

HELP



NOVITÀ SUL DDL CONCORRENZA



La nuova legge sulla concorrenza, in vigore dal 1° settembre, ha introdotto molte regole e novità che avranno riflesso sulla vita dei cittadini/consumatori, anche se non tutte queste novità saranno positive, **specialmente in campo energetico, assicurativo e farmaceutico**. Ecco in sintesi alcune di queste novità.

TELEFONI E PAY TV

- ◆ Le spese relative al recesso o trasferimento ad altro operatore, devono essere comunicati ai clienti al momento in cui viene stipulato il contratto e non alla disdetta, come è avvenuto solitamente finora e deve essere commisurato al valore del contratto. 
- ◆ La durata dei contratti non potrà avere una durata superiore a ventiquattro mesi. Inoltre gli operatori non potranno attivare servizi in abbonamento senza un consenso espresso e documentato da parte del consumatore.
- ◆ I contratti devono potere essere disdetti con modalità telematiche (mail), quindi gli operatori non potranno più pretendere che i clienti comunichino il recesso con raccomandata postale accompagnata dal fax.

CALL CENTER

Il pagamento della tariffa dei call center inizierà soltanto nel momento in cui risponde un addetto. Quindi saranno esclusi dal calcolo i tempi di attesa.

LUCE E GAS

In merito al tema luce e gas si rimanda all'articolo di pagina 2.

ASSICURAZIONI

Dovranno essere previsti sconti sul Rc Auto per i clienti che installano la scatola nera, accettano di sottoporre il veicolo a ispezione o di collocare un dispositivo che impedisce di accendere il motore se si è bevuto oltre il limite consentito. Inoltre, dovranno essere applicati degli sconti significativi per gli automobilisti virtuosi che risiedono nelle aree con maggior frequenza di incidenti e con prezzi medi maggiori.



BIGLIETTI DEI BUS

I concessionari del trasporto pubblico locale dovranno fornire, da gennaio 2018, la possibilità di acquistare i biglietti e gli abbonamenti via internet.

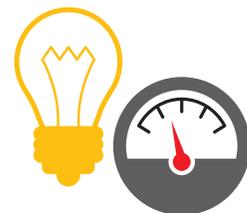
IMPRESE TURISTICHE-RICETTIVE

Gli alberghi saranno liberi di proporre alla clientela offerte migliori rispetto a quelle dei siti internet di prenotazione online.





BOLLETTE ELETTRICHE E GAS: COSA CAMBIA?



Dopo l'approvazione dal Parlamento del D.D.L. sulla Concorrenza avvenuto nel mese di agosto 2017, il settore energia sarà investito da una vera e propria "rivoluzione" che avrà riflessi su tantissimi consumatori.

Dal 1° luglio 2019 sparirà infatti il "servizio di maggior tutela" quello in cui si trova la maggior parte degli utenti, ovvero tutti coloro che non hanno mai cambiato fornitore di energia elettrica e gas.

Vi sarà quindi l'**obbligo di stipulare un nuovo contratto** con il proprio fornitore di luce e gas, anche se con una denominazione sociale diversa, oppure con altri fornitori presenti sul mercato, da qui il proliferare, già da ora, di gestori che telefonano o si presentano a casa degli utenti per proporre nuovi contratti, **creando nelle persone**, specie se anziani, **ansia e insicurezza**.



Qualora i clienti che si trovano nel mercato di maggior tutela e al 1° luglio 2019 non avranno scelto un fornitore di energia elettrica sul mercato libero, l'Autorità per l'energia dovrà adottare modalità per assicurare il servizio di salvaguardia attraverso procedure concorsuali per aree territoriali e a condizioni che incentivino il passaggio al mercato libero. Visto che nel servizio di salvaguardia il costo della luce è più caro, sarebbe opportuno fare un nuovo contratto a mercato libero valutando le varie offerte che proporranno i venditori che decideranno di stare nel sistema. Per quello che riguarda, invece, coloro che non avranno scelto un fornitore di gas sul mercato libero, si stanno aspettando disposizioni in merito. In ogni caso, la fornitura di luce e/o gas non potrà essere sospesa.

Gli utenti potranno visionare in un sito internet, che l'Autorità predisporrà, le raccolte e pubblicizzazioni delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, con particolare riferimento alle utenze domestiche.

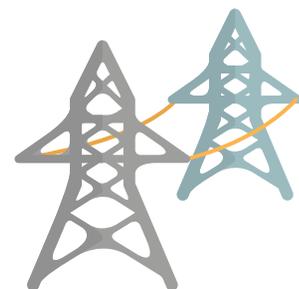
Per cui, gli operatori di energia elettrica o gas che vorranno stare sul mercato, saranno tenuti a trasmettere tali offerte per la pubblicazione nel sito.

Gli operatori della vendita di energia elettrica o gas tra le loro proposte di contratti, dovranno fornire almeno una proposta di offerta di fornitura elettrica o gas a prezzo variabile e almeno una a prezzo fisso. Le proposte, inoltre, dovranno essere inviate periodicamente all'Autorità e pubblicate nei siti degli operatori.

La normativa prevede che dal **1° gennaio 2018**, i clienti di energia elettrica e gas che non hanno un contratto a mercato libero, **dovranno ricevere adeguate informazioni dal proprio fornitore sul superamento delle tutele di prezzo previsto dal mercato a maggior tutela.**

Inoltre, l'Autorità dovrà pubblicizzare e diffondere informazioni in merito alla piena apertura del mercato e alle condizioni di svolgimento dei servizi, su come fare i reclami (andrebbe fatto prima della scadenza di una fattura per problemi relativi alla fatturazione) e sulle procedure di conciliazione per tutti i settori in cui interviene l'Autorità (procedura attivabile dopo 50 giorni dal reclamo).

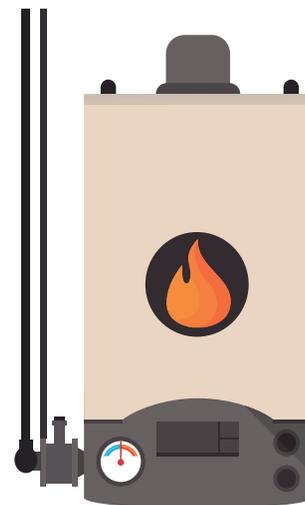
Sarà possibile visionare, presso il sito del Ministero dello sviluppo economico, l'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica.



I gestori di luce e gas, quando telefonano o si recano presso il domicilio di un utente, e che intendano proporre la stipula di un contratto, devono obbligatoriamente identificarsi specificando chi è la società, devono dare informazioni corrette sui costi della fornitura e che qualora il contratto si è concluso fuori dai locali commerciali, quindi a casa o al telefono dell'utente, deve informare sul diritto di ripensamento per annullare il contratto stesso. Si ricorda che il termine è di 14 giorni di calendario e va esercitato tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o con la modalità indicata dal venditore.



NUOVO REGOLAMENTO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA IN MATERIA DI CONDUZIONE, MANUTENZIONE E ISPEZIONE DEGLI IMPIANTI TERMICI



Dal 1° giugno 2017 è in vigore il nuovo Regolamento regionale sulla conduzione, il controllo, la manutenzione e l'ispezione degli impianti termici ed è entrato in funzione anche il Catasto Regionale Impianti Termici. Il Catasto è un archivio informatico nel quale dovranno essere inseriti, entro il 31/12/2018, i dati relativi agli impianti di riscaldamento di potenza maggiore di 10 kW e a quelli di condizionamento di potenza maggiore di 12 kW esistenti in Emilia Romagna.

Sono quindi certamente compresi tutti gli impianti di riscaldamento individuale e sono invece esclusi la quasi totalità degli impianti di condizionamento individuale.

Tutti gli utilizzatori di impianti di riscaldamento e condizionamento, in quanto responsabili dell'impianto in uso, devono rivolgersi ad un'impresa abilitata affinché predisponga e inserisca i dati tecnici relativi all'impianto. Il responsabile dell'impianto deve compilare la parte anagrafica del libretto oppure fornire all'impresa tutti i dati affinché possa provvedere all'inserimento dei dati identificativi: il Codice Fiscale e i dati catastali dell'unità immobiliare; inoltre, per gli impianti alimentati dalla rete del gas metano, il codice PDR (ricavabile dalla bolletta di fornitura gas). Per gli impianti alimentati da altri combustibili sarà invece necessario fornire il codice POD (ricavabile dalla bolletta di fornitura elettrica). Senza questi dati l'impresa non potrà provvedere all'inserimento dell'impianto nel nuovo Catasto.

All'atto dell'inserimento ad ogni impianto, verrà associato un numero di targa che l'impresa consegnerà al responsabile e che dovrà essere conservato assieme al libretto d'impianto cartaceo. Ad ogni successiva manutenzione dell'impianto dovrà essere disponibile la targa per consentire all'impresa l'aggiornamento obbligatorio dei dati relativi all'impianto.

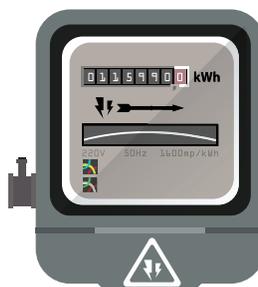
Il controllo funzionale e manutenzione dell'impianto deve essere svolta solo da imprese abilitate, le quali devono dichiarare, facendo riferimento alle istruzioni del fabbricante, i controlli e le manutenzioni necessarie.

Il controllo di efficienza energetica deve essere svolto:

- ♦ per impianti di riscaldamento maggiore di 10 kW, ogni 2 anni per potenza termica fino a 100 kW, ogni anno per potenza termica uguale o maggiore di 100 kW;
- ♦ per impianti di condizionamento maggiore di 12 kW.

Per la registrazione dell'impianto deve essere pagato un contributo regionale, per i generatori a fiamma inferiore a 35 kW, il contributo è di euro 7. Il contributo è escluso dal campo di applicazione dell'IVA.

IMPORTANTE: i responsabili degli impianti che risultassero inadempienti agli obblighi sopra indicati potranno essere soggetti a sanzioni fino a € 3.000.



Le imprese manutentrici abilitate potranno fornire ulteriore assistenza ai clienti.



XVIII° MONITORAGGIO PROVINCIALE SUI PREMI R.C.A DI MODENA

Il 6 settembre 2017 è stato presentato il XVIII° monitoraggio sui premi assicurativi R.C. Auto di Modena e Provincia, per il quale abbiamo aggiornando i profili e monitorato solo i contratti stipulati on-line.

Permangono le motivazioni per cui effettuiamo la ricerca: fornire ai cittadini-consumatori modenesi elementi di informazione, comparazione e valutazione sul livello dei prezzi del R.C.A. su un canale di vendita (on-line) che copre il 5,3 % della raccolta premi, visto che continuano ad esserci aspetti critici ai danni dei consumatori-assicurati. Nel mercato delle assicurazioni riguardanti la responsabilità civile per la circolazione di autoveicoli, si osserva come il premio medio in Italia continua ad essere più elevato di

quello pagato in altri paesi europei. Vogliamo porre l'attenzione sull'elevato numero di veicoli che circolano ancora sprovvisti di assicurazione, che denota la drammaticità degli effetti della crisi economica in atto. La questione è complessa ed è il frutto, forse, anche della scarsa concorrenza delle imprese, anche se, con i contratti stipulati on-line, la rilevazione evidenzia dei valori dei premi assicurativi molti diversi e articolati. I dati diffusi dall'ANIA indicano che nel nostro Paese circolano circa 2,9 milioni di veicoli senza alcuna assicurazione, in diminuzione rispetto al 2015. Potrebbe avere contribuito a tale riduzione il processo di dematerializzazione del contrassegno di assicurazione, entrato in vigore nell'ottobre 2015, che ha cominciato a produrre i suoi maggiori effetti proprio nel corso del 2016 e che permette di verificare la regolarità della



RICERCHE

Importo preventivi premi e medie dei premi in euro per contratti assicurativi relativi ai 10 profili individuati da Federconsumatori – Modena per il contratto R.C. A. della durata annuale. Dati rilevati a maggio 2017.

Compagnia	PROFILI ASSICURATI										Premio medio per Compagnia
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1 AXA	2.142,00	741,00	303,00	476,00	337,00	352,00	473,00	434,00	436,00	332,00	622,80
2 Direct Line	1.666,81	538,94	460,15	440,61	234,29	256,35	479,06	514,63	438,24	294,37	536,35
3 Genertel	1.475,00	614,00	372,00	374,00	225,00	232,00	446,00	306,00	398,00	224,00	466,60
4 Genialclick	1.017,00	731,00	512,00	490,00	333,00	369,00	417,00	392,00	455,00	347,00	508,30
5 Genialloyd	1.333,00	731,00	512,00	490,00	342,00	356,00	500,00	392,00	455,00	347,00	545,80
6 Groupama	2.373,80	805,31	748,71	641,19	505,64	532,06	565,80	436,84	546,62	397,94	755,39
7 Intesa S. Paolo Assicura	3.393,90	1.550,28	780,81	731,29	472,78	510,06	653,09	574,96	609,38	466,47	974,30
8 Linear/Dialogo	2.240,44	756,61	613,51	577,19	335,34	337,43	587,83	465,36	399,51	330,68	664,39
9 Quixa	1.074,00	732,00	360,00	348,00	360,00	369,00	366,00	684,00	378,00	343,00	501,60
10 Reale Mutua	1.733,63	942,56	650,90	576,17	328,57	353,31	464,16	400,15	434,49	301,06	618,70
11 Sara	2.954,00	772,00	481,00	453,00	326,00	309,00	364,00	368,00	399,00	350,00	677,60
12 Zurich Connect	1.388,43	506,67	290,41	259,24	208,02	222,77	301,65	326,08	270,26	210,25	398,38
Premio medio per Profilo:	1.899,50	786,78	523,71	488,06	337,30	349,92	468,30	441,17	434,96	328,81	605,85

- Valore superiore al valor medio (di colonna) per profilo assicurato
- Valore inferiore al valor medio (di colonna) per profilo assicurato
- Valore minimo (di colonna) per profilo assicurato
- Valore massimo (di colonna) per profilo assicurato



copertura assicurativa dei veicoli in modo automatico direttamente dalle Forze dell'Ordine su strada.

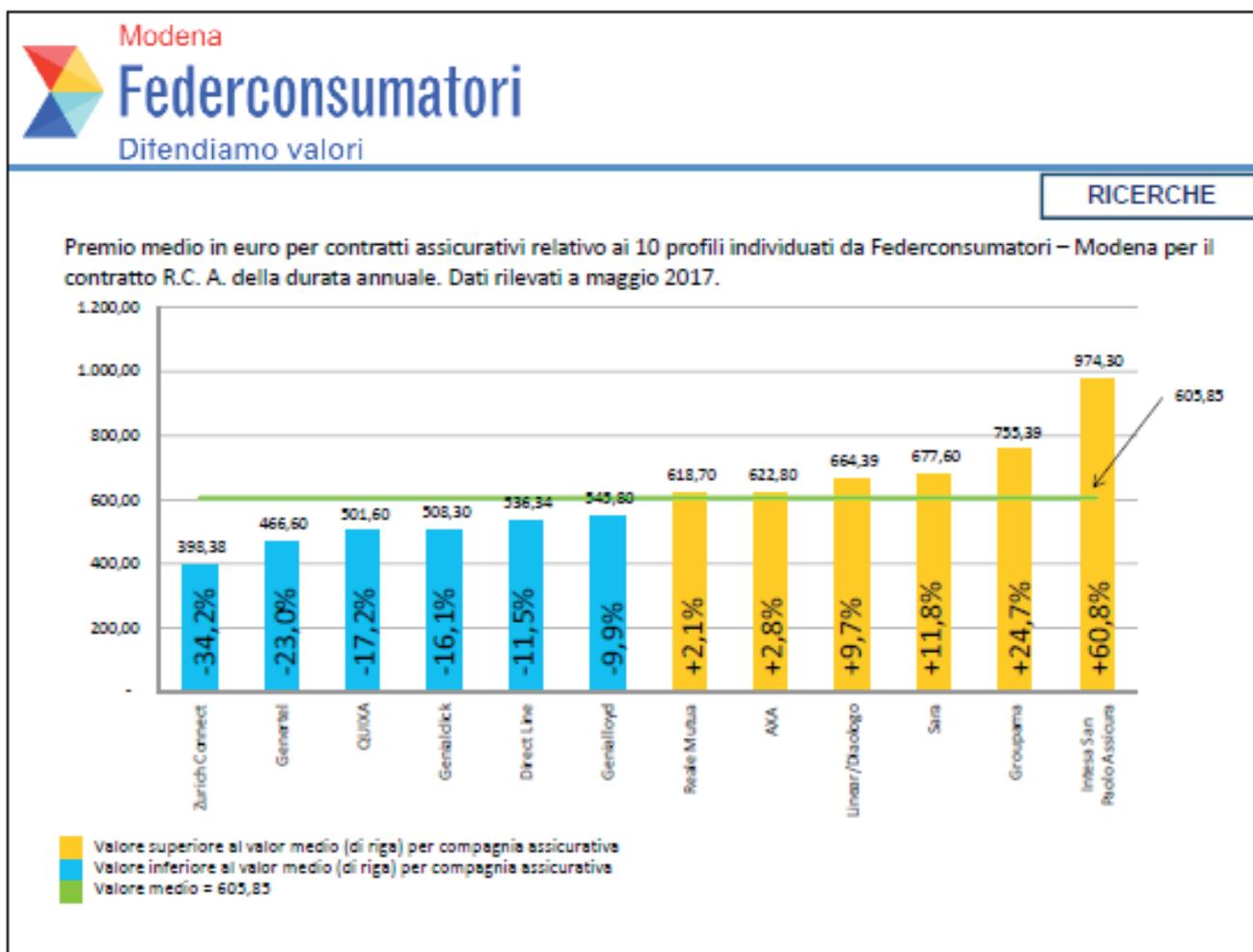
Inoltre rileviamo che l'abolizione delle clausole di tacito rinnovo nei contratti R.C.A. e la permanenza del periodo di 15 giorni di tolleranza, ha reso più facile cambiare la compagnia per la copertura assicurativa della propria auto, in quanto i contratti si risolvono automaticamente alla loro scadenza naturale e viene meno, pertanto, l'obbligo per l'assicurato di inviare alla compagnia la disdetta contrattuale.

Il XVIII° monitoraggio dei premi R.C.A. della provincia di Modena è stato fatto nel mese di maggio 2017 e sono state rilevate 12 compagnie assicurative con vendita diretta su proprio sito e 6 siti comparativi.

I profili utenti tipo, presi a campione sono stati 10, dal 18enne neopatentato al 67enne pensionato e utilizzando un parco auto modenese affinché si potesse rappresentare, al meglio ed in maniera scientifica, l'assicurato-tipo modenese. L'indagine ha evidenziato che

tramite questo canale di vendita, ci sono sostanziali differenze di prezzi praticati ai vari profili. Prendendo il premio medio per tutte le compagnie campionate, si passa da un meno 34,2% rispetto al premio medio al più 60,8% rispetto al premio medio.

Federconsumatori di Modena con tale monitoraggio vuole indurre il consumatore a ricercare scrupolosamente, qualora intende stipulare un contratto tramite il canale on-line, quale compagnia assicuratrice riesce a parità di condizione a vendergli una polizza assicurativa R.C.A. al minore prezzo.



Nel sito della Federconsumatori di Modena è possibile scaricare l'intera indagine; la stringa da digitare è la seguente:
<http://www.federconsumatori-modena.it/pubblicazioni-help/xviii-indagine-rc-auto-di-modena-e-provincia>



FURTO DEL BANCOMAT: FREQUENTEMENTE IL CITTADINO RIESCE AD AVERE IL RIMBORSO DEGLI IMPORTI PRELEVATI IN MODO FRAUDOLENTO



Frequentemente arrivano dei cittadini presso gli sportelli della Federconsumatori di Modena denunciando il fatto di aver perso la carta bancomat a seguito di furto o smarrimento e di avere scoperto, successivamente, che qualcuno aveva effettuato prelievi usando il PIN.

Per questi casi, il comportamento che deve tenere il cittadino è quello di bloccare immediatamente la carta, fare la denuncia alle Forze dell'Ordine e chiedere alla propria banca il rimborso degli importi prelevati in modo fraudolento.

Purtroppo rileviamo che quasi sempre la prassi seguita dalle banche per questi casi, è quella di dare per scontata la colpa grave del cliente: se il ladro era a conoscenza del PIN, evidentemente il cliente lo aveva custodito senza la necessaria diligenza, magari scrivendolo su un

foglietto o nel portafogli. Di conseguenza, respingono il reclamo del cliente e quindi niente rimborso. Fino a pochi anni fa, al derubato non restava che rassegnarsi, oppure tentare un lungo e difficile contenzioso legale contro la banca, dall'esito incerto.

Adesso, invece, grazie al consolidato organismo preposto alla definizione extragiudiziale delle controversie tra banca e clienti, l'Arbitro Bancario Finanziario, il cittadino quasi sempre riesce ad avere il rimborso degli importi prelevati in modo fraudolento.

Vogliamo segnalare che gli ultimi casi trattati nei nostri sportelli, parliamo di 5 casi solo nel 2017, e portati alla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario, hanno visto pronunce che ribaltano in modo netto la prassi delle banche in caso di prelievi fraudolenti, e lo fanno con argomentazioni precise ed ineccepibili. L'Arbitro afferma in queste pronunce che "il legislatore ha disposto che il rischio inerente all'utilizzazione di mezzi di pagamento debba ricadere completamente sull'intermediario, in ragione della professionalità e capacità di gestione dei rischi inerenti all'utilizzo di strumenti valutati aprioristicamente quale "pericolosi", e che "la grave negligenza, nella custodia del PIN, deve certamente essere provata dal prestatore del servizio (banca), che quindi sarà tenuto ad allegare fatti che supportino tale qualificazione, vale a dire fornire la prova liquida della colpa grave", con netta esclusione di prove presuntive. In base a queste argomentazioni, questi nostri associati si sono visti riconoscere il diritto al rimborso integrale delle somme prelevate.

Le pronunce ci fanno concludere che l'orientamento dell'Arbitro è quindi nettamente in favore del cliente, confermando la sua imparzialità e l'utilità di utilizzare questo strumento nelle controversie con gli istituti di credito.





CANCELLAZIONE VOLI RYANAIR: I RIMBORSI DEVONO ESSERE CONGRUI

Da circa un mese sono tantissime le segnalazioni di voli cancellati dalla compagnia aerea Ryanair arrivate allo sportello dedicato “SOS Turista”.

Il vettore, con la cancellazione di questi voli, ha creato tanti danni e disagi ai viaggiatori coinvolti e leso i loro diritti di passeggeri. Ben undici rotte sono state cancellate per l'Italia, disagi che si dovrebbero protrarre, come comunicato dalla compagnia, fino al 24/03/2018. Ryanair si è resa disponibile a rimborsare i biglietti e la compensazione pecuniaria dovuta nel caso in cui la cancellazione sia stata comunicata al passeggero nei quindici giorni che precedono la partenza e non siano stati predisposti voli alternativi entro determinati parametri. Per ottenere il rimborso e relativo risarcimento, è necessario utilizzare i moduli predisposti sul sito della compagnia aerea o inviare una lettera tramite raccomandata

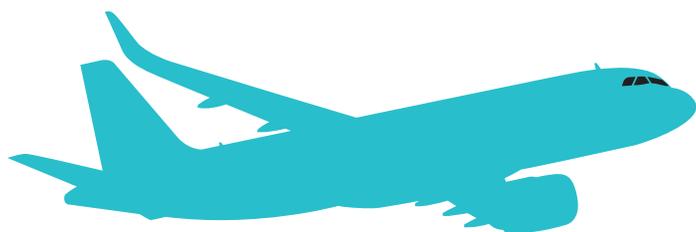
a/r alla sede di Dublino di Ryanair, possibilmente scritta in inglese. Alcune persone, che hanno già provveduto ad inoltrare la richiesta, lamentano come insufficiente la proposta risarcitoria da parte della compagnia aerea con buoni, da utilizzare per una futura prenotazione, buoni che a volte sono inferiori al costo del biglietto acquistato o alla compensazione pecuniaria prevista.

Federconsumatori ricorda che, in base alla normativa vigente, deve essere restituito il prezzo pieno del biglietto e allo stesso prezzo al quale è stato acquistato.

Inoltre, sia il rimborso del titolo di viaggio che la compensazione pecuniaria possono essere pagati tramite buoni o altri servizi solo previo accordo firmato dal passeggero, ciò significa che se non viene accettata questa forma di pagamento, può essere chiesta la somma dovuta in denaro.

Federconsumatori informa che, sempre tramite lo sportello “SOS Turista”, è disponibile per tutte le informazioni del caso e/o aperture di pratiche nei confronti della compagnia aerea.

Si può telefonare allo 059251108 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30



APRE IL NUOVO SPORTELLLO DEDICATO AL SOVRAINDEBITAMENTO

Dal 15 settembre Federconsumatori Modena ha aperto un nuovo sportello dedicato al sovraindebitamento; tale servizio sarà gratuito per tutti i cittadini/consumatori.

Lo sportello, inserito in un più ampio progetto e grazie anche al contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, vuole essere un aiuto concreto per tutte quelle persone i cui debiti sono troppo ingenti rispetto alle entrate e che non consentono più il pagamento dei creditori. I motivi che portano a tale situazione sono diversi ma sicuramente uno fra tanti è la dipendenza da gioco d'azzardo e per tale motivo si è pensato di creare una rete con l'Aziende USL- settore dipendenze pato-

logiche. LUSL, nostro partner in questo progetto, ha a disposizione tutti i nostri riferimenti per poter mandare un paziente dipendente da gioco d'azzardo e che presenta problemi di sovraindebitamento presso un nostro sportello.

A disposizione delle persone vi sono consulenti legali che possono rispondere ad ogni domanda, verificando caso per caso, per poi individuare percorsi di risoluzione personalizzati.

Per accedere allo sportello è sufficiente telefonare al nostro centralino al numero 059/260384.

PUNTI DI ASCOLTO E CONSULENZA AL CONSUMATORE

GLI SPORTELLI DI FEDERCONSUMATORI SUL TERRITORIO PROVINCIALE

MODENA

Via Mar Ionio, 23
Tel. 059/260384 Fax 059/260446
info@federconsumatori-modena.it
Lun - Ven ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.30
(con appuntamento)
Sab ore 9.00 - 13.00
(con appuntamento)

CARPI

Via 3 Febbraio, 1
Tel. 059/6310439 Fax 059/651733
federconsumatoricarpi@er.cgil.it
Mar dalle ore 15.00-18.30
Mer dalle ore 9.00 - 12.00
Gio dalle ore 15.00-18.30

CASTELFRANCO EMILIA

Via Circondaria Nord, 126/A
Tel. 059/926136 Fax 059/920673
Mer ore 15.30 - 18.30 (con appuntamento)

FINALE EMILIA

Via dei Capuccini, 20 - Tel. 0535/91347
Gio ore 15.00 - 18.30

FIORANO

Piazza Ciro Menotti, 1
Tel. URP 0536/833239
Tel. diretto 0536/833260 Fax 0536/832446
consumatori@fiorano.it
Lun ore 15.00 - 18.00 (con appuntamento)

FORMIGINE

Via Unità d'Italia, 26
Tel. 059/416287 Fax 059/416183
consumatore@comune.formigine.mo.it
Gio ore 15.00 - 18.00
(in alternanza con ADICONSUM)

MARANELLO

Via Vasco De Gama 10 (c/o CGIL)
Tel. 0536/943747
Mar ore 15.00 - 18.00

MIRANDOLA

Via Agnini, 2 - Tel. 0535/22014 Fax 0535/27133
Ven ore 15.00 - 18.00 (con appuntamento)

NONANTOLA

Via Roma 41
c/o Sportello Sociale - Municipio
Lun ore 16 - 19

PAVULLO

Via Giardini, 212 presso Camera del Lavoro
Tel. 0536/20355 Fax 0536/23834
pavullo@federconsumatori-modena.it
Sab ore 9.00 - 12.00 (con appuntamento)

SASSUOLO

Via Adda, 71
Tel. 0536/804704 Fax 0536/806904
(con appuntamento)
Sab ore 9.00 - 12.30
Gio ore 15.00 - 18.30

SASSUOLO - Sportello del consumatore

Via Decorati al Valor Militare, 30 (c/o Comune)
Tel. 0536/880801
Mar ore 14.30 - 18.00

SOLIERA

Pizza della Repubblica, 1
Tel. 059/568511- 059/568568
Fax 059/565562
Sab ore 10.00 - 12.00

Sorbara di BOMPORTO

Pizza dei Tigli c/o Casa della Legalità
Ven ore 15.00 - 18.00

VIGNOLA

Via Montanara 680 (STAZIONE
AUTOCORRIERE UFFICIO MELTING POT)
Tel. 059/777657 Fax 059/769406
(con appuntamento)
Mer ore 9.00 - 12.00 / 15.00 - 18.30

GLI SPORTELLI TEMATICI

INFORMAZIONE AGROALIMENTARE - MODENA

Via Mar Ionio, 23
Tel. 059/260384 Fax 059/260446

SPORTELLO TELEFONICO "SOS TRUFFA"

Numero verde 800631316 Fax 059/2559371
info@sostruffa.it
Lun-Ven ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.00
Sab ore 9.00 - 13.00

"SOS TURISTA" - MODENA

Via Mar Ionio, 23
Tel. 059/251108 Fax 059/260446
Lun-Ven ore 9.00 - 14.00

"TUTELA DELLA SALUTE" - MODENA

Via Mar Ionio, 23
Tel. 059/260384 Fax 059/260446