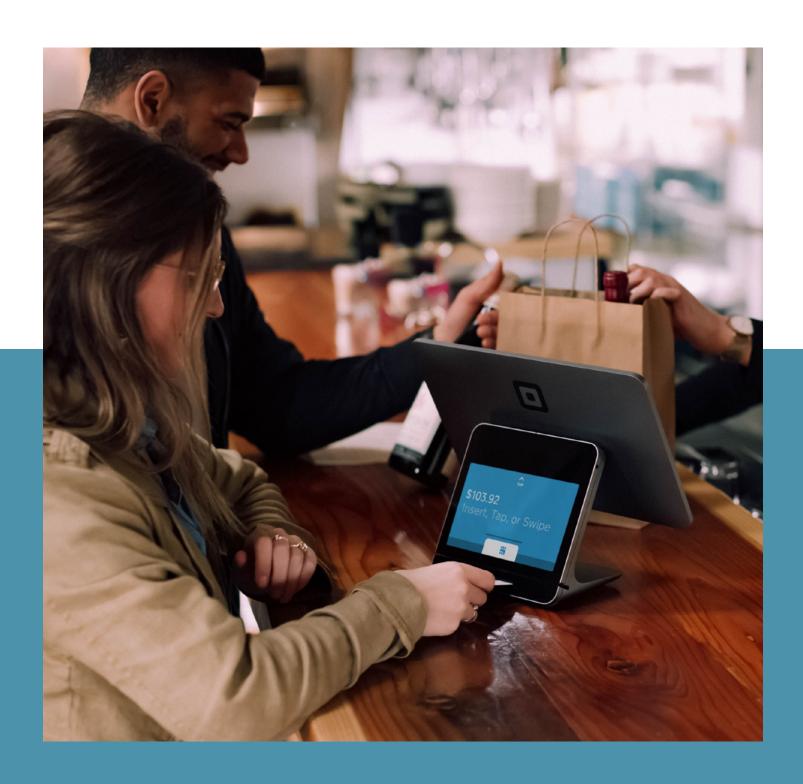


LE ASSOCIAZIONI A TUTELA DEL CONSUMATORE



#Tutelati OnLine



#tutelationline: è l'iniziativa promossa dalle Associazioni di Consumatori A.E.C.I. APS Lazio, Assoconfam, Associazione Culturale Cento Giovani, CODICI LAZIO e Konsumer Italia, che insieme alla Regione Lazio, hanno messo in piedi una serie di iniziative ed attività per rafforzare la conoscenza del Consumatore e fornirgli le informazioni per compiere scelte consapevoli.

L'obiettivo è quello di contrastare alcune delle conseguenze socioeconomiche più rilevanti causate dal COVID-19 e potenziare il servizio di informazione offerto dalle Associazioni anche per risolvere piccoli e grandi problemi della vita quotidiana.















Introduzione

IL PROGETTO

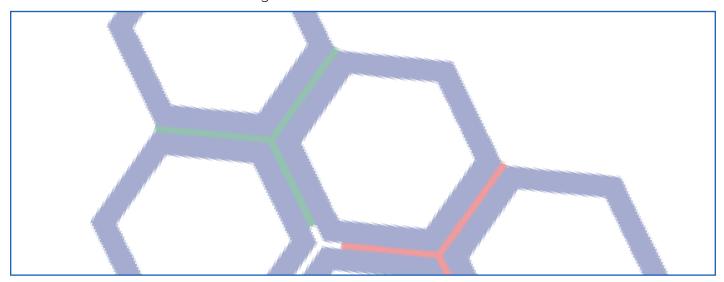
Da oltre un anno a questa parte il COVID-19 ha cambiato il nostro vivere quotidiano, molto probabilmente per sempre. Ma, in alcuni casi, questa non deve essere considerata una brutta notizia. Può essere l'opportunità per modificare il nostro modo di acquistare, di dialogare con le persone, di gestire e risolvere le problematiche incontrate.

Sicuramente la pandemia ha modificato anche il modo in cui cerchiamo le informazioni, le elaboriamo e compiamo le nostre scelte. Le notizie, le informazioni vengono sempre più spesso cercate e trovate online e non sempre sono corrette o fanno fare la scelta giusta.

Ecco perché, in questo momento in cui il mondo virtuale è diventato l'"ipse dixit" è ancora più importante avere le informazioni e gli strumenti per valutare in maniera critica e per compiere scelte consapevoli.

#TUTELATIONLINE serve proprio a rafforzare informazioni e consapevolezza del Cittadino Consumatore, e ad avere utili suggerimenti per risparmiare nella vita quotidiana o risolvere problematiche di carattere pratico.

In questo e-book puoi trovare qualche consiglio pratico e concise informazioni nelle principali aree nelle da Cittadino ti ritrovi a muoverti.

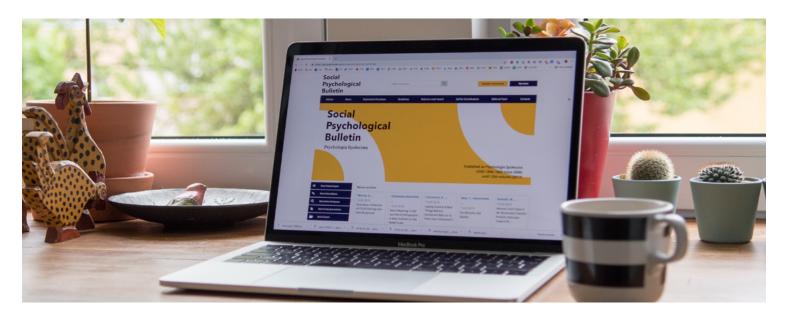


COSA E' UN EBOOK

UN LIBRO INTERATTIVO.

Un eBook è semplicemente un libro interattivo. Una via di mezzo tra un sito internet e una brochure. Un libro ma molto più di un libro.

Puoi sfogliarlo come un libro ma puoi cliccare per muoverti tra le pagine. Puoi leggere, ma vedere i video inseriti. Puoi rimanere all'interno o muoverti tra i link esterni contenuti nel libro. A questo punto buon divertimento, anzi, buon click.



DECIDI TU

Un nuovo modo di informarsi. Grazie a questo nuovo formato decidi tu come informarti. Puoi:

- . leggere l'articolo cliccando sul titolo
- .. seguire i pratici video tutorial
- ... guardare le interessanti video pillole
- seguire gli approfondimenti nei webinar
- scaricare gli utili moduli
- contattare direttamente le Associazioni promotrici



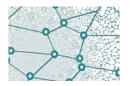
CHIEDI AIUTO

Cinque Associazioni di consumatori. Clicca sul logo e potrai contattare direttamente l'associazione.

AREE TEMATICHE

In questa sezione ci occuperemo dei casi che puoi incontrare firmando contratti.

[clicca sul tema per visitare la sezione]



TELECOMUNICAZIONI



LUCE, GAS E ACQUA



BANCHE E FINANZA



TRIBUTI E SANZIONI



ASSICURAZIONI



CONDOMINIO

CONTRATTUALISTICA



Gli articoli di questa sezione

- . IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO
- .. LA GARANZIA DEL VENDITORE
- ... LA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO ENERGIA
- LA PRESCRIZIONE NELLE FATTURE

CONTRATTUALISTICA

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

In cosa consiste il diritto di ripensamento

Il diritto di recesso, detto comunemente "diritto al ripensamento", è uno dei più importanti diritti attribuiti al consumatore dal Codice del Consumo (DLgs 206/2005). Il diritto di recesso consente al consumatore di cambiare idea sull'acquisto effettuato, liberandosi dal contratto concluso senza fornire alcuna motivazione. In tal caso, il consumatore potrà restituire il bene e ottenere il rimborso di quanto pagato.

Entro quando può essere esercitato:

a. Acquisti nei locali commerciali

Nel caso di vendita in negozio o in altri locali commerciali del venditore, non esiste diritto di recesso, se non a discrezione del venditore.

b. Acquisti online

Il diritto di ripensamento in ambito di acquisti online può essere esercitato nel termine di 14 giorni che iniziano a decorrere:

- nel caso di contratti di servizi, dal momento della conclusione del contratto;
- nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, designato dal consumatore per ricevere il bene, acquisisce il possesso fisico dei beni.

Nel caso in cui il professionista non abbia adempiuto all'obbligo di informare il consumatore sull'esistenza del diritto di recesso, il termine per il suo esercizio è esteso a 12 mesi, ulteriori rispetto ai 14 giorni iniziali.

Se il professionista fornisce al consumatore le informazioni sul diritto di recesso entro 12 mesi dalla conclusione del contratto, il periodo di recesso termina 14 giorni dopo il giorno in cui il consumatore è stato informato.

Come esercitarlo

Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore deve informare il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto.

A tal fine il consumatore può:

- · utilizzare un modulo di recesso
- oppure presentare una qualsiasi dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.



[CLICCA PER VEDERE IL VIDEO]

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Cosa fare

Il consumatore può recedere, senza dare alcuna giustificazione e senza penalità, inviando al venditore una comunicazione scritta tramite raccomandata A/R (o PEC) entro 10 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto (per i servizi) o di consegna della merce (per i beni).

Inoltre, nel caso in cui il venditore, prima della stipulazione del contratto, non informa in modo completo il consumatore, sull'esercizio del recesso, i termini per recedere aumenteranno ad 1 anno e 14 giorni.

Nel caso in cui, al momento del recesso, la consegna del bene sia già stata effettuata, il consumatore è tenuto a restituirlo al venditore, secondo le modalità previste dal contratto.

Restituzione

Le spese per la riconsegna della merce gravano sul consumatore, salvo che non sia previsto diversamente.

Il termine per la restituzione non può comunque essere inferiore a 10 giorni lavorativi.

Il venditore deve restituire il prezzo pagato dal consumatore entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

CHIEDI AIUTO

Cinque Associazioni di consumatori. Clicca sul logo e potrai contattare direttamente l'associazione.



CONTRATTUALISTICA

GARANZIA DEL VENDITORE

1. Garanzia legale: cos'è

La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (DLgs 206/2005 articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato.

Il consumatore può avvalersi della garanzia legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore.

2. Contenuto della garanzia legale

L'art. 130 del Codice del Consumo recita:

1. Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene.

2. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, a norma dei commi 3, 4, 5 e 6, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto, conformemente ai commi 7, 8 e 9.

3. Diritti del consumatore

Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

4. Durata della garanzia legale

La garanzia legale dura 2 anni dalla consegna del bene e deve essere fatta valere dal consumatore entro 2 mesi dalla scoperta del difetto: occorre quindi conservare sempre la prova di acquisto (ricevuta fiscale o scontrino di cui si consiglia di fare subito una fotocopia perché le carte termiche degli scontrini possono scolorirsi con il tempo).

5. Obblighi del venditore

Il venditore deve:

prendere in consegna il prodotto difettoso, per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità.

Per i difetti che si manifestano nei primi 6 mesi dalla data di consegna del prodotto la verifica è sempre a carico del venditore in quanto si presume che esistessero al momento della consegna;

Successivamente, nel solo caso in cui il malfunzionamento non dipenda da un vizio di conformità, può essere chiesto al consumatore il rimborso del costo - ragionevole e preventivamente indicato – che il venditore abbia sostenuto per la verifica.

GARANZIA DEL VENDITORE

Riscontrato il vizio di conformità, effettuare la riparazione o la sostituzione del bene entro un congruo tempo dalla richiesta e senza addebito di spese al consumatore.

Qual è il congruo termine di riparazione

La legge non specifica cosa si debba intendere per congruo termine, ma stabilisce che tale termine dipende dalla natura del bene e dallo scopo per il quale il prodotto è stato acquistato. Si fa, dunque, riferimento ad un parametro oggettivo (natura del bene) e ad uno soggettivo (scopo per il quale è stato acquistato).

6. Differenza tra garanzia legale e garanzie convenzionali.

La garanzia legale, non è derogabile ed è disciplinata dal Codice del Consumo.

Le garanzie convenzionali, gratuite o a pagamento, offerte dal produttore o dal rivenditore, non sostituiscono né limitano quella legale di conformità, rispetto alla quale possono avere invece diversa ampiezza e/o durata.

Chiunque offra garanzie convenzionali deve comunque sempre specificare che si tratta di garanzie diverse e aggiuntive rispetto alla garanzia legale di conformità che tutela i consumatori.

A SUA SCELTA

La scelta del consumatore è soggetta a dei limiti per tutelare il consumatore, così come il venditore, e viene tracciata una "scaletta" di priorità:

- 1. Il consumatore può chiedere la riparazione o la sostituzione (senza spese);
- 2. Se il difetto è lieve e facilmente riparabile (il prodotto è ripristinato in maniera integra e la spesa è inferiore al prezzo pagato) il consumatore non può chiedere la sostituzione. A meno che la riparazione non comporti "notevoli inconvenienti per il consumatore", oppure non viene effettuata entro un congruo termine e tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore lo ha acquistato il bene.
- 3. Solo successivamente la legge prevede il diritto del consumatore al rimborso del prezzo, ma solo se si verificano le seguenti situazioni:
- la riparazione e la sostituzione sono impossibili;
- il venditore non ha provveduto alla riparazione (o alla sostituzione) entro "un congruo termine";
- -la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuata hanno arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

CONTRATTUALISTICA

IL CONTRATTO DI ENERGIA

Nel caso in cui il passaggio ad un nuovo fornitore di energia elettrica e/o gas avvenga senza rispettare le regole preventive per la conferma del contratto, dopo il reclamo il cliente potrà aderire in modo volontario alla procedura di ripristino veloce per tornare al vecchio fornitore. Gli obblighi informativi dei venditori. Firma del contratto?

Nel dettaglio, nel caso di clienti domestici, il venditore prima dell'attivazione deve rispettare precise misure preventive in materia di conferma del contratto: in caso di contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali il rilascio della copia del contratto firmato o della conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il cliente è d'accordo, su altro supporto durevole; nel caso di contratti conclusi attraverso forme di comunicazione a distanza: la conferma del contratto concluso su supporto durevole.

Per i clienti non domestici, le regole preventive dell'Autorità, nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali del venditore o con comunicazione a distanza, prevedono esplicitamente l'obbligo per il venditore di inviare una lettera di conferma o di effettuare una telefonata di conferma.

In pratica, dunque, il consumatore può "liberamente decidere" di non sottoscrivere il contratto e quindi informarsi meglio circa i propri obblighi, i propri doveri, i propri diritti e sulle tariffe applicate alla propria fattura.

I Contratti registrati

Di fatto i call center effettuano due chiamate (a breve distanza una dall'altra). In una si convince il consumatore ad accettare il nuovo contratto nell'altra (con velocità di lettura supersonica) si leggono le frasi in cui il consumatore accetta a non sottoscrivere il contratto in forma cartacea e (a seguire) diritti, doveri e modalità di tariffazione.

I nostri consigli

Il consiglio più semplice è quello di evitare di sottoscrivere contratti in questa modalità. Esistono numerose possibilità per confrontare le tariffe migliori e le condizioni contrattuali devono essere lette, comprese e queste cose si devono fare con calma. Diffida dunque della fretta e di chi vuole metterti fretta. La fretta è cattiva consigliera.

CONTRATTUALISTICA

PRESCRIZIONE

Dopo quanti anni è possibile non pagare gli importi richiesti dagli operatori? Le segnalazioni dei consumatori che si rivolgono a noi in cerca di aiuto ci inducono a fare chiarezza su un argomento importante.

La legge (Delibera 547/2019/R/idr) dice che il periodo di prescrizione è di 2 anni per le fatture di luce e gas. Anche per le utenze idriche la stessa prescrizione è biennale (si pagano solo gli utlimi due anni). Trascorso questo periodo di tempo senza che l'operatore richieda, attraverso una raccomandata il pagamento, il debito è estinto e il debitore è liberato dall'obbligo di credito. Tali comunicazioni, infatti, interrompono i termini e li fanno decorrere da capo.

PRESCRIZIONE DI 2 ANNI TELEFONO E TV

Anche per i servizi di telefonia, internet e pay tv, grazie alla legge di Bilancio 2020 la prescrizione delle fatture è diventata di due anni equiparando quello che, già la legge di bilancio 2018 (legge n. 205/2017, articolo 1, commi 4-10) aveva fatto per le forniture di energia elettrica, gas, e per le utenze idriche.

Di fatto dunque, possiamo stabilire che, tutti i pagamenti relativi alle utenze luce, acqua,

gas, telefonia e pay tv saranno soggetti alla prescrizione biennale.

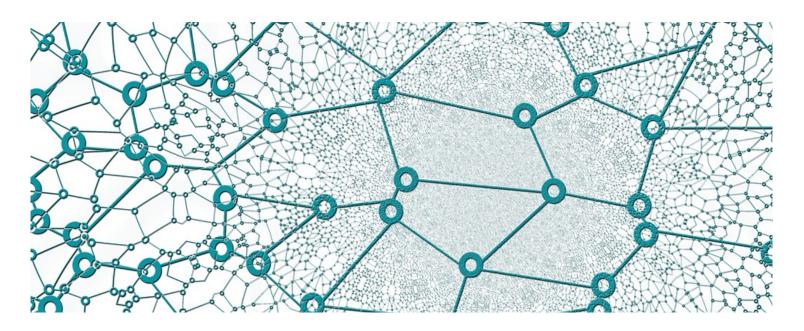
LA PENALE PER GLI OPERATORI

La legge di Bilancio 2020 ha però stabilito (rispetto a quella del 2018) una importante novità imponendo a tutti i gestori di telefonia, energia elettrica, luce, gas, acqua e pay tv una penale del 10% dell'importo contestato (mai inferiore a 100,00 euro) nel caso mettano in atto condotte illegittime e addebiti illegittimi in bolletta

- 1) Viola le modalità di rilevazione dei consumi.
- 2) Viola le modalità di esecuzione dei conguagli,
- 3) Viola le modalità di fatturazione.
- 4) Addebita spese ingiustificate.
- 5) Addebita costi per consumi, servizi o beni non dovuti.

Di fatto, per ognuna di queste condotte (e/o per ogni fattura in cui simili voci siano addebitate) i consumatori, dal 1 gennaio 2020 possono richiedere la penale del 10% dell'importo contestato (mai al di sotto di 100 euro). Il problema principale è che la penale non scatta in forma automatica ma deve essere richiesta. Ovviamente, quindi deve essere contestata la fattura e, qualora, il gestore riconosca l'errore

deve versare la penale stessa all'utente.



Gli articoli di questa sezione

- . CARTE DEI SERVIZI
- .. COME MISURARE LA NAVIGAZIONE INTERNET
- ... FATTURAZIONE NON CONFORME
- MALFUNZIONAMENTO O INTERRUZIONE DELLA LINEA
- IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI
- RISOLVERE LE PROBLEMATICHE: CONCILIAZIONE O ADR?

CARTA DEI SERVIZI

Cosa è la carta dei servizi

L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (1994).

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni operatore telefonico assume una serie di impegni nei confronti del cliente e dichiara le modalità di erogazione dei servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Riepiloghiamo alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- · Tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- Parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- Servizi erogati in maniera continua e regolare,
 e dove consentito, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- · Gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- Diritto alla partecipazione del cittadino, l'efficienza e l'efficacia devono sempre essere garantiti.

La Carta dei Servizi stabilisce un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- Definizione degli standard e della qualità del servizio;
- · Semplificazione delle procedure;
- · Come è strutturato il pacchetto dei servizi;
- Promozione e verifica degli standard del servizio;
- · Partecipazione dell'utente alla definizione del progetto;
- · In caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Per consentire agli utenti un primo confronto diretto tra i dati relativi alla qualità pubblicati dai vari Operatori, i gestori telefonici sono tenuti a pubblicare, sui propri siti WEB:

- · le carte dei servizi;
- · i resoconti semestrali e annuali sui risultati di qualità del servizio raggiunti;
- · le relazioni annuali in materia di qualità dei servizi, contenenti gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e gli effettivi risultati conseguiti nell'anno solare di riferimento.

MISURARE LA VELOCITA' DI CONNESSIONE

NE.ME.SYS.

Il software NE.ME.SYS. è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) per la misura certificata della qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa.

NE.ME.SYS. è l'unico software che consente di ottenere un certificato attestante la qualità della connessione.

Le caratteristiche di NE.ME.SYS.

- · gratuito;
- · disponibile per tutti i maggiori
- scaricabile direttamente dal sito del progetto
 MisuraInternet.

Le misure con NE.ME.SYS. possono essere eseguite autonomamente dall'utente registrandosi su www.misurainternet.it, scaricando e installando il software.Il valore probatorio delle misure di NE.ME.SYS.

La misura effettuata con NE.ME.SYS. ha valore probatorio in quanto il software non misura le generiche prestazioni di Internet, condizionate da più fattori, ma effettua una misura relativa solamente al tratto di rete di responsabilità dell'operatore dell'utente.

Se il software rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per fare un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti.

Nel caso in cui non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, passati 45 giorni dal primo certificato, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali.

CHIEDI AIUTO

FATTURAZIONE NON CONFORME

In quali casi si può parlare di fatturazione non conforme?

Si parla di fattura non conforme al contratto sottoscritto, quando si ricevono fatture nelle quali, per esempio:

- i conteggi del traffico riportati sono eccessivi rispetto allo standard abituale;
- è stato addebitato un canone diverso da quello indicato sul contratto;
- sono stati addebitati costi di disattivazione in misura superiore rispetto a quello previsto dalle condizioni di contratto:
- · sono state addebitate penali in seguito ad un recesso da contratto per mancata accettazione delle modifiche contrattuali;
- sono stati addebitati costi per servizi mai richiesti;
- stata recapitata una fattura per un contratto mai sottoscritto;
- · gli importi addebitati si riferiscono ad una linea da tempo cessata;
- è stata effettuata una doppia fatturazione a seguito di portabilità (migrazione) del numero.

Cosa fare in questi casi?

Bisogna inviare un reclamo formale con PEC, raccomandata A/R o fax al gestore, nel quale

si contestano eventuali errori e si descrivono le problematiche riscontrate, conviene contestare le fatture entro la data di scadenza o nel diverso termine stabilito nelle carte servizi dei gestori. Ogni gestore ha un termine, previsto dalla propria carta dei servizi, per rispondere ai reclami formali.

Se la fattura contestata riguarda una linea per la quale si è già provveduto a dare disdetta, è consigliabile contattare la propria banca per revocare il RID (addebito in conto) per non autorizzare l'addebito diretto sul conto corrente tramite domiciliazione bancaria.

In questo caso, nel reclamo si può richiedere l'iban per pagare poi con bollettino postale solo quanto ritenuto dovuto.

Se il pagamento è quello con bollettino postale precompilato con la cifra ritenuta errata, basterà compilare un bollettino bianco alle poste con la cifra ritenuta dovuta.

Qualora, invece, si verifichi un problema di doppia fatturazione, il reclamo va inviato tramite Raccomandata A/R. o PEC ai due gestori che hanno emesso fattura per lo stesso periodo temporale e per la stessa utenza.

MALFUNZIONAMENTO O INTERRUZIONE DELLA LINEA

Cos'è un disservizio telefonico?

Quando il funzionamento di un servizio telefonico subisce interruzioni o intralci si tratta di disservizio telefonico.

Il disservizio telefonico può avere varie cause:

- può essere dovuto ad un problema presente sulla linea telefonica:
- · può essere legato alla linea fissa ADSL o alla fibra per un problema esterno o interno, ad esempio a causa di un modem mal funzionante;
- può nascere dalla mancata attivazione della linea telefonica;
- può verificarsi a causa di un ritardo nella migrazione da una compagnia telefonica verso un'altra.

Le conseguenze di un disservizio telefonico sono molteplici e vanno dall'assenza di linea telefonica fino all'assenza di connessione internet.

L'operatore deve risolvere le problematiche dovute al malfunzionamento della linea il più rapidamente possibile così che il cliente possa avere il minimo disagio possibile.

Nella Carta dei servizi del gestore telefonico è possibile comprendere meglio i termini stabiliti per la riparazione in caso di malfunzionamenti della linea. Il servizio di riparazione è solitamente gratuito.

Se l'operatore crea un disagio prolungato al cliente è possibile richiedere un indennizzo per mancato utilizzo del servizio.

L'operatore può comunque dimostrare che il disservizio non è dovuto al suo operato per cui l'indennizzo può essere non dovuto.

Differenza tra malfunzionamento e interruzione del servizio

Il malfunzionamento comporta dei problemi alla linea internet o di telefonia fissa e non consente di poter usufruire del servizio acquistato per alcuni momenti della giornata. Può durare qualche ora oppure alcuni giorni della settimana.

L'interruzione del servizio, invece, comporta la non possibilità per l'utente di poter utilizzare il servizio internet o telefonico. Il servizio non funziona creando un vero e proprio isolamento di linea. In questo caso il disagio per l'utente è continuo.

MALFUNZIONAMENTO O INTERRUZIONE DELLA LINEA

Nel momento in cui si riscontra un malfunzionamento della linea telefonica è opportuno contattare immediatamente il fornitore del servizio che cercherà tempestivamente di risolvere il problema.

Cosa fare

Bisognerà contattare il proprio operatore telefonico, segnalare il disservizio e dovranno comunicarvi le tempistiche d'intervento dei tecnici.

Se il malfunzionamento persiste è possibile richiedere un indennizzo proporzionato ai giorni di ritardo della riparazione. La Carta dei servizi che ogni operatore deve avere prevede che, in caso di ritardo, si ha diritto ad un indennizzo, ma spesso questo non avviene in maniera automatica e bisogna intervenire con una richiesta specifica e, molto spesso, attraverso un

procedimento conciliativo tramite ADR.

Reclamo

Sia per comunicare un malfunzionamento sia per richiedere un rimborso è necessario aprire un reclamo, è consigliabile in forma scritta, una raccomandata A/R, un fax oppure un email di posta elettronica certificata possono. È necessario specificare in modo chiaro nelle varie comunicazioni che intercorrono con la compagnia telefonica il malfunzionamento della propria linea telefonica, sottolineare la necessità di avere il servizio funzionante, mostrare tutte le segnalazioni precedentemente fatte e richiedere un risarcimento economico per la mancata riparazione nei tempi prestabiliti.

CHIEDI AIUTO

Cinque Associazioni di consumatori. Clicca sul logo e potrai contattare direttamente l'associazione.

IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

Il Registro Pubblico delle Opposizioni è un servizio gratuito tramite il quale è possibile richiedere il blocco delle telefonate da parte degli operatori di telemarketing di tutte le categorie (telefonia, trading, commercio generale e così via), al fine di tutelare la propria privacy e il proprio diritto a non ricevere materiale commerciale e telefonate con proposte commerciali.

A COSA SERVE?

È possibile bloccare il trattamento dei propri dati personali, presenti negli elenchi telefonici pubblici, da parte degli operatori che utilizzano tali elenchi per svolgere attività di marketing tramite il telefono e/o la posta cartacea.

Ci sono però delle casistiche in cui l'iscrizione al Registro delle Opposizioni non basta per bloccare gli operatori di telemarketing: per esempio, se si specifica il proprio numero di telefono iscrivendosi a un qualsiasi servizio sia online che cartaceo (come la carta fedeltà del supermercato, tanto per citarne uno) si rilascia esplicitamente il consenso al trattamento dei dati personali per finalità di marketing, cosa che avviene nella quasi totalità dei casi, si dà automaticamente la possibilità ad agenzie di marketing terze di raccogliere i propri dati e utilizzarli per finalità commerciali.

COME FUNZIONA?

L'utente può richiedere l'iscrizione, l'aggiornamento dei dati e la revoca al Registro delle Opposizioni tramite quattro modalità:

- · web: compilazione di un modulo elettronico;
- · telefono: chiamata al numero verde;
- · email: invio tramite posta elettronica di un apposito modulo;
- · raccomandata.

IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

È possibile reperire tutti i dettaç	gli dei recapiti per	inviare l'iscrizione	al Registro	Pubblico	delle
Opposizioni sul sito del Garante pe	r la Protezione dei D	ati Personali			

Una volta richiesta l'iscrizione con il metodo più comodo, potranno passare fino a 15 giorni, perché questa venga accettata.

Se le telefonate commerciali dovessero continuare anche dopo tale periodo, è possibile verificare lo stato della registrazione tramite il link



o seguendo la voce guida del numero verde 800 265265, comunicando quando necessario il codice utenza ricevuto.

Se l'iscrizione non andasse a buon fine, probabilmente non è stato revocato il consenso al trattamento dei dati per finalità di marketing ai servizi ai quali si è stati iscritti: in tal caso, è possibile richiedere all'operatore del call centre che ha contattato di comunicare la lista dalla quale il numero è stato estratto e richiedere la cancellazione dell'utenza in fase di iscrizione.

Se invece l'iscrizione fosse valida, è possibile procedere inviando una richiesta diretta al Garante per la Protezione dei Dati personali.

È possibile inviare sia il modulo relativo alla segnalazione di ricezione di telefonate pubblicitarie su un'utenza iscritta al Registro Pubblico delle Opposizioni che quello relativo alla ricezione di telefonate pubblicitarie su utenze indesiderate (si tratta di PDF editabili).

L'operatore di telemarketing che utilizza i dati presenti negli elenchi telefonici pubblici è tenuto a verificare con il Registro delle Opposizioni le liste dei potenziali contatti, tramite una serie di servizi disponibili sul sito.

IL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI

Le nuove regole a tutela del consumatore

- chi fa la telefonata commerciale deve rendere visibile il numero chiamante;
- gli operatori, o i loro responsabili, al momento della chiamata, devono indicare con precisione agli interessati che i loro dati personali sono stati estratti dagli elenchi di abbonati, fornendo le indicazioni utili all'eventuale iscrizione dell'abbonato nel Registro delle Opposizioni;
- · l'informativa deve essere resa con modalità semplificate.



[CLICCA PER VEDERE IL VIDEO]

RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE CONCILIAZIONE PARITETICA O ADR

Cosa fare se, dopo aver proposto reclamo per il disservizio subito, non si riesce a risolvere il problema con il proprio fornitore di servizi di comunicazione elettronica (gestori di telefonia e/o provider che fornisce il servizio televisivo)? Prima di agire in giudizio, l'utente ha l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione.

A tal fine, esistono due strade da percorrere: la conciliazione paritetica o l'ADR – Alternative Dispute Resolution.

La conciliazione paritetica è un rimedio, concordato. tramite protocolli d'intesa sottoscritti tra le Associazioni dei Consumatori e l'azienda o associazioni di aziende, per la gestione di specifiche tipologie di controversie, quali disservizi, guasti di linea telefonica, attivazione di servizi non richiesti, ecc. È una procedura di risoluzione che il Consumatore, vittima di un disservizio, può avviare, dopo aver presentato all'operatore un reclamo, rimasto inevaso o della cui gestione non è soddisfatto. È, dunque, utilizzabile anche in altri settori, quali trasporti ferroviari, servizi postali, ecc.

L'attivazione e la gestione della pratica di

conciliazione è totalmente gratuita per il consumatore. È possibile attivare questo tipo di procedura rivolgendosi direttamente ad uno degli operatori, aziende o associazioni di consumatori, che hanno sottoscritto il protocollo, e che inoltrerà la domanda di conciliazione per conto del consumatore alla segreteria di conciliazione dell'azienda controparte.

L'ADR – Alternative Dispute Resolution consiste, invece, in una procedura extragiudiziale in cui le parti, vengono coadiuvate da un soggetto terzo super partes, per risolvere bonariamente la problematica insorta.

Questa modalità, consentendo una rapida risoluzione, rappresenta un prezioso strumento per i Consumatori, che spesso, scoraggiati dai costi e dalla durata del procedimento giudiziario, rinunciano alla tutela dei propri diritti, e contribuisce significativamente allo snellimento del carico giudiziario, fungendo da filtro per i ricorsi al giudice. Infatti, è possibile rivolgersi al Giudice ordinario solo al termine della procedura di conciliazione.

RISOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE CONCILIAZIONE PARITETICA O ADR

L'istanzadiconciliazione va presentata ai Comitati Regionali (CO.RE.COM) che operano, su delega dell'Autorità Garante delle Telecomunicazioni – AGCOM, tramite la piattaforma Conciliaweb. In alternativa, è possibile presentare l'istanza di conciliazione presso:

- · gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti in un apposito elenco;
- · gli organismi ADR iscritti nell'elenco;
- · le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

Se il tentativo di conciliazione non va a buon fine, l'utente può chiedere la definizione della controversia al CO.RE.COM di competenza, o, per le controversie che attengono ai disservizi occorsi in occasione del passaggio a un altro operatore, direttamente all'Autorità Garante delle Telecomunicazioni – AGCOM.

È possibile, inoltre, per l'istante chiedere ai CO.RE.COM l'adozione di provvedimenti temporanei, che possano garantire la continuità del servizio o far cessare forme di abuso da parte dell'operatore, fino al termine della procedura conciliativa o di definizione, sia contestualmente alla proposizione dell'istanza per il tentativo di conciliazione o per la definizione della controversia, sia in corso di entrambe le procedure.

Naturalmente, se hai bisogno di aiuto, contatta un'Associazione di Consumatori

CHIEDI AIUTO

Cinque Associazioni di consumatori. Clicca sul logo e potrai contattare direttamente l'associazione.



LUCE, GAS E ACQUA



Gli articoli di questa sezione

- . COME SCEGLIERE L'OPERATORE GIUSTO
- .. COME RISPARMIARE ENERGIA
- ... PERDITA OCCULTA DI ACQUA. COSA FARE

LUCE, GAS E ACQUA

COME SCEGLIERE L'OPERATORE GIUSTO PER LUCE E GAS

L'operatore che hai in questo momento potrebbe avere delle offerte determinate nel tempo. Per questo motivo bisognerebbe controllare l'offerta annualmente. Spesso poi l'offerta sottoscritta dura 1 anno e subito dopo la scadenza (se non rinnovata) il prezzo può anche salire molto.

COSA SI PAGA IN BOLLETTA?

Il costo del servizio di fornitura elettrica è formato da:

- spesa per la materia energia questa voce comprende gli importi fatturati dalle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale;
- spesa per il trasporto e la gestione del contatore questa voce comprende gli importi fatturati per le diverse attività che consentono ai venditori di consegnare ai clienti finali l'energia elettrica;
- spesa per oneri di sistema sono degli importi fatturati per la copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico, che vengono pagati da tutti i clienti finali del servizio elettrico;
- totale imposte e IVA comprende le voci relative

all'imposta di consumo (accisa) e all'imposta sul valore aggiunto (Iva). L'Iva si applica sull'importo totale della bolletta. Attualmente, per le utenze domestiche è pari al 10%.

COME SCEGLIERE IL PROPRIO FORNITORE

Tra gli strumenti disponibili online che possono guidare il cliente, è attivo il sito web dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ente pubblico indifferente ai condizionamenti commerciali, che può essere un ausilio prezioso per il confronto delle tariffe. Inserendo il proprio CAP e alcuni dati energetici, il sito fornisce una selezione di indicatori utili ad affinare la ricerca.

Il Portale Offerte ha tre caratteristiche principali:

- · Offre un motore di ricerca facile da utilizzare;
- Ti permette di trovare informazioni utili sulle novità legislative in materia energia;
- Ti permette di trovare informazioni e contenuti legati ai mercati dell'energia elettrica e del gas.

COME SCEGLIERE L'OPERATORE GIUSTO PER LUCE E GAS

MEGLIO TARIFFA MONORARIA, BIORARIA O TRIORARIA?

- · La tariffa monoraria ha un prezzo unico e costante per tutte le ore della giornata; vanta senza dubbio la più semplice gestione dei pagamenti, ma può essere sconveniente per gli utenti che restino fuori casa a lungo durante la giornata;
- · un'offerta bioraria, se concentri il tuo consumo nelle fasce serali o nel weekend;
- · Latariffa trioraria, di recente introduzione, frammenta la giornata in fasce orarie di costo, in modo da agevolare i clienti che usufruiscono della fornitura solamente in alcune ore del giorno.

Con queste informazioni, diventa più semplice capire quale tariffa usare e quale fornitore scegliere.



Un confronto semplice e affidabile tra le offerte luce e gas. Come vuole la legge.

VAI SUL SITO PORTALE DELLE OFFERTE

LUCE, GAS E ACQUA

COME RISPARMIARE LUCE E GAS

Risparmiare in bolletta con la migliore offerta luce e gas

Uno dei punti fondamentali per risparmiare in bolletta è sicuramente scegliere un'offerta luce e gas conveniente con una tariffa oraria economica e delle condizioni adatte alle tue esigenze.

Per esempio dovrai scegliere:

- un'offerta monoraria se consumi energia a tutte le ore del giorno;
- · un'offerta bioraria, se concentri il tuo consumo nelle fasce serali o nel weekend;
- un'offerta trioraria, frammenta la giornata in fasce orarie di costo, per chi consuma solamente in alcune ore del giorno.

Ma queste fasce orarie dell'energia, quali sono?

- F1: le ore di punta, cioè da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.00;
- F2: da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 8.00 e dalle 19.00 alle 23.00, il sabato dalle 7.00 alle 23.00;
- F3: da lunedì a sabato dalle 23.00 alle 7.00; la domenica e i giorni festivi tutta la giornata.

Anche la scelta del fornitore di energia è importante, è quella che ti consente di risparmiare di più in bolletta. Infatti per risparmiare è importante cambiare spesso

fornitore e sapere in quel momento qual è il più conveniente, per questo puoi usare il portale delle offerte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).



[CLICCA PER VEDERE IL VIDEO]

COME RISPARMIARE LUCE E GAS

6 Consigli su come risparmiare:

- Sostituire le lampade in casa: la tecnologia a LED può farci risparmiare fino al 90% del consumo energetico;
- 2. Utilizzo della domotica: una presa intelligente può attivare elettrodomestici a distanza e programmare l'accensione e lo spegnimento;
- 3. Forno a microonde o forno elettrico: per scaldare, ma anche cuocere, il microonde è una valida alternativa "ecologica". Consuma circa il 50 % in meno del forno elettrico.
- 4. Nel periodo estivo limitare (o razionalizzare l'uso del condizionatore): un ventilatore può servire per distribuire il fresco nella casa ed

- evitare l'accensione di più apparecchi. L'uso del ventilatore distribuisce il fresco e aiuta a consumare di meno.
- 5. Lavatrice asciugatrice e lavastoviglie: Utilizzarle di notte (per chi ha la fattura a fasce orarie) permette un piccolo risparmio. Dopodiché utilizzarle sempre in efficienza evitando lavaggi a temperature elevate e utilizzando i programmi brevi ed eco.
- 6. Termosifoni e termoventilatori: L'utilizzo delle valvole termostatiche intelligenti ci aiuta a risparmiare molto. Esistono poi dei "ventilatori" da termosifoni che permettono una maggiore distribuzione del calore e maggior risparmio di gas.



[CLICCA PER VEDERE IL VIDEO]

LUCE, GAS E ACQUA

PERDITA OCCULTA ACQUA. COSA FARE

La perdita occulta è uno dei problemi che spesso affrontiamo come Associazione di Consumatori. In pratica un tubo, spesso interrato o all'interno di un muro o pavimento di un'abitazione, si deteriora sino a rompersi. Questa rottura provoca una perdita occulta, quindi, ad insaputa del consumatore.

QUANDO SI VERIFICA

Ovviamente in coincidenza di vecchie tubature o di lavori non eseguiti a regola d'arte. I tubi di vecchia generazione, in metallo, sono più soggetti al deterioramento. Per i nuovi materiali, invece, la complicità va ricercata in errori di installazione o materiale fallato.

COME EVITARLA

Difficile evitare la perdita semmai è possibile limitare il danno economico. Una volta che si verifica il guasto, ovviamente, il consumatore è costretto a riparare il danno con conseguente aggravio economico. E' possibile tuttavia limitare il danno economico.

COME RIMETTERCI DI MENO

La perdita occulta, spesso, genera mostri, ovvero, fatture che conteggiano enormi quantità di

acqua non utilizzata. Prima si scopre la perdita e meno grave sarà la perdita economica. E' necessario, dunque, verificare sistematicamente il consumo.

IN CASO DI PERDITA OCCULTA.

Fermo restando l'obbligo della riparazione è possibile richiedere importanti sgravi economici. Tutti i gestori prevedono politiche di tutela dei consumatori. La riparazione è possibile effettuarla in economia ma sia se fatta autonomamente sia se fatta da un idraulico deve essere documentata e dimostrata (fatture e scontrini di acquisto dei materiali).

È buona prassi che sia l'utente almeno una volta al mese verificare che, con tutti i rubinetti chiusi senza lavatrici o altro il contatore sia fermo. Verificare che il contatore abbia i numeri leggibili anche di matricola, e che la raccorderia che permetta l'eventuale chiusura sia funzionante. In caso contrario rivolgersi al gestore per la manutenzione inviando anche una richiesta scritta.

PERDITA OCCULTA COSA FARE

Poi nel caso ci dovesse essere una perdita non visibile (attenzione le perdite degli sciacquoni dei WC generalmente non sono rimborsabili in quanto si nota lo scorrere dell'acqua a meno che non sia guasta la cassetta nel muro) si interviene individuando il guasto, avvisando il gestore del servizio idrico mediante una segnalazione compilando i modelli che generalmente mette a disposizione, compilandoli con tutti i dati necessari e soprattutto con dei recapiti.

Con la perdita in atto si possono delineare alcuni scenari, o la perdita si individua subito oppure bisogna intercettarla con appositi strumenti come telecamere termiche o con iniezione di gas. Dopodiché si può procedere con la riparazione che può consistere anche nella posa di una nuova tubazione. Ricordiamo infatti che un guasto sulla tubazione può essere in casa come nel giardino.

Buona cosa sarebbe, se possibile, avere un pozzetto a ridosso del fabbricato con una valvola che permetta di sezionare l'impianto tra il fabbricato e la linea che va al contatore. Nel caso si debba posare una nuova linea conviene posare e coprire la tubazione con sabbia, altrimenti posare il tubo all'interno di un altro tubo più grande in corrugato che faccia da camicia.

Evitare curve secche e nel caso mettere un pozzetto con raccordi. In ogni caso meglio sempre fare delle foto sia della perdita una volta individuata, sia della riparazione. Se possibile fare anche una planimetria con il tracciato della tubazione. Tenere tutti gli scontrini del materiale acquistato se il lavoro viene eseguito nel fai da te se in grado, oppure un documento di natura fiscale come la ricevuta o la fattura se il lavoro viene eseguito da una ditta.

Comunque sempre attenersi alle indicazioni dell'azienda che eroga il servizio. Si ricorda che generalmente viene ricalcolato il consumo storico e stornato il consumo in eccedenza relativo alla perdita, mentre per i lavori necessari alla riparazione sono a carico dell'utenza che nel caso fosse assicurata privatamente per il fabbricato, può rivolgersi alla propria compagnia.

CHIEDI AIUTO



Gli articoli di questa sezione

- . CREDITO AL CONSUMO FINANZIAMENTI
- .. IL CONTRATTO DI CREDITO
- ... IL TAEG
- PRIMA DI CHIEDERE UN PRESTITO
- SIC, CRIF E DIRITTI DEI CONSUMATORI

I FINANZIAMENTI

Il credito al consumo è un prestito o un'analoga facilitazione finanziaria destinata all'acquisto di un bene durevole o non durevole e concessa al cliente da una banca, una società finanziaria o negozio convenzionato attraverso un intermediario finanziario.

Una scelta non di per sé sbagliata, a patto che siano rispettate alcune precise condizioni: che sia fatta per beni di prima necessità, che siano previsti fino in fondo i costi che graveranno nel futuro, che ci si informi bene sulle clausole del contratto.

La legge bancaria (D. Lgs. 385/93 e successive integrazioni e modificazioni – Testo Unico Bancario) e alcune leggi successive (ad esempio sulle clausole vessatorie), hanno introdotto significativi diritti per il consumatore, purché il prestito risponda alle esigenze del consumatore a scopi non professionali.

La legge non si applica ai prestiti finalizzati all'acquisto, alla conservazione e al restauro di immobili, all'acquisto di terreni da edificare, all'attività professionale o imprenditoriale. È considerato "credito al consumo" il prestito da € 200 a € 75.000.

Il prestito per credito al consumo può essere concesso da banche e finanziarie, iscritte all'albo previsto dal Testo Unico Bancario all'art. 106 o intermediari del credito, quali agenti in attività finanziaria, mediatori creditizi, iscritti nell'apposito albo, gestito dall'Organismo di cui all'art. 128-undecies del Testo Unico Bancario, oppure i commercianti stessi, in quest'ultimo caso solo nella forma di rateizzazione del pagamento del bene.

In particolare il MEDIATORE CREDITIZIO si occupa di mettere in relazione con le finanziarie il cliente, che da solo, non riesce a ottenere un prestito da banche o intermediari finanziari. In pratica fa da tramite, ma non è il diretto erogatore del prestito.

IL CONTRATTO DI CREDITO

Per evitare brutte sorprese, occorre verificare che nel contratto ci siano i seguenti elementi:

- Il nome della banca o della finanziaria e del consumatore che richiede il prestito;
- importo del prestito;
- numero, importo e scadenza delle singole rate;
- Il tasso annuo nominale di interesse, l'eventuale facoltà di modificarlo, il dettaglio analitico degli oneri applicati al momento della conclusione del contratto e le condizioni che possono determinarne la modifica;
- Il Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG);
- importo e causale di tutte le spese escluse dal calcolo del TAEG e condizioni per cui può essere variato:
- eventuali garanzie richieste;
- le modalità di recesso dal contratto.

Se il contratto riguarda l'acquisto di un determinato bene o servizio (prestito finalizzato), oltre agli elementi sopraindicati, devono esserci anche:

- la descrizione del bene o del servizio oggetto del contratto;
- il prezzo di acquisto in contanti;
- il prezzo stabilito dal contratto;
- l'ammontare dell'eventuale acconto;
- le condizioni per il trasferimento della proprietà al consumatore.

Sono nulle le clausole che rinviano agli usi.

CHIEDI AIUTO

Cinque Associazioni di consumatori. Clicca sul logo e potrai contattare direttamente l'associazione.



IL TAEG

IL TAEG - Tasso Annuo Equivalente Globale

Esprime in percentuale annua il costo totale del credito per il cliente, tenendo conto degli interessi e degli oneri per avere, utilizzare e rimborsare il credito. Consente la comprensione del costo reale del prestito. I criteri per il calcolo del TAEG sono fissati dalla legge. È obbligatorio dichiarare il TAEG nei contratti di concessione del credito, negli annunci pubblicitari, nelle offerte di prestiti comunque esposte, negli avvisi al pubblico

Una banca o una società finanziaria NON possono modificare il TAEG.

Solo se il cliente non è un consumatore, né una microimpresa, nei contratti di durata diversi da quelli a tempo indeterminato possono essere inserite clausole, espressamente approvate dal cliente, che prevedano la possibilità di modificare i tassi di interesse.

In questo caso il cliente deve essere informato per iscritto almeno due mesi prima dell'applicazione delle variazioni, che altrimenti sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente, e può recedere dal contratto entro la data di applicazione delle modifiche, con la liquidazione del rapporto alle condizioni preesistenti.

Calcolare il TAEG per verificarne l'esattezza non è semplice per chi sia digiuno di matematica finanziaria. A grandi linee potremmo dire che esso risulta dal confronto della somma netta effettiva ottenuta in prestito con l'esborso complessivo dovuto per la restituzione. La somma netta effettiva è ciò che resta del prestito ottenuto dopo che sono state sottratte le spese per istruttoria, avvio della pratica, assicurazioni, eccetera. Le voci prese in considerazione per la determinazione dei costi sono invece la rata mensile costante di rimborso maggiorata delle relative spese di incasso.

Partendo da questi valori ed applicando una complicata formula prevista dalla legge, si ricava il valore cercato. Forti differenze sono dovute alla natura del soggetto che eroga il prestito (banca o società finanziaria) e alle caratteristiche dei singoli contratti che dipendono dall'importo e dalla durata del finanziamento.

Le spese fisse, infatti, incidono percentualmente di più su un prestito di minor importo e di minor durata (un esempio 50,00 euro di spese fisse incidono, all'origine, per il 10% su un prestito di 500,00 e per l'1% su uno di 5.000,00). Alla luce di quanto detto, bisogna sempre diffidare di pubblicità che propongono prestiti a tassi del 4% o del 5% nominali, poiché possono nascondere costi occulti, verificabili solo con il TAEG.

BANCHE E FINANZIARIE

PRIMA DI CHIEDERE UN PRESTITO

Solitamente nel richiedere un prestito si pensa all'obiettivo finale: l'ottenimento della somma agognata. Inevitabilmente le difese si abbassano e il consumatore firma ad occhi chiusi senza porsi domande e fare valutazioni.

Prima di firmare è necessario:

- · Pretendere che il contratto sia scritto (è obbligatorio) e contenga l'indicazione precisa di tutti gli elementi. Prendersi qualche giorno di tempo prima di firmare.
- · Informarsi preventivamente su oneri e spese, tasso nominale, TAEG ed eventuali garanzie pretese, personali o cambiarie. Farsi rilasciare copia del contratto prima della firma (è possibile).
- Diffidare di amici 'ben introdotti' (in banca o nella finanziaria): potrebbero ricevere provvigioni dal finanziatore. Provvigioni che saranno inevitabilmente caricate sul costo del prestito.
- · Banche e finanziarie sono obbligate ad esporre al pubblico l'indicazione di tutti gli oneri e il TAEG applicato e non possono in nessun caso pretendere più di quanto pubblicizzato.
- Non lasciarsi abbagliare dalla promessa di prestiti superveloci. Verificare bene le condizioni senza dimenticare che, comunque, la maggior parte di banche e finanziarie, concede prestiti in meno di due giorni.

Nel caso di clausole mancanti o nulle in quanto in contrasto con la legge per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, queste sono sostituite di diritto con l'applicazione del

- a) il tasso nominale minimo e quello massimo, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, emessi nei dodici mesi precedenti lo svolgimento dell'operazione;
- b) gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi al momento della conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, al momento in cui l'operazione è effettuata o il servizio viene reso; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto. tasso minimo nominale dei BOT annuali o di altri titoli similari dei 12 mesi precedenti.

Alla luce di quanto detto, bisogna sempre diffidare di pubblicità che propongono prestiti a tassi del 4% o del 5% nominali, poiché possono nascondere costi occulti, verificabili solo con il TAEG.

PRIMA DI CHIEDERE UN PRESTITO

La legge prevede, inoltre, altre norme a tutela del consumatore, fra queste la facoltà di rimborsare anticipatamente il prestito o risolvere il contratto, il diritto di essere informati per iscritto dell'eventuale cessione del credito e di far valere nei confronti del cessionario tutte le eccezioni, compresa la compensazione, a meno che abbia accettato puramente e semplicemente la cessione.

Nel caso di rimborso anticipato il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto, mentre il finanziatore ha diritto ad un indennizzo che non può superare l'1 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,5 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore a un anno.

È buona norma ricordare che:

- è necessario rispettare le scadenze per il pagamento delle rate;
- il consumatore ha il diritto di estinguere in anticipo il prestito e decidere di farlo valere (sarà necessario però versare il capitale residuo, gli interessi e le altre spese maturate e l'eventuale che non può superare l'1 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,5 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore a un anno).

CHIEDI AIUTO



BANCHE E FINANZIARIE

SIC, CRIF E I DIRITTI DEI CONSUMATORI

La referenza creditizia (approfondisci in SIC – Sistemi di informazione creditizie), ossia la "fotografia" dello stato dei pagamenti del consumatore è regolata da diritti del consumatore, ma anche da obblighi e doveri da parte di banche e intermediari.

A tutela della referenza creditizia sono previsti **OBBLIGHI E DOVERI** da parte di banche e intermediari nella gestione dei SIC – Sistemi Informazione Creditizie:

- **OBBLIGO** del segreto per le banche e gli intermediari che consultano i sistemi.
- **OBBLIGO** per intermediari bancari e finanziari e gestori SIC di controllare l'esattezza delle informazioni segnalate e di provvedere al loro aggiornamento.
- **DOVERE** prima di procedere alla segnalazione
- di avvisare tramite raccomandata a/r l'interessato, che potrà evitare la segnalazione

ai SIC relativa al primo ritardo nei rimborsi con il versamento della rata scaduta. Un successivo ritardo nei pagamenti nell'ambito del medesimo rapporto di credito, invece, verrà subito segnalato nei SIC.

Una volta scaduti i termini, le informazioni dovrebbero essere automaticamente cancellate dal sistema, a condizione che nel frattempo non si siano verificati ulteriori ritardi nel medesimo rapporto contrattuale. In tal caso, il decorso riprende dalla data della nuova regolarizzazione. Prima della scadenza dei termini sopra indicati, NONÈ POSSIBILE ottenere la cancellazione delle segnalazioni relative comportamenti irregolari, anche se questi sono stati sanati. Il rispetto delle previsioni normative in ordine alla tutela della referenza creditizia compete al Garante per la protezione dei dati personali, che può disporre verifiche periodiche ai SIC.



[CLICCA PER VEDERE IL VIDEO]

SIC, CRIF E DIRITTI DEI CONSUMATORI

Anche per il Consumatore sono previsti dei DIRITTI:

- **DIRITTO** ad essere informato (tramite raccomandata a/r) prima della segnalazione;
- **DIRITTO** con una semplice richiesta rivolta al finanziatore o ai SIC di conoscere le informazioni registrate a proprio nome nell'archivio;
- **DIRITTO**, in caso di errori, di richiedere la cancellazione o la modifica di dati non corretti. L'eliminazione, integrazione e modifica dei dati contenuti negli archivi può essere disposta anche con provvedimento dell'Autorità Garante

per la Privacy.

Il trattamento dei dati può riguardare solo dati personali di tipo obiettivo, che vengono precisamente individuati dal codice.

Non possono essere usate informazioni e giudizi del tipo "cattivo pagatore".

CHIEDI AIUTO



TRIBUTI E SANZIONI



Gli articoli di questa sezione

- . LE CARTELLE ESATTORIALI IN PERIODO COVID
- .. PRESCRIZIONE E DECADENZA

SANZIONI E TRIBUTI

LE CARTELLE IN PERIODO DI COVID

Il primo settembre 2021, dopo una sospensione di un anno e mezzo nell'ambito delle misure anti Covid, è ripresa l'attività di riscossione delle cartelle esattoriali da parte del Fisco.

Talvolta, però, accade che la pretesa debitoria, contenuta nella cartella esattoriale notificata, non sia dovuta. Cosa fare? Ebbene, nel caso in cui la cartella riguardi importi già pagati, o prescritti, o tributi e multe per cui si è già ottenuto uno sgravio, una sentenza favorevole o una sospensione amministrativa o giudiziale esiste la possibilità richiedere l'annullamento del ruolo e/o la sospensione legale della riscossione attraverso un'istanza in autotutela.

Agli atti direttamente notificati dagli Enti impositori (avvisi di addebito INPS, avvisi di accertamento esecutivi dell'Agenzia delle entrate e dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli) non è applicabile la sospensione

legale, cioè, l'istanza non produrrà alcun effetto sospensivo automatico, né un obbligo di risposta dell'ente creditore, ma potrà comunque essere oggetto di verifica per un possibile sgravio degli importi richiesti.

La presentazione dell'istanza non sospende i termini del pagamento o quelli di impugnazione dei tributi o degli atti contestati.

L'effetto sospensivo (o lo stop alle attività di riscossione ed esecutive, fondate sul tributo contestato) si applica, solo nel caso in cui l'istanza sia presentata entro 60 gg dalla notifica della cartella, oggetto di contestazione. Tuttavia, pur se presentata fuori dai termini previsti la contestazione comporterà comunque un controllo da parte dell'Agenzia Entrate Riscossione, infatti questa forma di autotutela viene spesso utilizzata anche nell'ipotesi in cui siano scaduti i termini per l'impugnazione della cartella esattoriale.

CHIEDI AIUTO

SANZIONI E TRIBUTI

PRESCRIZIONE E DECADENZA

Un tema caldo, specialmente in tempo di Covid, è certamente quello delle cartelle esattoriali, argomento per il quale il cittadino necessita di particolare informazione e supporto.

Cos'è la cartella esattoriale?

La cartella esattoriale, o cartella di pagamento, è un atto che il contribuente si vede notificare da parte dell'Agenzia di Riscossione per il recupero di crediti vantati da enti, quali, ad esempio, Inps, Comuni, Agenzia delle Entrate, ecc. L'Amministrazione Finanziaria, dopo aver accertato il mancato pagamento di tributi e imposte, notifica al contribuente un avviso di accertamento in cui si sollecita il pagamento. Lì dove il contribuente non adempie al pagamento, la somma viene iscritta a ruolo (il ruolo è un elenco che riporta i nominativi dei debitori e le somme dovute) e questo viene trasmesso all'ente incaricato della riscossione. Quest'ultimo provvede alla predisposizione e alla notifica delle cartelle esattoriali.

Prescrizione e decadenza

Parlando di cartelle esattoriali, occorre focalizzare l'attenzione su due istituti, la prescrizione e la decadenza, che possono incidere in modo rilevante sulla debenza di quanto richiesto, soprattutto in virtù del fatto che la prescrizione può essere sospesa o interrotta; la decadenza, esclusivamente nei casi espressamente previsti dalla legge, può essere sospesa.

La **prescrizione** è una modalità di estinzione del diritto, dovuta al suo mancato esercizio da parte del legittimo titolare, entro un certo termine previsto dalla legge. Presuppone, pertanto, un comportamento di inerzia da parte del titolare medesimo. La prescrizione, dunque, rappresenta il termine oltre il quale il creditore non potrà più far valere il proprio diritto di credito.

La **decadenza**, viceversa, prescinde dal comportamento inerte del titolare, e rappresenta il termine entro il quale deve avvenire la notifica della cartella di pagamento da quando l'imposta non pagata è stata iscritta a ruolo. Se, al momento della notifica da parte dell'Agente di Riscossione, il termine di decadenza previsto è già decorso, la cartella è nulla e il credito non può più essere riscosso.

Termini di decadenza

I termini di decadenza variano in base al tipo di tributo.

ASSICURAZIONI



Gli articoli di questa sezione

- . ASSICURAZIONI: COME PROTEGGERSI DALLE TRUFFE
- .. PREVENTIVASS: COME SCEGLIERE LA MIGLIORE TARIFFA

ASSICURAZIONI

ASSICURAZIONI: COME PROTEGGERSI DALLE TRUFFE

L'attività assicurativa e quella di intermediazione assicurativa possono essere esercitate solo da imprese e intermediari iscritti negli Albi tenuti da IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

Purtroppo si verificano casi di operatori abusivi che propongono polizze false oppure si presentano sfruttando il nome di imprese regolarmente autorizzate.

Segui questi 5 passi per essere sicuro di rivolgerti ad un'impresa o ad un intermediario regolarmente autorizzati e per proteggerti dalle frodi.

1. Verifica se l'impresa di assicurazione è iscritta negli albi IVASS

Verifica sul sito dell'IVASS se l'impresa di assicurazione con cui sei entrato in contatto è iscritta nell'Albo delle imprese di assicurazione italiane (VEDI LINK) o negli elenchi delle imprese UE che possono operare in Italia. Se si

tratta di un'impresa che offre polizze RC auto consulta gli elenchi delle imprese italiane ed estere ammesse a operare nel ramo RC auto.

2. Verifica se l'intermediario assicurativo è iscritto al Registro IVASS

Verifica se il soggetto che ti propone la polizza è iscritto nel Registro unico degli intermediari (RUI) (VEDI LINK) tenuto dall'IVASS. Se è un soggetto di un altro Paese UE deve figurare nell'Elenco degli intermediari dell'UE (VEDI LINK) ammessi a operare in Italia tenuto dall'IVASS.

3. Attenzione ai dettagli!

Controlla se le informazioni che ti sono state fornite coincidono con quelle pubblicate negli Albi IVASS. Se hai dubbi, invia una richiesta all'impresa, utilizzando i recapiti pubblicati sul sito dell'impresa. Verifica i dati riportati nella polizza, inclusi le intestazioni e i piè di pagina, occhio alle correzioni e alle piccole differenze. Anche se possono sembrare errori casuali, potrebbe trattarsi di un caso di contraffazione.

ASSICURAZIONI: COME PROTEGGERSI DALLE TRUFFE

4. Consulta gli avvisi su operatori abusivi e casi di contraffazione

Controlla gli Elenchi avvisi casi di contraffazione (<u>VEDI LINK</u>) o Avvisi imprese non autorizzate o non abilitate (<u>VEDI LINK</u>).

Si tratta di casi per i quali l'IVASS ha pubblicato nel tempo appositi avvisi per informare il pubblico. Esistono casi accertati di siti internet irregolari, che si spacciano per intermediari ma sono gestiti da soggetti non autorizzati. Se vuoi acquistare una polizza tramite internet, verifica che il sito non compaia nell'elenco siti web di intermediazione assicurativa irregolari.

5. Se hai dubbi, chiedi informazioni

Per avere maggiori informazioni o per segnalare un possibile operatore abusivo, rivolgiti al Contact Centre consumatori dell'IVASS al numero verde gratuito 800 486661 o ad una delle Associazioni di Consumatori

CHIEDI AIUTO



ASSICURAZIONI

PREVENTIVAS: COME SCEGLIERE LA MIGLIORE TARIFFA

PREVENTivass: PREZZI RC A CONFRONTO

Che cos'è Preventivass

Uno strumento completamente gratuito e totalmente trasparente, che consentirà ai consumatori italiani di confrontare le polizze auto e moto offerte da tutte le compagnie di assicurazioni operanti in Italia.

Il progetto, nato per offrire una maggiore trasparenza sui costi delle RC Auto e moto, permetterà non solo di mettere la parola fine alle innumerevoli truffe sulle assicurazioni auto online che si verificano ogni giorno ma anche di controllare il fenomeno dei falsi siti comparatori di polizze auto.

Come funziona

Una volta entrati sul sito di Preventivass (<u>VALAL SITO</u>) bisognerà cliccare sul pulsante arancione "Accedi al servizio".

A questo punto è sufficiente selezionare il tipo di veicolo da assicurare – ciclomotore, motoveicolo o autoveicolo – e l'informazione relativa al tipo di polizza – nuova o rinnovo. Una volta selezionata la tipologia di vettura e quella di assicurazione, bisognerà quindi inserire il proprio codice fiscale e il numero di targa.

Cosa fare se l'utente non ha il numero di targa ma vuole soltanto sapere i costi potenziali di un'assicurazione?

Basterà selezionare l'opzione "Non ho la targa" e inserire le seguenti informazioni: marca, modello e allestimento. Dopo aver inserito i dettagli richiesti, si verrà condotti su un'altra pagina web dove occorrerà digitare:

- · i dati relativi all'attestato di rischio;
- · i dati relativi al veicolo;
- · i dati anagrafici dell'assicurato;
- · le garanzie accessorie che si vogliono aggiungere al contratto base

Dopo aver inserito tutti i dati richiesti, l'utente otterrà una lista di preventivi con il dettaglio preciso delle singole voci di costo tra cui poter scegliere.

PREVENTIVASS: COME SCEGLIERE LA MIGLIORE TARIFFA

Differenza rispetto ai Comparatori commerciali

Il preventivatore pubblico non svolge alcun ruolo di intermediazione tra consumatori e imprese assicurative. A differenza degli altri comparatori commerciali, Il preventivatore pubblico:

- · non percepisce alcuna provvigione in caso di sottoscrizione della polizza;
- · consente di comparare le offerte di tutte le imprese assicurative operanti in Italia. I comparatori commerciali invece offrono solo i preventivi delle imprese di cui sono intermediari;
- · consente la comparazione tra preventivi riferiti al contratto base R.C. auto.





CHIEDI AIUTO

CONDOMINIO



Gli articoli di questa sezione

- . L'AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO
- .. L'ASSEMBLEA DI CONDOMINIO

CONDOMINIO

L'AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO

L'amministratore di condominio è una figura di particolare rilievo nella vita di un condominio, in quanto viene nominato nell'assemblea condominiale, allo scopo di agire negli interessi del condominio, rappresentandolo anche davanti alla legge.

Inpresenzadiunnumeromaggioredi8condomini nello stabile, la nomina dell'amministratore di condominio è obbligatoria per legge.

Mansioni principali dell'Amministratore di condominio.

Diverse sono le mansioni attribuite all'amministratore di condominio, che si occupa della vigilanza sui rapporti tra condomini nelle aree comuni, dello stato di integrità dell'edificio, comprese le aree di uso comune, del pagamento dei servizi necessari al condominio, nonché della verifica del rispetto del regolamento condominiale.

Obblighi e responsabilità dell'amministratore di condominio.

Tanti sono gli obblighi e le responsabilità in capo all'amministratore di condominio.

In via preliminare deve fornire al condominio

le proprie informazioni personali e i propri recapiti, deve effettuare il formale passaggio di consegne con l'amministratore di condominio precedente, deve collegare al proprio codice fiscale quello relativo al condominio presso la sede dell'Agenzia delle Entrate, volturare tutte le utenze dello stabile e presentarsi nella filiale ove risiede il conto corrente del condominio ed apporre la propria firma.

L'amministratore è obbligato a convocare, almeno una volta all'anno, l'assemblea dei condomini ed eseguirne le delibere. L'assemblea va riunita entro 180 giorni dalla fine della gestione. Un'esecuzione irregolare dell'assemblea comporterebbe gravi sanzioni giudiziarie per l'amministratore.

L'amministratore di condominio deve supervisionare l'utilizzo delle parti condominiali e la fruizione dei servizi nell'interesse comune, a tal fine può anche disporre provvedimenti, regole e imposizioni che i condomini saranno costretti rispettare. Il potere dell'amministratore viene limitato dall'assemblea, che può opporsi ai provvedimenti dell'amministratore condominio o tramite una delibera dell'assemblea stessa o tramite ricorso al giudice.

L'AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO

Una delibera giudiziaria o condominiale annulla immediatamente ogni provvedimento o decisione presa dall'amministratore.

L'amministratore deve utilizzare un apposito conto bancario, appartenente al condominio, per tutti pagamenti erogati o ricevuti.

L'amministratore ha l'obbligo di prendere provvedimenti contro i condomini morosi anche per vie legali, salvo che non sia dichiarato diversamente dall'assemblea. Nel caso in cui la mancata riscossione delle quote comporti la sospensione dell'elettricità all'interno dello stabile, o la sospensione del rifornimento idrico, l'amministratore può anche essere citato per danni dal condominio.

L'amministratoreèresponsabiledell'applicazione del regolamento di condominio e dell'integrità, salubrità e decoro del condominio.

L'amministratore deve presentare la



[CLICCA PER VEDERE IL VIDEO]

certificazione unica dei redditi dell'anno precedente, nonché la certificazione dei redditi dei sostituti d'imposta (ovvero il 770). Essendo il condominio sostituto d'imposta spetta all'amministratore di condominio versare le somme relative con l'apposito modulo F24. L'amministratore è, inoltre, responsabile degli adempimenti nei confronti di tutte le persone che svolgono una professione all'interno del condominio.

L'amministratore di condominio deve conservare diligentemente i registri condominiali, stabilendo un orario in cui essi possono essere liberamente consultati dai condomini.

A richiesta di ogni singolo condomino l'amministratore di condominio è obbligato a fornire un'attestazione dello stato dei pagamenti e delle liti in corso.

A fine anno l'amministratore deve redigere il rendiconto condominiale annuale della gestione e convocare l'assemblea affinché sia consultato e approvato. La mancata convocazione dell'assemblea entro il termine di 180 giorni costituisce grave irregolarità.

Afine mandato l'amministratore di condominio è obbligato a consegnare tutta la documentazione relativa allo stabile e ad ogni condomino al suo successore. Il condominio non può restare senza Amministratore neppure un giorno.

CONDOMINIO

LA CONVOCAZIONE DELL'ASSEMBLEA CONDOMINIALE

L'avviso di convocazione dell'assemblea di condominio è la comunicazione che l'amministratore deve trasmettere a ciascun proprietario per informarlo della convocazione. L'avviso di convocazione dell'assemblea di condominio può essere notificato anche dal singolo condomino, quando:

- · Se non è stato nominato l'amministratore (la legge impone la nomina dell'amministratore solo se i proprietari sono più di otto);
- · Se l'amministratore, nonostante le richieste dei condomini di convocare un'assemblea straordinaria, non abbia provveduto tempestivamente.

Avviso di convocazione: come funziona?

L'avviso di convocazione, contiene l'ordine del giorno, e deve essere comunicato almeno 5 giorni prima della data fissata per l'adunanza in prima convocazione, a mezzo di raccomandata A/R, PEC, fax o tramite consegna a mano, e deve contenere l'indicazione del luogo e dell'ora della riunione.

In caso di omessa, tardiva o incompleta convocazione degli aventi diritto, la deliberazione dell'assemblea è annullabile su istanza dei dissenzienti o assenti perché non ritualmente convocati.

Cos'è l'ordine del giorno

Contiene gli argomenti che dovranno essere discussi durante l'assemblea.

L'assemblea può validamente deliberare soltanto sui punti espressamente indicati nell'ordine del giorno contenuto all'interno dell'avviso di convocazione debitamente notificato.

Avviso di convocazione: presunzione di conoscenza

Una volta spedito l'avviso di convocazione all'indirizzo esatto, spetta a quest'ultimo fornire la prova contraria, ovvero di essere stato impossibilitato ad avere effettiva contezza del contenuto della comunicazione.

Il condominio deve dimostrare che l'avviso di convocazione sia giunto al destinatario (o, quantomeno, al suo indirizzo), almeno 5 giorni prima della data di convocazione dell'assemblea. Non conta la data di invio, bensì quella di ricezione dell'avviso da parte del destinatario.

#tutelati on line

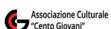
CREDITI

Contenuti prodotti nell'ambito delle iniziative a favore di consumatori e utenti per emergenza sanitaria da COVID-19 promosse dalla Regione Lazio, realizzate con Fondi Ministero Sviluppo Economico (riparto 2020).













Le immagini pubblicate nella Brochure sono state scaricate dal sito <u>pixabay.com</u>.

In particolare si ringraziono gli autori:

Foto di Sozavisimost da Pixabay	[pag 7 e pag 8]
Foto di Gerd Altmann da Pixabay	[pag 7 e pag 15]
Foto di Pixaline da Pixabay	[pag 7 e pag 27]
Foto di 3D Animation Production Company da Pixabay	[pag 7 e pag 34]
Foto di Gerd Altmann da Pixabay	[pag 7 e pag 41]
Foto di John Howard da Pixabay	[pag 7 e pag 44]
Foto di Gerd Altmann da Pixabay	[pag 48]
Foto di xegxef da Pixabay	[pag 7 e pag 50]