche ma (consumatore) viene rele- tà e le proposte ai dettati di anche del nostro rapporto gato in un ambito margina- trasparenza e alle norme del con le altre forze sociali e le del mercato pur essen- codice del consumo. sindacali avendo l'obiettivo di done uno dei protagonisti L'altro approfondimento ri- convergere su comuni inte- come fonte di spesa. Si guarderà poi la politiche delle ressi volti a far valere le istan- tratterà qui di saper orien- alleanze per creare un nuovo ze dei cittadini (lavoratori e tare le scelte di consumo schieramento di coalizione consumatori) nei confronti consapevoli e sostenibile finalizzato ad agire con mag- delle imprese industriali e di e anche di cominciare ad gior peso e forza sui mecca- servizio che offrono servizi e utilizzare la leva del boicot- nismi di mercato, andranno beni sul mercato. tamento dei prodotti e delle affrontate le questioni riguar- aziende che non allineano danti lo specifico delle asso-

## Anche la lampadina da 75W va in pensione

Anche la lampadina ad incandescenza sono utilizzabili della media delle famiglie scenti compatte che costano candescenza da 75W va in quelle fluorescenti compatte italiane. Una lampada a led pochi euro e permettono pensione. Dallo scorso 1 oppure quelle a led di nuova di potenza pari a 60 W costa anche buoni risparmi; rispet- settembre è entrato in vigo- generazione che sicuramente ora sul mercato circa 40 € ed to alle incandescenza fanno re lo stop alla sua produzio- costano di più ma che offrono è evidente che al momento i scendere i consumi del ne al pari di quelle da 100 una miglior resa ed un minor consumatori giustamente 70%. Infine chi non vuole W già fermate nel 2009. consumo. Sono però le lam- scelgono altro. Il mercato rinunciare al fascino delle Secondo il calendario fissa- pade a led quelle su cui però porta ad una rapida vecchie lampadine ad incan- to dalla UE il prossimo ap- l'industria di settore sta pun- diminuzione dei prezzi al pari descenza si può orientare puntamento per il blocco di tando per sviluppare la relati- degli altri prodotti di elettroni- all'acquisto alogene eco. La produzione sarà nel 2011 va tecnologia. Le lampade a ca di consumo e si pensa forma è quella per lo stop alle lampade da Led aprono nuove possibilità che nel giro di qualche mese dell'incandescenza mentre il 60W. Ovviamente le lampa- di impiego per arredare gli la concorrenza abbatti già consumo è un po' risparmi de ad incandescenza saran- spazi e sono più duttili nel del 30% il costo della lampa- oso perché riduce la spesa no ancora in circolazione loro utilizzo per le loro dimen- de a led. Tali lampade sono del 30%. La luce emessa è fino ad esaurimento delle sioni ridotte. Su questa tec- imbattibili sotto il profilo del come quella delle incande- scorte ma si prevede che nologia però ci sono dei gap rendimento e del consumo scenza e così anche alla fine del 2011 quelle da da colmare a partire da quel- nonché sulla durata che può l'aspetto inoltre la tipologia 100 e da 75W non saranno lo più importante che riguar- superare i 20 anni di funzio- può essere utilizzata senza più reperibili. Per rimpiaz- da il costo molto elevato che namento. Decisamente più problema con il variatore di zare le lampade ad incan- le rende fuori dalla portata economiche sono le fluore- illuminazione.

### *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;

**Mede**—solo dal 1 novembre 2010 ogni lunedì dalle 14,30 alle 18,00 c7o Camera del Lavoro in via Invernizzi 48

**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 sabato dalle ore 8,30 alle 10,30;

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

## **E' in arrivo una nuova griglia di indennizzi per i disservizi telefonici**

E' in dirittura d'arrivo la ricevuti tra maggio 2009 e la velocità minima di trasmis- re l'importo tramite accredito risoluzione dell'AGCOM aprile 2010. Sono ben 11 sione ADSL. Le carte dei ser- sulla prima fattura utile a (Autorità per le telecomuni- mila infatti le segnalazioni vizi dei gestori sono varia- seguito di una semplice sez- zioni) che sta chiudendo pervenute all'Autorità a cui si mente articolate e riportano gnalazione da parte la consultazione (aperta lo aggiungono quelle trasmis- indennizzi disallineati che di dell'utente. Tra le novità pre- scorso aprile) in merito ai se dalle associazioni dei solito non tengono conto delle viste c'è l'introduzione di risarcimenti per i disservizi consumatori. Spiccano per specificità del disservizio subi- indennizzi per alcune ipotesi subiti dagli utenti del tele- frequenza, nella casistica to costringendo a paragonare fin ora escluse quali fono che dovrebbe produr- rilevata, le difficoltà di pas- voci dissimili con risultati nor- l'attivazione di servizi acces- re , entro il prossimo no- saggio da un gestore malmente deludenti per i sori o l'applicazione di piani vembre, indennizzi più ve- all'altro , le fatturazioni ano- clienti. L'obiettivo dell'Autorità tariffari non concordati op- loci ai clienti che subisco- male (bill shock) dovute a è ora quello di creare un com- pure la perdita del numero no disservizi telefonici. superamento di soglia, le plesso di compensazioni ben di telefono. Vedremo il testo L'AGCOM si è fatta un'idea numerazioni a sovrapprezzo, definito per le fattispecie di definitivo del provvedimento dei problemi più diffusi se- le attivazioni e le disattiva- disservizi più comuni, oltre e sicuramente ne riportere- gnalati dai consumatori zioni non richieste, le scor- alle indicazioni degli importi mo ampia sintesi nel prossi- dopo l'esame di una mole rettezze dei call-center ed minimi per i quali gli operatori mo numero del giornalino. impressionante di reclami infine il mancato rispetto del- saranno tenuti a corrisponde-

**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 .....

### Trasporti pubblici

Con DGR 431 dello scorso 5/08/10 la Regione Lombardia ha disposto l'adeguamento, nella misura del 2,39%, dei livelli tariffari dei servizi automobilistici di linea e ferroviari. Le Amministrazioni Provinciali e i Comuni sono ora chiamati ad applicare l'adeguamento tariffario di competenza, stabilendo i termini di decorrenza d'intesa con le aziende esercenti i servizi di trasporto pubblico locale.

*Insomma.....aspettiamoci nuovi aumenti dei bus e autolinee senza, ovviamente, nessun miglioramento per chi viaggia.*

### Class action italiana a ritmo ridotto

Non c'è stata la valanga di azioni legali all'indomani dell'entrata in vigore della class action in Italia. A quasi un anno di distanza dalla sua promulgazione si contano infatti sulle dita di una mano le azioni "di classe" a causa delle difficoltà applicative della legge e delle restrizioni che la norma impone. Lo strumento, così come è stato concepito nelle versioni entrate in vigore, è giudicato molto costoso per i consumatori e non produttivo ai fini di ottenere giustizia rapida. I filtri introdotti dal legislatore hanno dissuaso i consumatori ed impedito l'uso di uno strumento in cui si riponeva grande fiducia.

I dati sono emersi in un convegno della fondazione "Curmayeur e del Centro Nazionale di prevenzione sociale" dove è stato valutato lo stato dell'arte.

### Tagliate le spese bancomat

Sono state tagliate, da un minimo del 3 ad un massimo del 36%, le spese per le commissioni interbancarie per i bancomat, pago bancomat, domiciliazioni delle bollette e pagamenti RIBA.

La riduzione è stata adottata dall'ABI e dal consorzio bancomat dopo l'intervento dell'Antitrust che aveva in corso una istruttoria per eccesso di spese.

Il taglio è la dimostrazione della poca chiarezza che nel settore bancario italiano impera quasi quotidianamente e che porta le banche a lucrare su ogni operazione effettuata con danno alla clientela finale.

L'intervento dell'Autorità per la concorrenza e la garanzia del mercato è quindi l'ennesima riprova dell'esistenza, nel settore, di un forte vincolo di cartello finalizzato ad aumentare i costi a discapito dei consumatori e a non praticare le regole della concorrenza

## 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 2010 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](http://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**