

# HELP



## LOTTA ALLO SPRECO ALIMENTARE: LA NUOVA NORMATIVA E GLI EFFETTI SUI CONSUMATORI

Si è svolto venerdì 5 maggio u.s presso la Camera di Commercio di Modena un importante Convegno sulla lotta allo spreco alimentare realizzato da Federconsumatori Emilia Romagna nel corso del quale sono state analizzate le tutele dei diritti dei consumatori in seguito alla nuova normativa in materia. Solo per citare alcuni dati si stima che in Europa finiscano nella spazzatura ogni anno ben **89 milioni di tonnellate di cibo**; i dati del rapporto Waste Watcher 2015 dicono che in Italia vengono buttati nel pattume **13 miliardi di euro ogni anno**.

L'incontro ha visto la partecipazione di importanti rappresentanti della politica, del settore della Grande Distribuzione alimentare ed anche delle Associazioni di categoria e di volontariato, che hanno portato il loro punto di vista rispetto ad un tema che è diventato di particolare rilevanza nello scenario italiano.

Il 14 settembre 2016, infatti, è entrata in vigore la legge n.166/16 definita anche "**Legge Gadda**" contro gli sprechi alimentari e farmaceutici. La nuova normativa aumenta il numero di soggetti che può ricevere donazioni di cibo. La burocrazia per le stesse donazioni è, inoltre, stata snellita e sono state programmate nuove campagne di sensibilizzazione nei confronti dei cittadini. La battaglia più grande contro lo spreco passa proprio attraverso la formazione dei consumatori che devono diventare cittadini consapevoli non solo quando si recano al supermercato ma anche e soprattutto quando sono a casa; infatti quasi il 55% dello spreco alimentare è collegato al consumo domestico ed il luogo maggiore di spreco è proprio il frigorifero.

La grande distribuzione già da anni si sta impegnando a ridurre i costi dei prodotti vicino alla scadenza donandoli ad associazioni di volontariato. Le cosiddette "doggy bag" sono invece gli alleati contro lo spreco negli esercizi pubblici (bar, ristoranti, ecc). Modalità questa ancora poco conosciuta in Italia ma che permette al cliente di portare a casa il cibo non consumato. "Si prova vergogna a richiedere la sportina del "doggy bag"; bisogna rompere questa vergogna" ha spiegato Confesercenti.

È quindi la comunicazione a giocare un ruolo importante nella formazione di cittadini consapevoli: rimangono fondamentali le iniziative nelle scuole, mirate all'insegnamento di buone pratiche di alimentazione. Numerosi altri progetti contro lo spreco sono stati portati al Convegno, un esempio modenese è proprio l'Emporio Portobello che distribuisce prodotti alimentari a famiglie disagiate sotto il profilo economico a costo zero.





L'obiettivo di tutti i partecipanti all'incontro è stato quello di creare una rete che, partendo dalla nuova normativa, vengano svolte delle iniziative che rendano l'abbattimento degli sprechi una risorsa non solo economica ma anche sociale.

*Per capire quali sono le conoscenze e anche le abitudini dei consumatori rispetto allo spreco alimentare Federconsumatori Emilia Romagna sta conducendo una indagine conoscitiva attraverso un questionario che è possibile compilare collegandosi al sito*

**[www.federconsumatorier.it](http://www.federconsumatorier.it)**

oppure

**[www.federconsumatori-modena.it](http://www.federconsumatori-modena.it)**



## I PUNTI PRINCIPALI DELLA LEGGE

- 1 Creazione di un quadro normativo all'interno del quale inserire le norme già esistenti in tema di agevolazioni fiscali (L. 460/97, L. 133/99), la responsabilità civile (L. 155/03) e procedure per la sicurezza igienico-sanitaria (L. 147/13).
- 2 Definizione chiara di operatore settore alimentare, eccedenze alimentari, spreco alimentare, donazione, termine minimo di conservazione e data di scadenza, ecc.
- 3 Possibilità per le autorità di donare gli alimenti oggetto di confisca alle organizzazioni non profit.
- 4 Agevolazioni amministrative per i donatori attraverso la semplificazione delle procedure di donazione rispetto alla distruzione.
- 5 Incentivazione del valore prioritario del recupero di alimenti per il consumo umano per evitare la distruzione; qualora non possibile l'utilizzo umano valorizza il recupero per uso zootecnico o energetico.
- 6 Aumento di 2 milioni di euro della dotazione 2016 del Fondo Nazionale per la distribuzione di derrate alimentari alle persone indigenti, per l'acquisto di alimenti da destinare agli indigenti.
- 7 Programmazione di campagne di comunicazione sui canali RAI per favorire le donazioni da parte delle aziende e sensibilizzare i consumatori sul tema dello spreco.
- 8 Introduzione della possibilità per i Comuni di incentivare chi dona alle organizzazioni non profit con una riduzione della tassa dei rifiuti.





# CANONE RAI: SCADE IL 30 GIUGNO IL TERMINE PER RICHIEDERE L'ESENZIONE DAL PAGAMENTO PER IL SECONDO SEMESTRE 2017



Scade il 30 giugno il termine per la presentazione della dichiarazione di non detenzione o comunque dell'autocertificazione necessaria al fine di non pagare il canone.

**La documentazione necessaria si dovrà presentare all'Agenzia delle Entrate attraverso l'apposita modulistica messa a disposizione sul sito stesso dell'agenzia.**

Presentando tale dichiarazione l'utente sarà esonerato dal pagamento del Canone per il secondo semestre 2017 (per essere esonerato per l'intero anno avrebbe dovuto presentare l'autocertificazione entro il 31 gennaio 2017).

Per dichiarare il non possesso dell'apparecchio tv – sia da parte dell'intestatario della fornitura di energia

elettrica residenziale che da parte di un altro componente della stessa famiglia anagrafica – l'utente deve presentare la dichiarazione sostitutiva, compilando il quadro A del modello dedicato.

Con la compilazione del quadro B del modello, invece, è possibile segnalare che l'intestatario di un'utenza elettrica di tipo residenziale non è tenuto al pagamento del canone in quanto quest'ultimo viene già addebitato su un'altra fornitura intestata ad un altro componente della stessa famiglia anagrafica, del quale deve essere indicato il codice fiscale.

È bene ricordare che, se le condizioni per richiedere l'esenzione permangono, sarà necessario ripresentare la dichiarazione ogni anno; in caso contrario, il canone verrà automaticamente addebitato in bolletta.

# NUOVA LEGGE DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA A TUTELA DEI CONSUMATORI

La Regione Emilia Romagna si è dotata di una nuova legge a tutela dei consumatori. Più voce ai consumatori e alle loro associazioni.

L'Assemblea legislativa ha approvato la nuova legge che tutelerà i cittadini nella loro veste di consumatori e utenti dei servizi pubblici e privati. Il testo è stato approvato con 40 voti favorevoli e 4 astenuti: un ampio consenso che dà la misura del riconoscimento trasversale delle forze politiche della necessità di una adeguata normativa a tutela dei consumato-

ri e del lavoro bipartisan svolto dalla Giunta. Questa nuova legge **è stata fortemente voluta da Federconsumatori** che il 18 novembre 2014, con altre 10 associazioni, invitò gli allora candidati alla Presidenza della Regione ad un'assemblea pubblica per chiedere la sostituzione della L.R. 45 del 1992, all'avanguardia quando fu adottata, ma ormai datata e non più rispondente alle reali necessità quotidiane dei cittadini. Stefano Bonaccini, oggi Presidente della Regione, si impegnò, in quell'occasione, a far approvare una nuo-

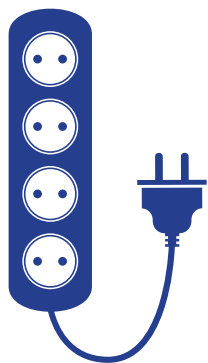






va legge rispondente alle richieste delle Associazioni. Per questo, appena insediata la nuova Giunta, Federconsumatori e le altre Associazioni proposero una bozza di testo normativo, su cui si avviò un confronto con l'assessore Corsini, che mise in moto il processo che ha portato al risultato odierno. La nuova legge riconosce ai consumatori, attraverso le loro Associazioni, il diritto di consultazione e proposta riguardo ad ogni atto, promosso dalla Regione, che li riguarda. Una legislazione regionale a misura di consumatore, insomma, come richiedemmo allora e come ci auguriamo questa legge possa portare ad elaborare. La legge istituisce, a tal scopo, il Comitato regionale dei consumatori e utenti, un organo in cui tutte le Associazioni effettivamente rappresentative e indipendenti possono contribuire a dare il loro apporto parteci-

pativo. La Regione si impegna inoltre a promuovere la consultazione delle Associazioni riguardo ai contratti e le Carte dei servizi pubblici, che regolano i rapporti tra le società che erogano questi servizi ed i cittadini-utenti che ne fruiscono. La nuova normativa pone inoltre le basi per il potenziamento della funzione di formazione e informazione delle Associazioni dei consumatori nei confronti dei cittadini. «Questa legge rafforza la capacità di tutela dei consumatori da parte delle Associazioni» - dichiara Marcello Santarelli, Presidente di Federconsumatori Emilia Romagna - «in special modo, quelli appartenenti alle fasce più deboli. Cittadini che hanno subito, in questi anni di crisi, da un lato, l'erosione del proprio reddito, dall'altro l'aggressività di un mercato che li ha sempre più vessati e raggirati».



## ENERGIA: IL GOVERNO RIMANDA AL 2019 L'ABOLIZIONE DEL MERCATO TUTELATO.

**Il Governo rimanda al 2019 l'abolizione del mercato tutelato. Piuttosto che procrastinare è necessario stralciare questo provvedimento che causerà solo danni ai cittadini.**

È di qualche settimana fa la notizia che l'abolizione del mercato tutelato nei settori dell'energia e del gas slitterà dal 1 luglio 2018 al 1 luglio 2019. Il Governo rispolvera l'arte di procrastinare. Uno slittamento che senza dubbio desta in noi sollievo e soddisfazione, ma di fatto non risolve il problema. La scelta più saggia ed equa che il Governo possa assumere è quella di eliminare del tutto l'abolizione del mercato tutelato, che rappresenta ad oggi l'ultima frontiera contro i soprusi e le pratiche commerciali scorrette delle aziende che operano sul mercato libero. Come sempre abbiamo sostenuto, infatti, noi non siamo contrari alla concorrenza, anzi, una vera concorrenza è quanto di meglio ci si possa augurare per offrire ai cittadini un servizio più competitivo dal punto di vista della qualità e della spesa. Purché si tratti di una reale concorrenza. Se, ad oggi, a distanza di quasi 10 anni dall'apertura del

mercato libero dell'energia, solo 1 milione di utenze (su circa 23 milioni) ha abbandonato il mercato di maggior tutela, vuol dire che non vi sono abbastanza vantaggi: il risparmio si annulla quasi sempre dopo il primo anno ed i disagi sono all'ordine del giorno. È sufficiente sfogliare la cronaca quotidiana per leggere di contratti non richiesti ed abusi da parte delle compagnie di energia che operano sul mercato libero. Abolire il mercato tutelato significa lasciare i cittadini in balia a difficoltà, scorrettezze e vere e proprie truffe. Per questo, insieme alle altre Associazioni dei Consumatori, abbiamo scritto al Presidente del Consiglio rivolgendo un appello affinché venga definitivamente stralciato gli articoli relativi alla soppressione del mercato tutelato. Altro intervento, a nostro parere urgente ed improcrastinabile, è quello sulle componenti che contribuiscono a far lievitare le bollette energetiche, a partire da accise datate e contributi ormai desueti, quali quelli per la dismissione delle centrali nucleari: è necessario ripulire le bollette da tali oneri, che risultano insopportabili ed ingiustificati agli occhi dei cittadini.



# ATTIVITÀ 2016: TELEFONIA, ENERGIA, BANCHE CONTINUANO A ESSERE I MAGGIORI PROBLEMI DEI CONSUMATORI MODENESI L'85% DELLA NOSTRA ATTIVITÀ



Anche quest'anno, diffondiamo il resoconto dell'attività svolta nel 2016 da tutti i 18 sportelli della Federconsumatori presenti nella provincia di Modena, dati che fanno emergere le varie problematiche dei consumatori modenesi e i risultati raggiunti dalla nostra Associazione. Come nostra consuetudine questi dati li portiamo all'attenzione dei nostri associati e cittadini.

L'analisi dei dati fanno ancora **emergere la difficile situazione economica che coinvolge molte famiglie** che si sono rivolti ai nostri sportelli, che induce un cospicuo numero di consumatori a valutare se affrontare un eventuale contenzioso mettendo a confronto gli eventuali costi e benefici. L'apertura di una pratica deve evidenziare i benefici economici, ma anche i tempi per la conclusione della stessa, questa situazione porta a diversi cittadini a rinunciare a far valere i propri diritti di consumatore.

Il contatto con la nostra Associazione avviene attraverso i 18 sportelli sparsi nella nostra provincia, di cui 7 aperti presso sedi comunali attraverso una convenzione.

Nel 2016 il numero di cittadini che ci hanno contattato per informazioni è cresciuto rispetto agli anni precedenti, in particolare modo per i problemi legati al canone RAI, la cui riscossione è stata oggetto nel 2016 di revisione normativa. Anche l'attività di contenzioso dopo un apice registrato negli scorsi anni sui temi dell'energia, è ritornato a un trend costante.

In totale le pratiche aperte sono state **n. 1.783** e abbiamo dato una prima consulenza gratuita negli sportelli in cui abbiamo una convenzione e che non si è trasformata in una pratica, a oltre **1.200 cittadini**. Tra le pratiche definite oltre **80 % si sono concluse con esito positivo per il consumatore**.

Il dato dei contenziosi per **energia** elettrica e gas sono state **n. 550**, in diminuzione rispetto al 2015, mantenendo, però, un andamento molto impegnativo

nell'ambito complessivo della nostra attività.

Rileviamo, come negli altri anni, che le aziende hanno continuato a adottare metodologie aggressive di vendita verso i potenziali clienti, portando a un aumento di richieste di recesso per contratti carpiati tramite visite a domicilio o con contatti telefonici, in cui oltre alla discutibile modalità di proposta commerciale, gli utenti non ravvedono la sbandierata convenienza. Il calo del contenzioso sopra rilevato, a nostra avviso, deriva anche grazie alle campagne informative che abbiamo realizzato per dare maggiore consapevolezza agli utenti. Altra frequente casistica riguarda errori di fatturazione, chiusure di contratti o cambi di gestore. Per il perdurare delle difficoltà economiche delle famiglie, permangono numerose le richieste di rateizzazione delle bollette.

Rileviamo una crescita di casi in cui ai cittadini è stato piombato il contattatore, in quanto il gestore era creditore di un numero elevato di fatture.

Tutto il **settore delle comunicazioni**, in primis la telefonia, rimane il **caposaldo per la nostra associazione**, per il forte impegno e intensa attività che però si traduce anche con ottimi risultati di risoluzione delle controversie per via stragiudiziaria e conciliativa.

Delle **n. 730 pratiche totali**, abbiamo gestito n. 375 conciliazioni paritetiche (Tim, Vodafone, Wind), e presso il Co.Re. Com. Emilia Romagna, +11,47% rispetto il 2015, di cui n. 328 sono state chiuse con soddisfazione degli utenti, pari al 87,47%. Complessivamente l'attività di conciliazione sulle tematiche di telefonia ha portato **un recupero o un risparmio economico, per i nostri associati, di € 150.721,18**.

Anche per la telefonia mobile, come per l'energia, un gran numero di contenziosi riguardano i "servizi non richiesti" soprattutto su smartphone e tablet. Si tratta dell'errata ed inconsapevole attivazione di servizi a pagamento attraverso i click su banner che appaiono



quando si naviga.

Altro tema degno di nota è il mancato rispetto delle condizioni contrattuali proposte in sede di attivazione che poi non vengono rispettate.

Per quanto riguarda il capitolo banche – finanziarie – assicurazioni, il livello di contenzioso ha avuto un calo di circa il 5,51%, dato che non deve fare pensare alla mancanza di problematiche.

*Nel 2016, infatti, diversi risparmiatori e piccoli investitori si sono rivolti alla Federconsumatori per informazioni in un ambito finanziario sempre più complicato, opaco e screditato agli occhi dei cittadini e abbiamo gestito posizioni di risparmiatori che detenevano strumenti finanziari subordinati emessi dalla Banca delle Marche SpA, dalla Banca popolare dell'Etruria e del Lazio, dalla Cassa di risparmio di Ferrara SpA, dalla Cassa di risparmio della provincia di Chieti SpA, sia per la presentazione delle istanze di indennizzo al Fondo di Solidarietà, che per l'apertura di un contenzioso con le stesse. Lo stesso problema lo stiamo affrontando per i risparmiatori azionisti di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca che per i risparmiatori che avevano acquistato delle quote di un fondo d'investimento immobiliare costituito dalla Investire S.G.R. e collocato da Poste Italiane S.p.A nel 2003.*

Non da ultimo abbiamo effettuato verifiche dei tassi applicati sui mutui, contratti di leasing. A fronte di alcuni pronunciamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), rispetto alle modalità di calcolo degli interessi da parte delle banche ai cittadini che avevano in essere un mutuo e che sono stati coinvolti nel terremoto di maggio 2012, abbiamo aperto diverse pratiche per richiedere il risarcimento nei confronti dei nostri associati alle loro rispettive banche.

Sul tema delle truffe e dei raggiri, la nostra Associazione, insieme ad altre associazioni presenti sul territorio e con il contributo delle istituzioni modenesi, ha continuato il proprio impegno in un lavoro, utile e importante, di divulgazione, informazione e supporto costante ai cittadini. In particolare, sotto il profilo dell'attività di prevenzione delle truffe e della divulgazione delle tematiche legate

<b>FEDERCONSUMATORI PROVINCIA di MODENA</b>		
<b>BILANCIO ATTIVITA' 2016 RESOCONTO PROVINCIALE CONTENZIOSO</b>		
<b>Beni di Consumo</b>		
11	Alimenti	2
12	Abbigliamento	5
13	Beni destinati alla manutenzione ed alla ristrutturazione delle abitazioni	13
14	Arredamenti	25
15	Apparecchi domestici di grandi dimensioni	8
16	Beni attinenti a tecnologie informazione e telecomunicazione	7
17	Autoveicoli nuovi-usati	20
	<b>Totale</b>	<b>80</b>
<b>Servizi generali per i consumatori</b>		
21	Servizi immobiliari	4
22	Costruzione di nuove abitazioni	2
23	Servizi di manutenzione e ristrutturazione delle abitazioni	4
24	Servizi di trasloco e deposito	0
25	Servizi di pulizia delle abitazioni	0
26	Servizi per la cura della persona	0
27	Lavaggio, riparazione e noleggio di capi di abbigliamento e calzature	3
28	Servizi di supporto, ricerca e intermediazione (pratiche auto, ag.matrimoniali)	2
29	Manutenzione e riparazione di veicoli e altri mezzi di trasporto	4
30	Servizi giuridici e contabilità	1
	<b>Totale</b>	<b>20</b>
<b>Servizi finanziari</b>		
31	Servizi finanziari-credito (esclusi crediti ipotecati/mutui per abitazioni)	51
32	Servizi finanziari-crediti ipotecari/mutui per abitazioni	40
33	Servizi finanziari-risparmi	23
34	Altri servizi finanziari	43
35	Investimenti, pensioni e titoli	13
36	Assicurazioni non sulla vita-casa e proprietà, salute, RCA e altre	60
37	Assicurazioni vita	10
	<b>Totale</b>	<b>240</b>
<b>Servizi postali e telecomunicazioni elettroniche</b>		
41	Servizi postali e corrieri	7
42	Servizi di telefonia fissa	420
43	Servizi di telefonia mobile	198
44	Servizi internet	51
45	Servizi televisivi	42
46	Altri servizi di comunicazione	12
	<b>Totale</b>	<b>730</b>
<b>Servizi relativi al tempo libero</b>		
61	Servizi correlati a sport e hobby	2
62	Servizi culturali e di intrattenimento	1
64	Altri servizi di comunicazione	0
	<b>Totale</b>	<b>3</b>
<b>Energia e acqua</b>		
71	Acqua	52
72	Elettricità	268
73	Gas	225
74	Altre fonti energetiche	5
	<b>Totale</b>	<b>550</b>
<b>Sanità</b>		
80		
81	Dispositivi medici e altri ausili fisici	11
82	Prestazioni sanitarie	6
83	Case di riposo e assistenza domiciliare	1
	<b>Totale</b>	<b>18</b>
<b>Istruzione</b>		
90		
91	Scuola	0
92	Lezioni di lingua, scuola guida e altre lezioni private	2
	<b>Totale</b>	<b>2</b>
<b>Pubblica Amministrazione e tributi</b>		
100		
101	Enti pubblici	5
102	Sanzioni	14
103	Tributi	13
104	Altro	10
	<b>Totale</b>	<b>42</b>
111	<b>Altro</b>	<b>44</b>
<b>Turismo</b>		
		<b>54</b>
	<b>Totale generale</b>	<b>1783</b>



alla tutela del consumatore, nel 2016 la nostra Associazione ha continuato la sua attività di formazione/informazione rivolta sia agli adulti che agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado.

Abbiamo tenuto oltre **25 incontri pubblici** che hanno visto la partecipazione di circa **450 persone**, sui temi consumeristici (alimentazione, risparmio energetico, rapporto con le banche, credito al consumo, servizi pubblici e tariffe, sanità) allo scopo di fornire ai cittadini sempre più strumenti ed elementi conoscitivi e 51 incontri nelle scuole sulle questioni legate alla sicurezza e contraffazione alimentare, alla legalità del mercato con una particolare attenzione ai problemi inerenti agli **acquisti via web e al gioco d'azzardo**

## CRISI ALITALIA

Come noto dalla cronaca di queste ultime ore, dopo il rifiuto dell'accordo tra sindacati e azienda da parte dei dipendenti di Alitalia è emersa chiaramente l'impossibilità di procedere alla ricapitalizzazione della società.

L'ENAC, nel comunicato emesso in data 25 aprile 2017, ha reso pubblico che il Presidente di Alitalia, Luca Cordero di Montezemolo, ha comunicato al Presidente dell'Autorità la decisione del CdA della Compagnia di avviare le procedure per la nomina di un Commissario. Al contempo l'Ente ha dichiarato di avere preso atto che sussistono le condizioni per il mantenimento della piena operatività di Alitalia. Pertanto, al momento vi è la disponibilità a lasciare ad Alitalia la licenza di operatore di volo in attesa che venga nominato il Commissario; in seguito tale licenza verrà sospesa e, verificata l'esistenza delle condizioni necessarie, sarà rilasciata al Commissario un'autorizzazione temporanea da rinnovare mese per mese. In ogni caso, resta ferma l'attività di vigilanza istituzionale in base alla normativa europea vigente.

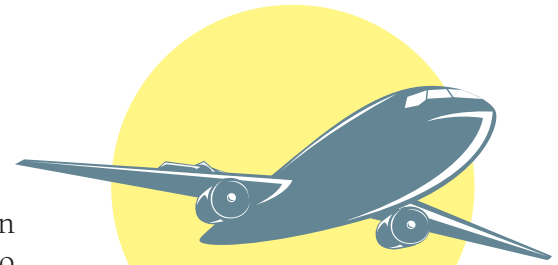
Secondo il Ministro per lo Sviluppo economico la strada più probabile sarà quella dell'amministrazione straordinaria, che si dovrà concludere nel giro di sei mesi o con una vendita totale o parziale oppure con la liquidazione dell'azienda. Il Ministro ha altresì precisato che il tempo di sei mesi trova spiegazione anche nel fatto che l'Unione europea può consentire un aiuto pubblico (che permetterebbe l'operatività della Compagnia) per un periodo di tempo limitato (appunto sei mesi), sia pure a rigorose condizioni.

Dunque, dato che viene garantito il normale svolgimento delle operazioni di volo, al momento le persone che hanno acquistato un biglietto per un volo a bre-

**coinvolgendo circa 1.000 studenti.**

**Nell'anno 2016 gli associati alla Federconsumatori di Modena sono stati n. 3.773.** Si tratta di un dato in leggero calo rispetto al 2015, -4,84%, dovuto alle difficoltà economiche di coloro che si rivolgono all'Associazione cui facevamo cenno fin dall'inizio.

Nonostante la flessione, riteniamo si tratti di un risultato importante per la nostra Associazione, che si conferma come punto di riferimento per i cittadini modenesi, in continuità con il passato, per fornire loro un sostegno che vorremmo sempre più forte, ma che deve misurarsi con le molte difficoltà di mantenimento dell'attività a causa della situazione economica in atto che rende enormemente incerto il futuro.



ve termine non dovrebbe

avere nulla da temere, anche perché lo scopo dell'amministrazione straordinaria è anche quello di garantire l'operatività del servizio. Riuscire ad assicurare voli fino alla fine dell'estate sarebbe importante perché gli incassi permetterebbero di coprire i costi operativi.

Maggiore preoccupazione, invece, sorge per i voli previsti dopo l'estate perché al momento la situazione è notevolmente incerta e, per lo più, ci si affida alla speranza che altre Compagnie aeree decidano di rilevare Alitalia.

Una richiesta di rimborso del biglietto di cui si è già in possesso non è attualmente possibile, se non previsto dalla tariffa acquistata, con l'applicazione di penali, se e nella misura in cui queste siano previste; i biglietti con le classi tariffarie più economiche (economy light, economy flex) non prevedono, invece, di norma, la restituzione del prezzo del biglietto, salvo che per le tasse aeroportuali, in caso di rinuncia a viaggiare.

In ogni caso, fino a quando la Compagnia volerà rimarranno applicabili tutte le regole previste dalla normativa comunitaria, per esempio in tema di cancellazioni. Se, invece, Alitalia dovesse cessare la sua attività, a chi ha acquistato solo un volo direttamente dalla Compagnia non resterebbe altra possibilità che richiedere il rimborso in un'eventuale liquidazione od insinuarsi come creditore chirografario nel fallimento, mentre nei casi in cui il volo sia parte di un pacchetto di viaggio, ci si può rivolgere all'agenzia di viaggi o al Tour Operator e chiedere che il volo venga effettuato da un'altra Compagnia aerea



# FRECCIARGENTO MANTOVA-MODENA-ROMA: UN MERCATO A DANNO DEI TRENI REGIONALI FEDERCONSUMATORI CHIEDE LA MODIFICA IMMEDIATA DEGLI ORARI

Federconsumatori è già intervenuta più volte a segnalare la difficile coesistenza tra la coppia di Frecciargento Mantova-Roma, istituiti dal 12 dicembre 2016, con diversi treni regionali della linea Mantova-Modena. A distanza di 5 mesi si evidenziano gli stessi conflitti di circolazione, in particolare per i treni regionali della fascia serale coincidente con il rientro da Roma del FA 8552.

Particolarmente danneggiato il treno 20590 (Modena 21,09 – Mantova 22,16) che per metà delle giornate di effettuazione subisce in arrivo a Mantova ritardi di 10/20 minuti, come documentato dai dati registrati a marzo e aprile.

Quanto evidenziato da Federconsumatori sarà sicuramente riscontrato da RFI, il gestore delle tracce orarie, a certificazione della sproporzione tra la scarsa utilizzazione di questa offerta “veloce” su linea tradizionale e il danno prodotto sui treni regionali. Una sproporzione che richiede una rapida verifica di costi-benefici per una messa a punto del servizio offerto:

Viene segnalato che nella tratta Mantova-Modena la coppia di Frecciargento risulta poco utilizzata, contando mediamente 50/60 viaggiatori. Una frequentazione non sostenibile economicamente per un treno che mette a disposizione 430 posti. Un elemento a supporto di una fermata aggiuntiva a Carpi, preannunciata anche dall'assessore regionale, con possibili vantaggi sui dati di frequentazione e il miglioramento del servizio per il territorio attraversato.

il Frecciargento 8551 del mattino per Roma compie quotidianamente una sosta a Bologna di 15/20 minuti, con pregiudizio dei tempi di percorrenza. Un'offerta poco utilizzata anche dagli utenti di Modena che preferiscono il FR 9507 in partenza oltre 20 minuti dopo ma che arriva a Roma a ruota del primo.

Per Federconsumatori la sperimentazione per l'inserimento di treni veloci su tratte attrezzate per il servizio ferroviario regionale, in questo caso addirittura a binario unico, non può prevaricare la qualità dell'offerta prevista dal contratto di servizio per i treni regionali. Tenendo conto che la coppia di Frecciargento Mantova-Roma non viene ancora commercializzata oltre il 10 giugno p.v. esistono le condizioni per introdurre le modifiche proposte alle attuali tracce orarie.

Una revisione d'orario che deve fornire un servizio migliore a tutti gli utenti della relazione Mantova-Modena, senza risultare punitiva per nessuno di loro. La priorità assoluta deve essere riservata ad una soluzione alla conflittualità attuale dell'orario serale del Frecciargento 8552 con i treni regionali.





la

**CGIL**  
MODENA

Ti invita  
a destinare il

**5 PER 1000**



all'Auser  
una risorsa  
per gli anziani

**97321610582**



Modena

**Federconsumatori**

Difendiamo valori

alla  
Federconsumatori  
uno scudo  
per i cittadini

**97060650583**

**DAI FORZA AI TUOI DIRITTI!**

# 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](mailto:info@federconsumatori-modena.it)  
(con appuntamento)  
Lun - Ven ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.30  
Sab ore 9.00 - 13.00

### CARPI

Via 3 Febbraio, 1  
Tel. 059/6310439 Fax 059/651733  
[federconsumatoricarpi@er.cgil.it](mailto: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](mailto:consumatori@fiorano.it)  
Lun ore 15.00 - 18.00 (con appuntamento)

### FORMIGINE

Via Unità d'Italia, 26 (II° piano sede Comunale)  
Tel. 059/416287 Fax 059/416183  
[consumatore@comune.formigine.mo.it](mailto:consumatore@comune.formigine.mo.it)  
Ven ore 8.15 - 12.15

### MIRANDOLA

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

### NONANTOLA

Via Roma 41 - Tel. 059/896629  
Lun ore 16 - 19

### PAVULLO

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

### SASSUOLO

Sportello presso CGIL  
Via Adda, 71  
Tel. 0536/804704 Fax 0536/806904  
(con appuntamento)  
Sab ore 9.00 - 12.30  
Gio ore 15.00 - 18.30  
Sportello del Consumatore  
Via Decorati al Valor Militare, 30  
c/o Comune di Sassuolo - I Quadrati, ingresso  
Ufficio Tecnico  
Tel. 0536/880801  
[info@federconsumatori-modena.it](mailto:info@federconsumatori-modena.it)  
Mar ore 14.30 - 18.00 Filomena Acquafredda

### 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 16.00 - 19.00

### 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](mailto:info@sostruffa.it)  
Lun-Ven ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.00  
Sab ore 9.00 - 13.00 Simona Baldaccini

### "SOS TURISTA" - MODENA

Via Mar Ionio, 23  
Tel. 059/251108 Fax 059/260446  
Lun-Ven ore 9.00 - 13.00

### "TUTELA DELLA SALUTE" - MODENA

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