



## Editoriale

Da anni assistiamo alla piaga della falsificazione dei contratti nel mercato energetico, in sostanza i cittadini si trovano clienti di altri operatori senza averlo richiesto. In seguito alla liberalizzazione del mercato le principali aziende hanno cominciato una nuova politica commerciale incaricando varie società della ricerca di nuovi clienti, società che frequentemente non si sono comportate correttamente. Risultato: telefonate continue ed insistenti in cui gli operatori nella migliore delle ipotesi si presentano con il nome di un'altra azienda e in maniera non chiara carpiscono l'assenso del malcapitato di turno.

Altro caso classico è la falsificazione della firma sul contratto (ricordiamo che la legge italiana permette l'attivazione di un contratto sia attraverso la stesura e sottoscrizione del modulo cartaceo che attraverso la registrazione della telefonata): gli "operatori" chiedono, spesso con l'inganno, i dati presenti sulla bolletta, in particolare i codici POD e PDR e falsificano così l'accordo.

Tutte le altre aziende del mercato ovviamente si sono adeguate a questi metodi contribuendo al far west in cui ci troviamo oggi e che verosimilmente peggiorerà con la scomparsa della Maggior Tutela.

Quello descritto è un fenomeno diffuso fra quasi tutte le aziende che comporta le conseguenze che potete immaginare, dalla ricezione delle bollette da un'azienda

Segue a Pag. 3

## La garanzia degli elettrodomestici

Lo scontrino è il documento che viene rilasciato dal venditore al momento dell'acquisto di un bene; rappresenta, inoltre, lo strumento privilegiato mediante il quale l'acquirente può dimostrare non solo di aver comprato un bene di consumo, ma di aver effettuato l'acquisto presso un determinato punto vendita.

Graverà, quindi, sul venditore dimostrare di non aver mai incassato la somma di denaro costituente il prezzo della compravendita producendo tutti gli elementi probatori a sua disposizione quali i documenti contabili, i movimenti di magazzino ecc... Lo scontrino rappresenta, dunque, uno strumento di prova dell'avvenuto acquisto di un bene di consumo e dovrà essere esibito al venditore qualora si presentasse la necessità di sostituire l'elettrodomestico acquistato o di doverlo riparare.

Sarà necessario anche nel caso in cui, non potendo fare sostituire o riparare il bene, si voglia ottenere una riduzione del prezzo di compravendita o la risoluzione del contratto con conseguente restituzione del pagato, per questo è opportuno conservare lo scontrino per tutta la durata della garanzia indicata nel contratto di compravendita. Il Codice del consumo prevede espressamente che il venditore è responsabile quando il bene di consumo presenta un difetto di conformità e questo difetto si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene. Si ha difetto di conformità qualora il bene:

- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente i beni dello stesso tipo;
- non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possenga le qualità del bene presentato dal venditore come modello;
- non presenta la qualità e le prestazioni abituali di beni dello stesso tipo;

- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e da questi portato a conoscenza del venditore al momento della stipula del contratto di compravendita;
- non è stato installato a perfezione (quando un bene è soggetto ad installazione e la stessa è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità o dallo stesso consumatore ma il manuale presenti una carenza delle istruzioni di installazione). Affinché il consumatore possa avvalersi della tutela del Codice del consumo e, quindi, possa far valere la mancanza di conformità del bene, è tenuto a denunciare al venditore il difetto entro due mesi dalla data in cui lo ha scoperto, la denuncia può essere fatta in qualsiasi forma anche se, ai fini probatori, è sempre preferibile la forma scritta. Il Codice del consumo prevede che, nel caso di difetto, il compratore ha diritto al ripristino della conformità del bene acquistato mediante riparazione o sostituzione e ciò senza dover sostenere spese aggiuntive. Qualora la riparazione o la sostituzione non siano possibili o siano eccessivamente onerose ovvero il venditore non vi provveda, il consumatore può pretendere una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di compravendita con la conseguente restituzione del pagato. Di conseguenza, nel caso in cui il difetto di conformità si manifesti dopo un anno dall'acquisto il consumatore potrà avvalersi delle garanzie previste rivolgendosi al venditore. Se il modello di lavatrice o lavastoviglie che era stato acquistato non è più in produzione, il venditore ha l'obbligo di sostituirlo con un altro modello che abbia caratteristiche simili a quello da sostituire oppure – se ciò non è possibile – il compratore potrà pretendere una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

## sommario

<b>Editoriale</b> .....	<b>pag. 1</b>
<b>La Garanzia</b> .....	<b>pag. 1</b>
<b>La banca non può rifiutare un assegno</b> .....	<b>pag. 2</b>
<b>Intrusione nel conto on-line</b> .....	<b>pag. 3</b>
<b>Varie</b> .....	<b>pag. 4</b>

## I regali delle compagnie telefoniche

Quasi 20 centesimi ad abbonato: a tanto ammonta il guadagno *extra* che le compagnie del telefono riescono a lucrare su ogni bolletta spedita ai propri clienti. Il tutto, secondo la Cassazione – che si è appena pronunciata sul caso – è pienamente legittimo.

Le compagnie telefoniche ci fanno sottoscrivere, all'atto dell'abbonamento, un contratto con il quale accettiamo di pagare, insieme ai consumi, anche i costi per la spedizione della bolletta: spesa, quindi, che ci viene addebitata sulla fattura. L'aliquota Iva sulla fattura viene così calcolata sia sull'importo per i consumi che sulle spese per la spedizione della bolletta. Tuttavia per la compagnia telefonica le spese di spedizione sono Iva esenti. Alla fine del gioco, noi paghiamo al fornitore un'imposta che, invece, il fornitore non paga. Si tratta, quindi, per quest'ultimo, di un guadagno netto.

Tutto nasce dal ricorso che, un abbonato a una nota compagnia telefonica, aveva presentato in Tribunale chiedendo la restituzione degli importi da lui corrisposti a titolo di IVA sulle spese di spedizione postali delle bollette telefoniche, in quanto non dovute. Il giudice gli ha dato ragione, ma la società telefonica ricorreva così in Cassazione sostenendo la violazione e falsa applicazione di legge. La Suprema Corte ha accolto il ricorso della compagnia, sancendo un notevole regalo a tutte le società di TLC. In particolare, la Corte ha detto che la spesa di spedizione postale della fattura affrontata dalla compagnia, riferendosi ad un servizio necessario per l'esecuzione del contratto con l'utente deve necessariamente essere ricompresa nella base imponibile; e ciò anche se tale società non ne affronti il costo con applicazione dell'IVA trattandosi di spesa in regime di esenzione.

# Federconsumatori Pavia

# Federconsumatori Pavia

## la banca non può rifiutare un assegno

La banca non può rifiutarsi di pagare un assegno a colui che ne sia possessore e lo esibisca allo sportello. La legge, infatti, stabilisce che l'assegno è un titolo di credito pagabile a vista, ossia a chiunque lo presenti in banca. Il cassiere dell'istituto di credito può rifiutare il pagamento solo se l'assegno risulti alterato, rovinato o la filma risulti – da un controllo visivo – palesemente diversa rispetto a quella del titolare del conto corrente. A ciò si aggiunge, ovviamente, anche l'ipotesi in cui l'assegno non sia coperto. È capitato spesso che qualche filiale di banca abbia rifiutato il pagamento di un assegno al relativo possessore in quanto privo di conto corrente. E ciò sulla base di svariate motivazioni, tra le quali il fatto che l'importo da corrispondere fosse superiore alla soglia della circolazione dei contanti (dal 1° gennaio 2016, l'importo è stato elevato da 1.000 a 3.000 euro). Così, non sono stati pochi gli italiani costretti ad aprire un conto corrente per vedersi accreditare una somma di rilevante valore, per poi, una volta incassato l'assegno, procedere alla chiusura del rapporto bancario. Il tutto, ovviamente, pagando le spese alla banca.

Tuttavia, è bene ricordare che l'essere titolari di un conto corrente non è condizione per ottenere il pagamento di un assegno di cui si dispone legittimamente: pertanto, anche

chi non ha un conto corrente acceso presso la banca ove è stato presentato l'assegno per l'incasso – banca che deve essere quella riportata sull'assegno stesso – può esigere il pagamento del predetto titolo di credito.

L'essere titolare di un conto corrente, di certo, facilita l'operazione: il correntista, infatti, solo in questo caso può chiedere il versamento dell'assegno non solo presso la banca di emittenza dell'assegno, ma anche presso la propria, portandolo per l'incasso. In pratica, il titolare del conto potrà recarsi presso il proprio sportello e far accreditare l'assegno sul proprio conto. In assenza di un conto, invece, egli dovrà presentarsi esclusivamente presso la banca di colui che ha emesso l'assegno.

La banca, in definitiva, non può rifiutarsi di pagare un assegno a chi non ha un conto corrente, né può imporre a quest'ultimo l'apertura di un conto presso il proprio istituto di credito solo perché la somma da incassare è superiore al limite di utilizzo del contante. Infatti, gli obblighi di tracciabilità del pagamento sono stati rispettati proprio dalla presenza dell'assegno, che consente di risalire al passaggio di denaro. Non c'è quindi bisogno di un ulteriore passaggio tracciabile quando il denaro passa di mano dalla banca al beneficiario dell'assegno.

## Intrusione nel conto corrente on.line

E' più facile farsi restituire dalla banca i soldi prelevati dal criminale informatico che è riuscito a intrufolarsi nel conto corrente online, accedendo alle credenziali della home banking: con una recente pronuncia, infatti, la Cassazione ha chiarito che non spetta al correntista dimostrare di aver subito il furto dei propri dati personali (username e password) e che, proprio da ciò, è derivato il bonifico online non autorizzato. Al contrario, al cliente spetta solo la prova del prelievo illecito dal conto corrente; invece la banca è sempre responsabile per il fatto di non aver impedito a terzi di introdursi illecitamente nel sistema telematico mediante la captazione dei codici d'accesso del correntista. Si chiama home banking ed è una sorta di banca online: grazie a un pannello di controllo su internet, cui si accede immettendo le proprie credenziali private (username e password), ciascun cliente che abbia chiesto l'attivazione del servizio al proprio istituto di credito, può svolgere comodamente da internet le principali operazioni bancarie che un tempo faceva allo sportello. Chi però dovesse entrare in possesso degli altrui codici di accesso potrebbe stornare somme dal conto di una persona e bonificarle in favore proprio. Entrare in possesso delle altrui username e password è, per alcuni criminali informatici, un gioco da ragazzi: facendo leva sulla sprovvedutezza e inesperienza degli utilizzatori della home banking, il criminale invia un virus con il quale riesce a "pescare" (da cui il termine phishing) i codici di accesso alla home banking del malcapitato.

A volte questo trucco si realizza duplicando, in tutto e per tutto, la pagina della banca online, in modo che il correntista vi immetta i codici personali credendo di accedere al proprio pannello e, invece, consegnandoli direttamente

nelle mani del truffatore. Legge e giudici oramai sono approdati a una considerazione piuttosto severa: è la banca, in quanto garante di un servizio particolarmente "delicato", a dover garantire al proprio cliente che utilizza lo sportello online, la massima sicurezza delle operazioni e l'assenza di intrusioni non autorizzate. I sistemi informatici e di sicurezza per impedire le truffe esistono e possono, ad esempio, consistere in un avviso, inviato con sms al cliente, in tempo reale, che gli comunica l'esecuzione di un bonifico online, affinché questi possa verificare che l'operazione sia stata realmente voluta o meno.

Dunque, al cliente spetta sempre la restituzione delle somme sottratte dal criminale informatico tramite bonifico online. La banca non può negargli tale risarcimento, salvo che dimostri che l'accesso non autorizzato al conto sia avvenuto per:

- trascuratezza nella conservazione della password di accesso: ad esempio, conservazione sull'hard disk del computer, esposto a possibilità di intrusioni perché non tutelato da un firewall o da un antivirus;
- errore o frode del correntista stesso;
- forza maggiore: un caso imprevedibile e inevitabile anche usando la massima diligenza che si richiede agli operatori del settore.

Per ottenere il risarcimento, il cliente truffato deve inoltrare una domanda di rimborso alla propria banca. Nell'istanza il correntista deve solo dare atto dello storno non autorizzato di somme dal proprio conto online. Non deve provare che tale operazione è dipesa dall'intrusione non autorizzata nell'home banking.

### *I nostri sportelli in provincia*

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

**Vigevano** - via Bellini 26 c/o Camera del Lavoro - martedì dalle 09,00 alle 12,00 Tel 0381 690901;

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

**Siziano** - c/o Biblioteca Comunale di Siziano - martedì dalle ore 16,30 alle 18,30;

**Mede** - ogni lunedì dalle 14,30 alle 18,00 presso la Camera del Lavoro in via Invernizzi 2 tel.0384820297

**Mortara** - ogni martedì dalle 14,30 alle 18,00 presso la Camera del Lavoro in c. so Piave 32 tel. 038499012

Segue da pag 1

sconosciuta e magari più cara fino alla sospensione della fornitura dovuta alla mancata ricezione delle stesse, perché sul contratto falsificato l'indirizzo non era riportato correttamente. Di fronte a questi casi abbiamo sempre reclamato con le aziende sostenendo una posizione molto semplice: se il contratto non è richiesto il cliente non deve pagare le bollette fino al rientro con il precedente venditore. Ci siamo scontrati con la posizione delle aziende che di fronte alle nostra raccomandate rispondevano mettendo in atto la procedura di distacco e con una delibera folle dell'Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas (la n.153/12) che in sostanza afferma: anche se ti hanno

attivato una fornitura con l'inganno la paghi ugualmente applicando il prezzo dei contratti del Servizio di Maggior tutela, quindi con lo sconto. A un nostra segnalazione di fronte all'ennesimo contratto falsificato l'ENEL ha risposto invitando il nostro associato a non pagare la fornitura fino al rientro con il precedente venditore in base all'articolo 66 quinquies del Codice del Consumo, che afferma in maniera chiara e incontrovertibile che in caso di fornitura non richiesta il consumatore non deve pagare.

Se ci troviamo quindi in una situazione surreale, dobbiamo dire grazie a un'azienda che ha contribuito in questi anni alla situazione intollerabile che vivono gli utenti del mercato energetico.

**Editore: Federconsumatori Pavia - Via G. Cavallini, 9 - 27100 Pavia**  
**tel - 0382 35000 fax 0382 394596 E-mail: [pavia@federconsumatoripavia.it](mailto:pavia@federconsumatoripavia.it)**  
**Sito internet provinciale: [www.federconsumatoripavia.it](http://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 .....

**Iniziativa in collaborazione con  
federconsumatori**

**PAZ - Pavia Anno Zero: né sprechi, né avanzi**  
**Una giornata per parlare di spreco alimentare e**  
**per sperimentare pratiche virtuose.**

**Sabato 12 novembre 2016**

**MATTINA - BOSCO GRANDE**

**10.30 Laboratorio di cucina per adulti e attività**  
**a tema per bambini.**

**Pranzo conviviale a cura della coop Arkè.**

**POMERIGGIO - BROLETTO**

**17.00 Tavola rotonda dal titolo "SPRECO DI CI-**  
**BO IN ITALIA: ESPERIENZE A CONFRONTO",**  
**CON PRESENZA DEL DOTT. LUCA FALASCONI**  
**DEL LAST MINUTE MARKET DI BOLOGNA**  
**([HTTP://WWW.LASTMINUTEMARKET.IT/](http://www.lastminutemarket.it/))**

**Proiezione di un documentario sul tema**  
**Al termine aperitivo a cura della coop Arkè.**

**INFO E PRENOTAZIONI:**

**Associazione Amici dei Boschi**  
**0382 303793 lunedì e giovedì mattina**  
[info@amicideiboschi.it](mailto:info@amicideiboschi.it)

## DONAZIONI

**E' SEMPRE POSSIBILE SOSTENERE LA**  
**FEDERCONSUMATORI VERSANDO UN**  
**CONTRIBUTO SUL C/C POSTALE 62781372**  
**IL VERSAMENTO E' DI CARATTERE LIBERA-**  
**LE ED AIUTERA' L'ASSOCIAZIONE A MAN-**  
**TENERE I SUOI IMPEGNI STATUTARI**  
**ELARGIRE UNA DONAZIONE A FEDERCON-**  
**SUMATORI CONSENTIRA ALL'ASSOCIAZIO-**  
**NE DI SUPERARE LE MOLTE DIFFICOLTA'**  
**ECONOMICHE CHE SI AFFACCIANO IN**  
**QUEST'ULTIMO PERIODO**

## 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 raggiro;*
- ◇ *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, Vodafone 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 2016 costa € 50 (i rinnovi € 35 con il giornalino)**

**La tessera in convenzione costa € 30 (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 CGIL.**

**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 - Darfo Boario