



# HELP

## LEGALITÀ, SALVAGUARDIA COMUNE

**NON UN VALORE IN QUANTO TALE, MA L'ANELLO CHE SALDA  
LA RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE ALLA GIUSTIZIA SOCIALE**



È possibile fare una corretta politica di salvaguardia degli interessi delle persone, nella loro qualità di utilizzatori di beni e servizi, dimenticando la loro veste di lavoratori, pensionati, giovani disoccupati, imprenditori o appartenenti ad una specie che deve perpetuarsi? Ogni coppia di questi aspetti, di queste qualità, comporta un conflitto di interessi: il minor prezzo dei beni e il costo del lavoro, il consumo illimitato e la sopravvivenza della specie, la pensione e la condizione di disoccupato, il margine di profitto e il minor prezzo dei beni.

Queste qualità, che rappresentano una sfaccettatura della stessa persona, magari in fasi della vita differenti, comportano interessi apparentemente contrastanti.

Proviamo allora ad affrontare il tema sotto un altro aspetto. In questo periodo, di solito, facciamo il bilancio dell'anno trascorso, fissiamo gli obiettivi, dichiariamo i propositi e esprimiamo le speranze per l'anno che verrà. Ognuno di noi esegue queste operazioni sulla base delle proprie radici culturali, credenze religiose e convinzioni politiche innestate sulla propria particolare condizione socioeconomica, età anagrafica e condizione di salute. Come dire che non ci sorprenderemmo se vi fossero valutazioni differenti della stessa realtà tra un profugo siriano e un cittadino di un ricco Paese occidentale, tra un giovane precario e un lavoratore a tempo indeterminato, tra un malato facoltoso e una persona con la stessa malattia, ma in condizioni economiche disagiate. Una stessa realtà, ma punti di vista, prospettive, obiettivi e interessi diversi. Anche qui un apparente conflitto di interessi.

Vi chiederete a questo punto cosa, tutto ciò, abbia a che fare con la legalità. Vorrei, a proposito, proporvi una definizione alla quale mi trovo assolutamente affine. La definizione che troverete qui sotto è di don Ciotti, fondatore di *Libera*.





La legalità – afferma un documento della Cei del 1991 – è **“insieme rispetto e pratica delle leggi”**. Non solo rispetto di norme imposte dall’alto, ma pratica quotidiana di regole condivise. Così intesa – continua il documento – la legalità è un’esigenza fondamentale della vita sociale per promuovere il pieno sviluppo della persona umana e la costruzione del bene comune”.

“Un’esigenza fondamentale”: fondamentale diventa allora educare ed educarci alla legalità, o meglio alla responsabilità.

La legalità non è infatti un valore in quanto tale: è l’anello che salda la responsabilità individuale alla giustizia sociale, l’io e il “noi”. Per questo non bastano le regole. Le regole funzionano se incontrano coscienze critiche, responsabili, capaci di distinguere, di scegliere, di essere coerenti con quelle scelte. Il rapporto con le regole non può essere solo di adeguamento, tantomeno di convenienza o paura. La regola a ciascuno di noi, ma non possiamo circoscrivere il suo messaggio alla sola esistenza individuale: in ballo c’è il bene comune, la vita di tutti, la società.

L’educazione alla legalità si colloca allora nel più ampio orizzonte dell’educarci insieme ai rapporti umani, con tutto ciò che questo comporta: capacità di riconoscimento, di ascolto, di reciprocità, di incontro, di accoglienza.

Nella consapevolezza che la diversità non solo fa parte della vita ma è la vita, la sua essenza e la sua ricchezza.

Ecco allora che si ricompone il mio ragionamento. Infatti se la legalità è responsabilità verso se stessi e

gli altri, se è la costruzione di un insieme di regole condivise allo scopo di promuovere il pieno sviluppo della persona umana e la costruzione del bene comune (l’interesse generale), allora la legalità è la ricomposizione dei conflitti di interesse di cui prima scrivevo.

La legalità è il fine, l’obiettivo, della politica. La politica persegue la legalità, perchè la legalità rappresenta l’insieme delle regole che permettono la ricomposizione di interessi diversi nell’interesse generale, cioè, il bene comune. La politica è ciò che attiene alla comunità, la politica cioè siamo tutti noi, anche quando deleghiamo a qualcun altro le nostre decisioni.

Nemici della legalità, cioè del bene comune, sono: la prevaricazione degli interessi, la corruzione, il malaffare, il razzismo, il populismo e il qualunquismo, la malafede e la menzogna, l’ipocrisia e l’egoismo, l’indifferenza. Quando la politica assume i vizi dei propri nemici perde la capacità di ricomporre gli interessi, divide invece di unire, distrugge invece di conservare.

Ancora don Ciotti.

*...Chi riveste un ruolo pubblico ha di fronte a sé una doppia istanza etica, individuale e sociale, perchè deve rendere conto anche alla comunità. Per questo, quando arriva dall’alto, il cattivo esempio ha ricadute particolarmente sul senso di legalità. Da un lato rischia di innescare l’imitazione di chi si auto-giustifica “perchè così fan tutti”. Dall’altro genera sfiducia, lascia credere che “le cose non cambieranno mai”....*

I cittadini di questo nostro Paese sono da troppo tempo tempestati dai “cattivi esempi”. Non mi riferisco solo a quelli che arrivano dai rappresentanti del popolo che siedono nei vari organismi di rappresentanza delle Istituzioni politiche, ma anche dai “cattivi esempi” che giungono da coloro che presiedono Istituzioni economiche. Sono di questi giorni tre esempi illuminanti di come il fenomeno della illegalità diffusa mini la fiducia nel futuro dei cittadini di questo Paese.





### **LE QUATTRO BANCHE – Banche di Risparmio di Ferrara e di Chieti, Banca Popolare dell'Etruria e Banca delle Marche.**

Questi istituti bancari vengono salvati dalla bancarotta mediante un decreto del governo, ma i possessori di obbligazioni subordinate e gli azionisti perdono tutto il loro capitale.

Le quattro banche in questione sono profondamente radicate nel territorio, i cittadini li riconoscevano come le “proprie banche”. Il rapporto dei risparmiatori nei confronti delle “proprie” banche era improntato alla fiducia, quella fiducia che si dà ad un amico che si conosce da sempre.

La mala gestione degli amministratori, spesso improntato al favoritismo di sodali, nell'apertura di linee di credito senza le necessarie garanzie, porta gli istituti di credito in estrema difficoltà. Ai correntisti viene proposto l'acquisto di obbligazioni subordinate della banca, senza essere minimamente informati dell'alto rischio che correavano, allo scopo di coprire i buchi che la mala gestione aveva provocato. I rendimenti

dei titoli proposti erano poco più alti dei rendimenti medi tanto da non prefigurare un investimento speculativo. I 130.000 risparmiatori coinvolti sono per la stragrande maggioranza persone con redditi modesti, indotti ad investire i propri risparmi in titoli ad alto rischio sulla base del rapporto di fiducia che avevano con la propria banca. Tutto ciò sotto gli occhi delle Istituzioni bancarie europee, della *Banca d'Italia*, della *Consob* e dell'*ABI*, le quali sono intervenute tardivamente o non sono intervenute affatto.



### **LE AZIENDE DI EROGAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA, ACQUA E GAS**

Nel novembre scorso l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato (Antitrust) ha multato per un totale di 6 milioni di euro le seguenti società: *Enel Energia*, *Eni*, *Acea Energia*, *Hera Comm*, *GDF Suez Energie*, *Green Network* e *Beetwin*.

Molte di queste società sono a partecipazione pubblica, tutte gestiscono servizi essenziali per il cittadino. A giudizio dell'Autorità “hanno alterato considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori, adottando procedure per la sottoscrizione dei contratti in violazione del Codice del Consumo e sfruttando la “asimmetria informativa” causata dalla complessità delle offerte commerciali di energia elettrica e gas nel mercato libero.

Le condotte esaminate hanno riguardato la sottoscrizione di contratti di fornitura in assenza del consenso del consumatore, la successiva ingiustificata richiesta di pagamento, l'attivazione di forniture in assenza di un'adeguata conoscenza e informazione



circa l'identità dell'operatore, la natura e lo scopo del contratto e le caratteristiche e le condizioni contrattuali dell'offerta.



## LE AZIENDE CONCESSIONARIE DEI SERVIZI TELEFONICI

Dicembre 2015, l'Antitrust ha sanzionato per 1,7 milioni complessivi *Telecom, Wind, Vodafone, e H3G* perchè non hanno ottemperato ai provvedimenti del 13 gennaio scorso e hanno continuato a "non acquisire un consenso pienamente consapevole" del consumatore per l'acquisto dei servizi premium durante la navigazione dai telefoni cellulari. Le quattro società consentono infatti di attivare i servizi con un solo click, un sistema che non tutela gli utenti.

Le Aziende non si sono mosse per consentire al consumatore di "scegliere con piena consapevolezza".

Questa sanzione è susseguente a quella di 5 milioni di euro irrogata dall'Autorità per le stesse ragioni all'inizio del 2015.

Negli ultimi due esempi le condotte di questi colossi incidono sui fatturati di miliardi di euro e le sanzioni irrogate dall'Autorità sono un ostacolo ben misero alla reiterazione dello stesso comportamento.

In conclusione credo di poter dire che, nel nostro Paese, il cittadino è immerso in una melassa di illegalità che pervade il tessuto economico e sociale, limitandone gravemente la libertà. Il fenomeno è composto da elementi via via più virulenti: la malavita organizzata, la corruzione, l'evasione fiscale, fino ad arrivare a fenomeni più subdoli, come quelli che ho brevemente descritti.

Gli strumenti di difesa disponibili sono insufficienti e spesso inefficienti. Le Istituzioni non rispondono pienamente al bisogno di tutela della parte largamente maggioritaria dei cittadini e di conseguenza assistiamo all'asimmetria di una giustizia che, dietro la facciata di un falso garantismo, tutela i più forti e penalizza i più deboli.

La strada per il riscatto ce la indica Piero Calamandrei, in un passaggio di un suo celebre discorso agli studenti milanesi nel 1955: *"...Però la libertà è come l'aria: ci si accorge di quanto vale quando comincia a mancare, quando si sente quel senso di asfissia che gli uomini della mia generazione hanno sentito per vent'anni, e che io auguro a voi, giovani, di non sentire mai, e vi auguro di non trovarvi mai a sentire questo senso di angoscia, in quanto vi auguro di riuscire a creare voi le condizioni perchè questo senso di angoscia non lo dobbiate provare mai, ricordandovi ogni giorno che sulla libertà bisogna vigilare, dando il proprio contributo alla vita politica"*.

Dare il proprio contributo è la soluzione, impegnarsi, educarsi ed educare alla legalità. Responsabilità nelle azioni quotidiane rifuggendo dai nemici della politica: la prevaricazione degli interessi, la corruzione, il malaffare, il razzismo, il populismo e il qualunquismo, la malafede e la menzogna, l'ipocrisia e l'egoismo, l'indifferenza.

**Lavorare ogni giorno per il bene comune è la soluzione.**

*Marcello Santarelli*

Presidente Federconsumatori Emilia - Romagna



# ATTIVITÀ 2015: DERIVANO DA TELEFONIA, ENERGIA, BANCHE, I MAGGIORI PROBLEMI DEI CONSUMATORI MODENESI

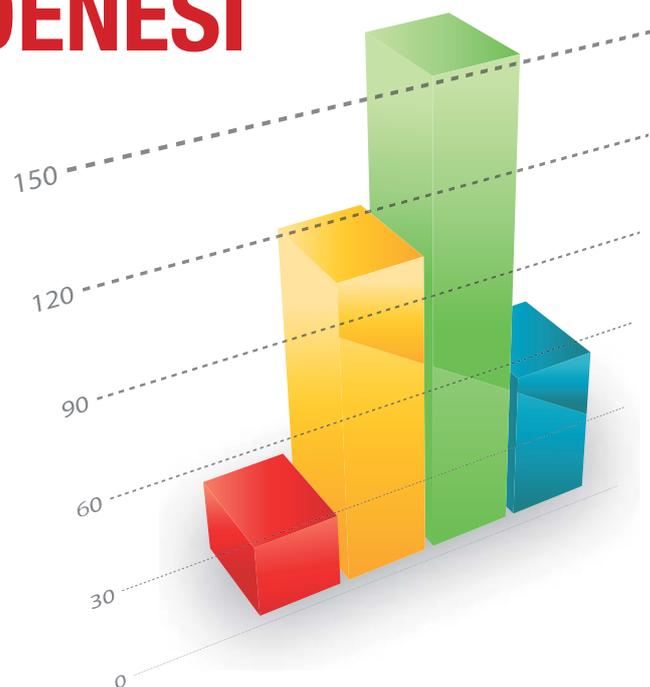
Come consuetudine pubblichiamo il resoconto dell'attività svolta nell'arco dell'anno 2015 da cui emergono le priorità, ed i risultati raggiunti dalla nostra Associazione, che portiamo così a conoscenza di tutti i nostri associati e dei cittadini.

Ancora una volta, la lettura dei dati riporta alla situazione di difficoltà economica che persiste per moltissime famiglie che si rivolgono ai nostri sportelli. Crisi che induce un numero cospicuo di persone ad una riflessione molto attenta nell'affrontare un eventuale contenzioso, facendo un calcolo preciso dei costi e dei benefici. Nel caso in cui questi non fossero ben evidenti e gli oneri troppo elevati (oltre che economici anche in termini di tempi) in molti casi i cittadini rinunciano a far valere i propri diritti.

La nostra Associazione viene contattata attraverso i **18 sportelli** diffusi in tutto il territorio provinciale, molti dei quali aperti presso sedi comunali. Nel 2015 il numero di cittadini che ci hanno contattato per informazioni è risultato stabile rispetto agli anni precedenti, mentre l'attività di contenzioso, dopo un apice registrato negli scorsi anni sui temi dell'energia, è ritornato ai dati di trend costante.

In totale le pratiche aperte nell'anno sono state **n. 2024**, tra quelle definite oltre l'85% si è concluso con esito positivo.

Per quanto concerne la tipologia del contenzioso, registriamo un leggero calo delle pratiche inerenti le attività sui beni di consumo (arredamenti, autoveicoli, tecnologia), servizi generali per i consumatori (abitazione, riparazioni, manutenzioni) mentre permane notevole il volume delle pratiche verso le aziende che forniscono servizi (luce, acqua, gas) e le compagnie telefoniche. Inoltre nel 2015 rimangono costanti i reclami verso la Pubblica Amministrazione per contenziosi fiscali, ricorsi, contravvenzioni al codice della strada.



Verso la fine dello scorso anno abbiamo assistito diverse persone che avendo acquistato un'automobile dalla concessionaria Bellentani, e corrisposto regolare anticipo, si erano poi viste mettere in discussione la consegna del mezzo, dato che l'azienda versava in cattive acque chiudendo, poi, l'attività. Qualcuno di questi si è visto negare la consegna del libretto di circolazione dell'auto acquistata. libretto che veniva trattenuto da istituti che vantavano crediti verso l'azienda. Per tutti coloro che si sono rivolti ai nostri sportelli, siamo riusciti a risolvere positivamente la questione.

Per quanto riguarda il capitolo banche-finanziarie-assicurazioni, il livello del contenzioso è complessivamente invariato. Sono stabili i dati delle pratiche verso le banche, con una leggera ripresa nell'ottenimento di finanziamenti (mutui), altrettanto stabile il contenzioso con le finanziarie legato alle difficoltà nella restituzione. In questo ambito registriamo una maggiore presenza di casi di gravi difficoltà economiche e di sovraindebitamento.

Anche a Modena stiamo gestendo posizioni di persone coinvolte dal decreto salva-banche che avevano



investito i propri risparmi in obbligazioni subordinate di CariFerrara, CariChieti, Banca Marche e Banca Etruria e che alla luce del decreto, pur garantendo la prosecuzione della attività degli istituti di credito hanno visto azzerare il valore dei titoli in loro possesso. Lo stesso problema lo stiamo affrontando per i risparmiatori azionisti di Banca Popolare di Vicenza e VenetoBanca.

Non da ultimo abbiamo effettuato verifiche dei **tassi** applicati su mutui, contratti di leasing, affidamenti di c/c per stabilire l'eventuale superamento del tasso soglia di usura.

Il dato dei contenziosi per energia elettrica e gas metano – **n. 666 pratiche – sebbene in leggera diminuzione rispetto al 2014, mantiene un andamento molto impegnativo nell'ambito complessivo della attività**. Si tratta senza dubbio ancora di problemi legati alla cosiddetta “liberalizzazione del mercato dell'energia” in ragione della quale le aziende hanno adottato metodologie aggressive di vendita verso i potenziali clienti, portando ad un aumento delle richieste di recesso per contratti carpitati tramite visite a domicilio o contatti telefonici, nei quali, oltre alla discutibile modalità di proposta commerciale, anche la tanto “sbandierata” convenienza poi non si realizza. Oltre a ciò, la stragrande maggioranza dei casi riguarda errori di fatturazione, chiusure di contratti o cambi di gestore e, infine, rimane forte la richiesta di rateizzazione della bolletta, a fronte di difficoltà economiche.

Abbiamo inoltre dovuto risolvere problemi legati al malfunzionamento (blocco) di contatori di acqua, con conseguenti elevate fatturazioni a conguaglio.

Uno dei nostri **capisaldi** rimane il settore della **telefonia** che continua a richiedere un forte impegno con un'attività intensa e ricca di risultati, svolta per via stragiudiziale e conciliativa.

Delle **n. 803** pratiche totali, abbiamo gestito n. 332 conciliazioni paritetiche (Telecom-Vodafone-Wind) e presso il Co.Re.Com. Emilia-Romagna, di cui n. 269 sono state chiuse con piena soddisfazione degli utenti. Complessivamente l'attività di conciliazione sulle tematiche di telefonia ha portato **un recupero o un**

**risparmio economico, per gli associati, per oltre € 141.200.**

Anche per la telefonia, come per l'energia, molto contenzioso riguarda 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 ottemperate.

Sul tema della prevenzione delle **truffe e dei raggiri**, la nostra Associazione, insieme ad altre associazioni presenti sul territorio e con il contributo delle istituzioni modenesi, continua anche il proprio impegno in un lavoro, a nostro avviso non meno utile ed importante, di divulgazione, formazione/informazione rivolta sia agli adulti che agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado.

Abbiamo tenuto **oltre 30 incontri pubblici che hanno visto la partecipazione di oltre 700 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 **48 incontri nelle scuole** sulle questioni legate alla sicurezza e contraffazione alimentare e alla legalità del mercato con un particolare attenzione ai problemi inerenti agli acquisti via web.

Per l'anno 2015 gli associati alla Federconsumatori di Modena sono **n. 3.965**. **Si tratta di un dato in leggero calo rispetto al 2014 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.



# BILANCIO ATTIVITÀ 2015

## RESOCONTO PROVINCIALE

### CONTENZIOSO

BENI DI CONSUMO		
11	Alimenti	2
12	Abbigliamento	4
13	Beni destinati alla manutenzione ed alla ristrutturazione delle abitazioni	19
14	Arredamenti	32
15	Apparecchi domestici di grandi dimensioni	5
16	Beni attinenti a tecnologie informazione e telecomunicazione	21
17	Autoveicoli nuovi-usati	27
	<b>Totale</b>	<b>110</b>

SERVIZI GENERALI PER I CONSUMATORI		
21	Servizi immobiliari	5
22	Costruzione di nuove abitazioni	1
23	Servizi di manutenzione e ristrutturazione delle abitazioni	5
24	Servizi di trasloco e deposito	0
25	Servizi di pulizia delle abitazioni	1
26	Servizi per la cura della persona	5
27	Lavaggio, riparazione e noleggio di capi di abbigliamento e calzature	1
28	Servizi di supporto, ricerca e intermediazione (pratiche auto, ag.matrimoniali)	0
29	Manutenzione e riparazione di veicoli e altri mezzi di trasporto	3
30	Servizi giuridici e contabilità	0
	<b>Totale</b>	<b>21</b>

SERVIZI FINANZIARI		
31	Servizi finanziari-credito (esclusi crediti ipotecati/mutui per abitazioni)	54
32	Servizi finanziari-crediti ipotecari/mutui per abitazioni	44
33	Servizi finanziari-risparmi	24
34	Altri servizi finanziari	47
35	Investimenti, pensioni e titoli	13
36	Assicurazioni non sulla vita-casa e proprietà, salute, RCA e altre	64
37	Assicurazioni vita	8
	<b>Totale</b>	<b>254</b>

SERVIZI POSTALI E TELECOMUNICAZIONI ELETTRONICHE		
41	Servizi postali e corrieri	8



42	Servizi di telefonia fissa	462
43	Servizi di telefonia mobile	232
44	Servizi internet	49
45	Servizi televisivi	47
46	Altri servizi di comunicazione	5
	<b>Totale</b>	<b>803</b>

	<b>SERVIZI RELATIVI AL TEMPO LIBERO</b>	
61	Servizi correlati a sport e hobby	4
62	Servizi culturali e di intrattenimento	1
64	Altri servizi di comunicazione	3
	<b>Totale</b>	<b>8</b>

	<b>ENERGIA E ACQUA</b>	
71	Acqua	46
72	Elettricità	337
73	Gas	283
74	Altre fonti energetiche	0
	<b>Totale</b>	<b>666</b>

80	<b>SANITÀ</b>	
81	Dispositivi medici e altri ausili fisici	5
82	Prestazioni sanitarie	8
83	Case di riposo e assistenza domiciliare	1
	<b>Totale</b>	<b>14</b>

90	<b>ISTRUZIONE</b>	
91	Scuola	1
92	Lezioni di lingua, scuola guida e altre lezioni private	2
	<b>Totale</b>	<b>3</b>

100	<b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E TRIBUTI</b>	
101	Enti pubblici	6
102	Sanzioni	14
103	Tributi	17
104	Altro	16
	<b>Totale</b>	<b>53</b>

111	<b>Altro</b>	<b>47</b>
-----	--------------	-----------

	<b>TURISMO</b>	<b>45</b>
--	----------------	-----------

	<b>Totale generale</b>	<b>2024</b>
--	------------------------	-------------



# S.O.S. TURISTA: OLTRE SETTECENTO RICHIESTE DI AIUTO NEL 2015



Il bilancio dell'attività dello Sportello S.O.S. Turista nel 2015 registra un anno di relativa tranquillità per i viaggiatori, anche se probabilmente il calo dei reclami va semplicemente di pari passo con la diminuzione di chi può ancora permettersi di fare le vacanze. In ogni caso, non si può certo dire che siano mancate truffe e inadempimenti contrattuali a danno dei turisti: infatti, nel corso del 2015 lo Sportello ha registrato **ben oltre settecento richieste di consulenza ed assistenza** (corrispondenti a circa **2.000 persone coinvolte** nei reclami segnalati) da parte di chi ha avuto problemi durante viaggi e vacanze.

Analizzando nel dettaglio il tipo di disservizio lamentato, emerge come le **fattispecie più ricorrenti** siano, come di consueto, il **pacchetto tutto compreso** ed il **trasporto aereo**, in percentuale sostanzialmente uguale tra loro, i quali ricomprendono circa 2/3 delle segnalazioni ricevute.

Seguono, con un'incidenza simile al passato, gli alberghi (un po' meno del 7% dei reclami), le agenzie viaggi e, soprattutto, la locazione di appartamenti, che, in quanto tipologia che può consentire maggiori risparmi di spesa, viene scelta da molti consumatori, non sempre con esito fortunato.

Un altro dato di rilievo raccolto dallo Sportello è quello relativo ai **servizi acquistati on line**, i cui reclami si attestano, con un deciso aumento rispetto agli ultimi anni (evidentemente per la ricerca da parte del consumatore di forme di risparmio), ad **oltre il 15% delle problematiche generali**: non poco, se si considera che classifichiamo come tali solo i servizi in cui si è conclusa interamente la transazione per via telematica, pur sapendo bene che *internet* è comunque utilizzato da una percentuale molto maggiore per il solo contatto e informazione sui servizi offerti. Ebbene, sul punto è interessante osservare che la distribuzione percentuale dei reclami relativi a servizi acquistati *on line* vede sempre prevalente il trasporto aereo, cui però è ascrivibile "solo" metà dei reclami per servizi acquistati a distanza. Il che, a nostro avviso, dimostra come si stia diffondendo l'uso della preno-

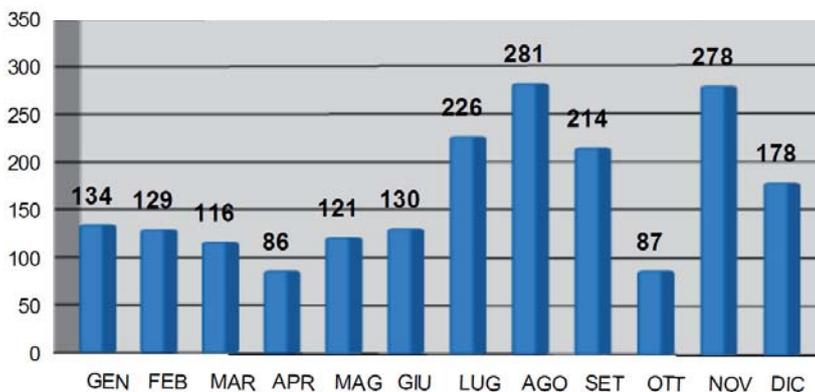
tazione telematica anche per altri servizi turistici. Ricordiamo, in proposito, in particolare come si siano rivolti a noi diversi consumatori che, attraverso piattaforme dedicate piuttosto note, avevano prenotato appartamenti o stanze, rivelatisi poi semplicemente inesistenti: una vera e propria truffa, insomma.

Non desta particolare sorpresa il dato della distribuzione temporale degli accessi al servizio, in quanto i mesi estivi giocano come sempre la parte del leone, registrando il maggior numero di segnalazioni; evidenziamo, peraltro, come l'aumento delle segnalazioni di settembre rappresenti probabilmente l'ennesimo segnale di ricerca di contenere i costi, spostando, laddove possibile, la vacanza più avanti nel corso dell'estate rispetto al tradizionale mese di agosto.

Un dato di assoluto rilievo è quello dell'impennata di accesso al servizio nel mese di novembre, che si piazza agli stessi livelli di agosto; ciò a causa dei tragici eventi di Parigi e del conseguente timore di molti consumatori a mettersi in viaggio, anche per destinazioni diverse. Del resto, delle segnalazioni relative a pacchetti tutto compreso, oltre il 40% riguarda rinunce al viaggio per impossibilità sopravvenuta, normalmente dovuta proprio a problemi di ordine naturale o sociale avvenuti nella località di destinazione (oltre ai fatti parigini, ricordiamo quanto meno il terremoto in Nepal e la situazione della Grecia a inizio luglio).

Altre vicende che hanno interessato l'anno da poco trascorso riguardano, come ormai consueto negli ultimi anni, i casi di chiusura di agenzie turistiche per motivi

Assistiti per mese





Tipologia di reclamo	n°	%
Trasporto aereo	265	34,4%
Pacchetto	248	32,2%
Albergo	51	6,6%
Affitto appartamenti Residence	23	3,0%
Agenzia Viaggi	20	2,6%
Trasporto terrestre	18	2,3%
Trasporto marittimo	13	1,7%
Noleggio Auto	12	1,6%
Scuola Lingue	8	1,0%
Campeggio Villaggio	6	0,8%
Agriturismo	6	0,8%
Affitto Camere B&B	5	0,6%
Documenti per l'espatrio	5	0,6%
Trasporto ferroviario	5	0,6%
Multiproprietà	3	0,4%
Fallimento Agenzia	2	0,3%
Stabilimento balneare	1	0,1%
Piste da sci	1	0,1%
Assistenza sanitaria estero	1	0,1%
Camper	1	0,1%
Altro	76	9,9%
<b>Totale</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

## CANONE RAI 2016

La legge di stabilità 2016, approvata il 22 dicembre scorso, stabilisce che il canone RAI si paga nella bolletta elettrica a partire dal **1 luglio 2016**. La stessa legge ha introdotto il concetto di **presunzione del possesso di un apparecchio televisivo nel luogo dove risiede anagraficamente un soggetto**, dove è attiva un'utenza di energia elettrica.

L'importo del canone Rai è di **€ 100,00**, detto importo verrà automaticamente addebitato sul contratto di energia elettrica nel luogo in cui il contribuente ha la propria residenza anagrafica.

Si specifica nella normativa che il pagamento del canone è dovuto solo per la prima casa ed una sola volta nella famiglia, a condizione che i coniugi e/o i figli siano tutti residenti nello stesso immobile.

Lo Stato presuppone, quindi, la presenza di almeno un apparecchio televisivo in ogni abitazione di residenza, pertanto qualora ricorra uno dei seguenti casi:

**1** in nessuna delle abitazioni per le quali l'utente è titolare di un'utenza elettrica è detenuto un appa-

economici legati alla crisi. Nel 2015, in particolare, lo Sportello ha avuto modo di seguire sia il fallimento di una grossa agenzia diffusa in tutto il Nord Italia, sia quello di una più piccola operante nella nostra provincia, in entrambi i casi con diversi clienti rimasti letteralmente a piedi, pur avendo pagato il loro viaggio.

In attesa di conoscere cosa ci riserverà la stagione 2016, ricordiamo che lo Sportello S.O.S. Turista, che ha la sua sede in via Mar Ionio 23, è sempre a disposizione di chi voglia avere informazioni sui propri diritti di consumatore-turista o tutela e assistenza per un reclamo all'indirizzo mail [info@sosvacanze.it](mailto:info@sosvacanze.it) o al numero 059.251108, dal **lunedì al venerdì dalle 9 alle 14**.



recchio televisivo da parte di alcun componente della stessa famiglia anagrafica;

- 2** in nessuna abitazione per le quali l'utente è titolare di utenza elettrica è detenuto un apparecchio televisivo, da parte di alcun componente della stessa famiglia anagrafica, oltre a quello/i per cui è stata presentata la denuncia di cessazione dell'abbonamento radio televisivo per suggellamento;
- 3** un altro componente della famiglia anagrafica è intestatario di utenza di fornitura di energia elettrica (nel caso di due persone appartenenti alla stessa famiglia ma intestatarie di utenze separate);

**al fine di non pagare il canone si dovrà presentare all'agenzia delle Entrate un'autocertificazione, valida per un anno.**

L'autocertificazione può essere presentata anche dall'erede in relazione all'utenza intestata transitoriamente ad un soggetto deceduto.



L'Agenzia delle Entrate chiarisce che per **famiglia anagrafica** si intende quanto disposto dall'art. 4 del

D.P.R. n°223/1989: *un insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi dimora nello stesso comune.*

La dichiarazione è presentata sotto la propria responsabilità e la **non veridicità è punita ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia** (artt. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000).

La dichiarazione sostitutiva **non deve essere presentata** dai contribuenti che non sono titolari di un'utenza di fornitura di energia elettrica per uso domestico residenziale. Ad esempio, se nella stessa famiglia anagrafica un soggetto è titolare dell'utenza elettrica e un altro è il titolare dell'abbonamento Rai, il canone è addebitato solo sulla fattura per la fornitura di energia elettrica e **si procederà alla voltura automatica dell'abbonamento nei confronti del titolare dell'utenza elettrica, senza la necessità di alcun adempimento a carico del vecchio abbonato.**

## MODALITÀ DI PRESENTAZIONE AUTOCERTIFICAZIONE

L'agenzia delle Entrate ha stabilito le modalità di presentazione delle suddette autocertificazioni ed ha messo a disposizione dei cittadini i vari moduli on-line.

L'autocertificazione può essere **presentata in via telematica** mediante l'utilizzo di una specifica applicazione *web* disponibile sul sito internet dell'Agenzia delle Entrate, utilizzando le credenziali *fisconline* o *Entratel* rilasciate dall'Agenzia delle Entrate o tramite gli **intermediari abilitati** (es. CAF), di cui all'art. 3, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 22 luglio 1998, n. 322 e successive modificazioni, appositamente delegati dal contribuente.

In alternativa la dichiarazione può essere trasmessa tramite il servizio postale con **raccomandata senza busta** insieme ad un valido documento d'identità all'indirizzo: Agenzia delle Entrate Ufficio di Torino 1 S.A.T. – Sportello abbonamento tv – casella postale 22 – 10121 Torino. La ricevuta della spedizione dovrà essere conservata per il termine di prescrizione decennale.

## TERMINI E SCADENZE

Il termine per presentare l'autocertificazione scade il 30.04.2016 mentre per la trasmissione in via telematica scade il 10.05.2016 per avere effetto per l'intero canone dovuto per l'anno 2016.

La dichiarazione presentata a mezzo servizio postale dal 01.05.2016 ed entro il 30.06.2016 ed in via telematica dall'11.05.2016 al 30.06.2016 ha effetto per il canone dovuto per il semestre luglio-dicembre 2016.

**La dichiarazione di non detenzione ha validità annuale e va presentata ogni anno nei termini sopra descritti**

A partire dall'anno 2017 e successivi, la dichiarazione per aver effetto dal 1° gennaio di un dato anno di riferimento deve essere presentata dal 1° luglio dell'anno precedente ed entro il 31 gennaio dell'anno di riferimento stesso. La dichiarazione di non detenzione presentata dal 1° febbraio ed entro il 30 giugno di un dato anno di riferimento ha effetto per il canone dovuto per il semestre luglio-dicembre del medesimo anno.

Ad esempio per l'anno 2017, la dichiarazione sostitutiva presentata dal 01.07.2016 ed entro il 31.01.2017 ha effetto per l'intero canone dovuto per l'anno 2017, se la dichiarazione è presentata dal 01.02.2017 al 30 giugno 2017 questa ha effetto per il canone dovuto per il semestre luglio-dicembre 2017.

## ATTIVAZIONE DI NUOVA UTENZA

Nel caso di attivazione di nuova utenza di fornitura di energia elettrica residenziale da parte di soggetti che non siano già titolari di altra utenza residenziale nell'anno di attivazione, la dichiarazione sostitutiva di non detenzione va presentata entro la fine del mese successivo alla data di attivazione della fornitura per avere effetto a decorrere dalla data di attivazione della fornitura stessa e fino al 31 dicembre del medesimo anno.

Si specifica che in via transitoria per l'anno 2016, per le nuove utenze attivate nei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2016 la dichiarazione sostitutiva va presentata a mezzo del servizio postale entro il 30 aprile 2016 ed in via telematica entro il 10 maggio 2016 per avere effetto a decorrere dalla data di attivazione della fornitura.

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!**



Modena

# Federconsumatori

Difendiamo valori



CONTRATTI FIRMATI FUORI  
DAI LOCALI COMMERCIALI



TRUFFE E RAGGIRI



ASSISTENZA PER CONTEZIOSI  
SERVIZI GAS, ACQUA, ENERGIA



ASSISTENZA PER CONTEZIOSI  
TELEFONIA FISSA E MOBILE



MUTUI



ASSISTENZA PER CONTEZIOSI  
CON BANCHE E FINANZIARIE



SINISTRI STRADALI E  
CONTEZIOSI CON ASSICURAZIONI



CANONE RAI



SPORTELLLO SOS TURISTA



INIZIATIVE CONTRO  
IL GIOCO D'AZZARDO

# 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)  
**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](mailto:federconsumatoricarpi@er.cgil.it)  
**Mar dalle ore 15.00-18.30** *Valter Pellacani - Elena Po*  
**Mer dalle ore 9.00 - 12.00** *Wainer Rustichelli*  
**Gio dalle ore 15.00-18.30**  
*Wainer Rustichelli - Pietro Ferrario*

### CASTELFRANCO EMILIA

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

### FINALE EMILIA

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

### 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)**  
*Laura Caputo*

### 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)  
**Giov ore 15.00 - 18.00**  
*Simona Baldaccini (in alternanza con ADICONSUM)*

### MARANELLO

Piazza Libertà, 33 (c/o Municipio)  
Tel. URP 0536/240000  
Tel Diretto 0536/240147 Fax 0536/942263  
**Gio ore 15.00 - 17.30 (con appuntamento)**  
*Francesca Salvaggio*

### MIRANDOLA

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

### NONANTOLA

Via Marconi 11 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](mailto:pavullo@federconsumatori-modena.it)  
**Sab ore 9.00 - 12.00 (con appuntamento)**  
*Monica Roncati*

### SASSUOLO

Via Adda, 71  
Tel. 0536/804704 Fax 0536/806904  
**(con appuntamento)**  
**Mar ore 9.00 - 12.30** *Rosanna Brogneri*  
**Gio ore 15.00 - 18.30** *Yuri Trovato*

### SOLIERA

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

### Sorbara di BOMPORTO

Pizza dei Tigli c/o Casa della Legalità  
**Ven ore 16.00 - 19.00** *Elena Po*

### 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**  
*Francesca Salvaggio*

## 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 - 14.00**

### "TUTELA DELLA SALUTE" - MODENA

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