

# HELP

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento 2013 della Regione  
Emilia Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico

## FEDERCONSUMATORI A CONGRESSO

# IL TUO DIRITTO È IL NOSTRO IMPEGNO

### DOCUMENTO CONGRESSUALE

Questo documento inaugura l'apertura della fase congressuale che si svilupperà nei prossimi mesi, per concludersi nel giugno 2015.

Una fase tutta proiettata al futuro, consapevoli e forti del nostro passato e della nostra storia.

Non vogliamo qui minimamente effettuare un puro resoconto delle attività, delle campagne, delle battaglie e degli sforzi effettuati in questi anni. L'intento è quello di aprire una seria discussione congressuale con l'obiettivo ambizioso di far divenire Federconsumatori una rilevante forza sociale nel Paese, con un forte mandato di rappresentanza da parte dei cittadini consumatori, capace di incidere anche sulle scelte politiche che li riguardano.

Un documento, quindi, che vuole mantenere una forma essenziale e concentrarsi sulle linee generali di sviluppo dell'Associazione, integrato dai documenti tematici su banche, telecomunicazioni, trasporti, ecc. che vi sono allegati.

L'intento principale di questo documento è quello di essere funzionale affinché il futuro Congresso realizzi e definisca una **terza fase** della nostra Associazione. Una nuova stagione che segue le fasi precedenti: la prima, che corrisponde alla nascita dell'Associazione ed al lavoro effettuato nel corso degli anni '90 e la seconda, caratterizzata dalla crescita prorompente avvenuta nel primo decennio degli anni 2000, che prosegue fino ad oggi.

I profondi cambiamenti economici, la sempre maggiore pervasività e complessità del mercato, la ridefinizione del ruolo delle rappresentanza sociale, aprono nuovi spazi alle Associazioni dei Consumatori. Per cogliere le opportunità offerte occorre sviluppare alcuni



elementi: capacità di leadership, abilità nella lettura delle dinamiche socio economiche, profonda innovazione organizzativa dell'Associazione.

Attualmente, lo diciamo con orgoglio, la Federconsumatori è diventata la più grande ed estesa Associazione dei Consumatori in Italia, con i suoi oltre 1000 sportelli articolati sull'intero territorio nazionale. Numeri e radicamento nel contesto sociale che ci hanno permesso di raggiungere e mantenere un rapporto sempre più autorevole e riconosciuto con gli enti territoriali, con le Istituzioni amministrative ed economiche e con i cittadini.

Una posizione raggiunta grazie al duro impegno e alla dedizione dei tanti volontari che hanno creduto e credono nell'importanza del nostro ruolo, decidendo di spendere, con generosità, gran parte del loro tempo in un lavoro gravoso, sia dal punto di vista dell'operatività che da quello emotivo, ma ricco di valori, di rapporti sociali e di solidarietà con il nostro tessuto sociale.

Un grande lavoro collettivo di costruzione e di affermazione realizzato in questi anni da tutti i livelli dell'organizzazione.

Al raggiungimento di questo importante ruolo hanno contribuito anche molte realtà istituzionali: dal mondo delle Istituzioni amministrative e finanziarie di mercato, al mondo universitario e della cultura, nonché alle più variegata realtà sociali.

Un'attenzione particolare merita il rapporto con la Confederazione Generale Italiana del Lavoro, innanzitutto sul piano politico, partendo da una riflessione sull'evoluzione e sulla crisi delle rappresentanze sociali nel nostro Paese. Tale processo ha ridefinito ruoli e ambiti di intervento e ne rende necessaria una riconsiderazione complessiva, in un sistema più moderno di sinergia tra chi è fortemente accomunato da una visione sociale di tutela e di promozione delle classi sociali più deboli.

Nell'affermare tale successo non possiamo, tuttavia, non affrontare parallelamente le enormi difficoltà organizzative tipiche del volontariato. Un mondo ricco e variegato, che per sua stessa natura è spesso caratterizzato da una continua ed incessante mobilità a tutto campo, fattore che rende oggettivamente complesso e difficile il mantenimento al nostro interno di giovani, ma anche di vecchie e collaudate professionalità.

Ci troviamo così, spesso, ad operare in una situazione di doppia difficoltà: il cambiamento e l'evoluzione dell'organizzazione, nella sua struttura e nelle sue risorse, ma soprattutto i rapidi mutamenti del contesto sociale ed economico.

Una condizione che richiede un incessante studio ed impegno nel predisporre approcci e strategie che ci permettano di affrontare in modo sempre attento ed efficace le profonde modificazioni che avvengono sul mercato e nel mercato.

Modificazioni che, negli ultimi anni, hanno dato luogo a nuovi ed originali rapporti tra produzione e consumo. Un consumo sempre meno subordinato alla produzione, che ha anche il potere di invertirne, condizionando sempre di più indirizzi e prospettive dei processi produttivi e di trasformazione industriale.

In questo contesto, inoltre, i cittadini hanno scoperto e sviluppato una nuova consapevolezza nel rivendicare i propri diritti in tema di etica, trasparenza e chiarezza del mercato.

## CRISI E NUOVI MODELLI DI CONSUMO

La storia recente è stata caratterizzata da un processo di forte (e negativa) finanziarizzazione dell'economia. Tale mutamento ha provocato e sta ancora provocando innumerevoli guasti nel processo di globalizzazione, inducendo una crisi internazionale che produce ancora oggi ricadute estremamente pesanti su aspetti fondamentali della vita economica, quali la disoccupazione di massa, l'aumento della disuguaglianza e delle

disparità tra paese e paese e tra cittadino e cittadino, nel contesto internazionale e nazionale. A ciò si accompagna un eccesso di capacità produttiva in tutti i settori fondamentali, riproponendo con forza il tema di un nuovo modello di sviluppo e di conseguenza anche nuovi modelli di consumo, sempre più attratti ed attenti a quelli che appartengono alla sfera dei beni comuni e a quelli relazionali.

In tal senso la vera novità storica, lo ribadiamo, sta nel ribaltamento della stessa funzione e concezione del consumo, ora collocato in una dimensione sempre meno gerarchica e subordinata alla produzione dei tradizionali beni materiali del mercato.

Tutto ciò, in Italia come in altri paesi, avviene in un contesto di crisi che investe ogni aspetto della vita sociale ed economica del Paese, intaccando fortemente il lavoro e il potere di acquisto delle famiglie.

In Italia, in particolare, tali implicazioni sono state amplificate da una debolezza strutturale della nostra economia, oltre che dall'insipienza e superficialità con cui ha operato in questi anni la nostra classe dirigente.

Non sottovalutiamo alcuni recenti, ma ancora timidi, segnali positivi come quelli che riguardano l'occupazione, le misure della BCE, il calo del prezzo del petrolio, ma rimane innegabile che la crisi economica, iniziata nel lontano 2008, è ben lontana dalla sua conclusione e ha profondamente modificato le problematiche dei consumatori. È caduto il loro potere d'acquisto, sono diminuiti i consumi (anche quelli fino a ieri ritenuti incompressibili), sono cresciute le sofferenze bancarie e le morosità.

Una situazione negativa diffusa e generalizzata, che nel Sud del nostro Paese assume un rilievo drammatico. Tale area, intatti, è ormai caratterizzata da una vera e propria desertificazione industriale e da una sorta di azzeramento occupazionale.

I giovani hanno visto la drastica riduzione delle loro prospettive di vita e lavorative, sia in termini di quantità di lavoro che di remunerazione, di diritti e di qualità dello stesso. In tale contesto si sviluppano pericolose simpatie ed avvicinamenti al mondo della malavita organizzata.

Maggiore è il disagio, più si fanno forti e decise le reazioni di sdegno nei confronti degli episodi di corruzione ed abuso da parte di chi ricopre ruoli istituzionali e cariche politiche. Tutto ciò fa sì che alla crisi economica si sovrapponga, in maniera sinergica, una crisi ancor più grave, che contagia il tessuto sociale e intacca il clima morale del Paese.

Una vera e propria spaccatura nel rapporto tra cittadini ed istituzioni, che porta ad una grave deriva in termini di distacco dalla vita politica e di sfiducia generalizzata nei confronti di chi governa, a tutti i livelli.

Una tendenza allarmante, dal momento che prospetta il venire a mancare della partecipazione, vero pilastro della vita democratica.

La crisi economica, unita a quella etica e sociale, se non combattuta con determinazione, può rappresentare una miscela esplosiva per la democrazia stessa, lasciando oltretutto fertile terreno a chi, sulla base dell'odio e della discriminazione, cerca facili consensi.

Il nostro compito, in questa difficile situazione, è quello di mantenere salda la fiducia dei cittadini nei confronti dello Stato, della giustizia e della legalità, rivendicando allo stesso tempo una lotta senza quartiere a corrotti e corruttori, a chi abusa della propria posizione, a chi ha voltato le spalle ai cittadini in nome del proprio interesse personale.

Siamo chiamati a proporre e rivendicare tutte le misure a tese restituire fiducia e prospettive, in campo sociale ed economico, fornendo supporto a tutto campo ai cittadini, in particolare in relazione alle nuove direzioni intraprese dai nuovi modelli di consumo.

Nel quadro di forte crisi dei consumi tradizionali si sono fatti strada, grazie a una crescita culturale dei consumatori, frutto anche del nostro lavoro, forme di consumo e di risparmio innovative, attente alla qualità, alla sobrietà, alla sostenibilità sociale e ambientale. Lo sviluppo di queste forme di consumo responsabile e di nuova concezione della vita comunitaria rappresentano un terreno fondamentale di iniziativa per la nostra Associazione. Basti pensare ai nuovi modelli di consumo, dove parole d'ordine quali risparmio, riuso, riutilizzo, riparazione e riciclo, assumono rilevanza fondamentale. Al fianco di tali abitudini improntate al risparmio e all'attenzione per l'ambiente si stanno affermando sempre di più nuovi strumenti solidaristici come banche del tempo, gruppi di acquisto solidale, nuovi e più ampi rapporti diretti con i produttori.

Esiste anche un ambito nel quale i consumi e i servizi hanno continuato e continueranno a svilupparsi: la rete.

Federconsumatori per essere all'altezza delle sfide, ha quindi il dovere di entrare velocemente in questo mondo, pena perdere contatto con fasce sempre più grandi di consumatori e utenti, in particolare, ma non solo, con le giovani generazioni. Inoltre alcune intui-

zioni, come la campagna sul cyberbullismo, devono spingere la nostra Associazione anche sul terreno della tutela in rete, non solo nella dimensione del consumo, ma in quella dei diritti di cittadinanza, della privacy e della cosiddetta identità elettronica, poiché i nuovi strumenti di comunicazione ed informazione giocano un ruolo insostituibile nel ridisegnare abitudini e rapporti, nell'interscambio tra persona e persona, tra famiglie e mercato, tra Istituzioni e servizi.

Il tradizionale ed il nuovo ci impongono, quindi, di definire e realizzare una nuova fase della nostra Associazione che, oltre che sanare e superare deficienze, disomogeneità e carenze di vario tipo, sappia intervenire al meglio sul piano dell'elaborazione, della proposta e dell'intervento concreto, con maggiore approfondimento e rigore.

Per realizzare a pieno tali obiettivi è necessario un consolidamento ed una implementazione delle nostre attività e del nostro ruolo, partendo innanzitutto dalla riproposizione dei nostri fondamentali valori di riferimento: centralità dell'uomo, rispetto della persona, solidarietà. È necessario, quindi, assumere e rafforzare alcuni punti di riferimento quali:

- **Luguaglianza sociale**, intesa come riduzione in parametri accettabili delle diversità e delle disuguaglianze che esistono tra gli individui;
- **Sostenibilità** delle attività economiche rispetto al mercato e sostenibilità sociale rispetto all'obiettivo di eliminazione delle povertà, non soltanto materiali;
- **Elevazione civile e democratica** quale etica dei comportamenti e delle azioni verso gli altri, onestà anche intellettuale;
- **Presenza attiva e partecipata** dei cittadini nei processi economici, sociali e civili.

## TRATTI DISTINTIVI

Una faticosa, ma indispensabile, opera di rinnovamento, che mantenga saldi, tuttavia, i **tratti distintivi** della nostra Associazione, che tanto hanno contribuito alla crescita e al rispetto della Federconsumatori. Non ci riferiamo solo alla democrazia interna, alle regole statutarie democratiche, alla trasparenza e alla chiarezza del nostro operare, tutte caratteristiche che da sempre ci contraddistinguono, anche e soprattutto sul terreno finanziario, ma vogliamo richiamare l'attenzione sui

parametri di riferimento che riteniamo fondamentali e imprescindibili per poter svolgere un ruolo di soggetto sociale, capace di contribuire attivamente alla costruzione della democrazia economica del nostro Paese, e cioè: **autonomia**, **dualità** (ambivalenza), **radicalità** (intesa come determinazione).

**L'autonomia** è un concetto cardine, che da sempre affermiamo con decisione e con orgoglio. Autonomia da ogni soggetto, istituzionale e no, soprattutto per quanto riguarda Governo, partiti, imprese. Un'autonomia che deve essere completa ed assoluta. Nessun condizionamento e nessuna subalternità dovrà mai condizionare il nostro operato, per poter svolgere seriamente ed efficacemente il nostro ruolo. Liberi quindi di poter esprimere sia le critiche che gli apprezzamenti sulle scelte di politica economica, specifiche o di carattere generale.

Autonomia che deve contraddistinguere soprattutto il delicato aspetto del finanziamento. Quest'ultimo deve passare esclusivamente per le quote associative, direttamente versate o attraverso convenzioni con soggetti collettivi rappresentanti della cittadinanza, attraverso adesioni tramite pratiche fondamentali come quella del 5 per mille, o come quella dell'utilizzo delle risorse derivanti dalle multe Antitrust. A tale proposito, vista l'ignoranza diffusa in materia, è sempre bene ricordare e specificare come tali fondi non provengano dalla fiscalità generale, bensì dalle sanzioni erogate dall'Autorità alle aziende, generalmente dietro nostro lavoro e denuncia.

Questione altrettanto importante e complementare a quella dell'autonomia, è la **ambivalenza** del nostro ruolo e della nostra funzione. Vi è una strettissima interazione tra un diritto "individuale" negato e la capacità dell'Associazione di intervenire attivamente per modificare le ragioni, le norme e le prassi che hanno determinato la negazione di tale diritto. Due binari paralleli da percorrere sempre con decisione, consapevoli che il nostro ruolo non è solo quello di tutelare il singolo cittadino da abusi e vessazioni, ma anche quello di sradicare gli atteggiamenti scorretti, di ampliare la normativa a tutela dei cittadini, nonché di avviare interventi propositivi nell'ambito di tutti i settori produttivi e dei servizi.

Il terzo principio fondamentale che deve ispirare il nostro operato è quello della **radicalità**. Questo non deve certo significare una contrapposizione aprioristica e pregiudiziale alle imprese o alle Istituzioni. Una radicalità vista come fermezza, determinazione e ostinazione nel perseguire i nostri obiettivi e difendere le

nostre posizioni. Un atteggiamento di fondo funzionale per costruire, implementare e rafforzare le stesse pratiche conciliative, che tanti e positivi risultati hanno comportato per i cittadini ed inoltre incidendo sugli stessi comportamenti aziendali più volte segnati da prepotenza ed arroganza.

Sul piano della trasparenza, della correttezza e della tutela delle regole la nostra Associazione è chiamata a esercitare un compito fondamentale, soprattutto nei confronti delle Autorità di controllo.

Tale esercizio rispetto alle diverse Autorità che determinano sanzioni e provvedimenti in tema di qualità, tariffe e prezzi per i consumatori e gli utenti, va realizzato attraverso la conquista ed il consolidamento di una pratica di confronto e di contrattazione, evitando pericolose scorciatoie di presenza diretta, che determinerebbero solo una inevitabile subalternità.

Sul ruolo stesso delle Autorità, per una loro maggiore imparzialità e incisività rispetto ai grandi interessi economici, è necessario, da parte nostra, aprire un deciso confronto con il Governo e con il Parlamento, che punti a riportare le Autorità al loro scopo fondativo di tutela degli interessi dei cittadini.

Il Governo in carica, fino ad ora, nei confronti delle politiche a favore dei consumatori e degli utenti si è mostrato piuttosto distratto e ha agito attraverso misure limitate e non organiche, in taluni casi avverse ai consumatori e utenti. Ha in tal modo tradito alcune aspettative iniziali, fondate su dichiarazioni, rimaste tali, di modernizzazione, di lotta ai poteri forti e alle rendite di posizione. È perciò necessario incalzare pubblicamente il Governo sui molteplici ambiti che richiedono interventi urgenti.

Nel campo della riforma della giustizia civile inoltre è necessario, coerentemente con l'obiettivo di disincentivare i ricorsi giudiziari a favore di percorsi alternativi stragiudiziali, valorizzare il ruolo delle Associazioni dei Consumatori, altresì è indispensabile introdurre una nuova normativa che garantisca la reale possibilità, anche per i cittadini italiani, di potersi avvalere di una seria ed efficace normativa sulla "class action".

Seppure l'ambito di intervento nazionale rimane di fondamentale importanza, è evidente come, alla luce della ridefinizione delle competenze tra Stati nazionali e Unione europea, questa dimensione circoscritta di intervento si mostri del tutto insufficiente.

È compito della Federconsumatori, quindi, impegnarsi per creare a livello europeo una organizzazione ed un coordinamento delle principali Associazioni dei



Consumatori, autenticamente tali, che possano rappresentare le istanze dei cittadini consumatori e utenti nei confronti della Commissione Europea e del Parlamento Europeo, superando l'attuale prassi che nega i più basilari principi di rappresentatività democratica.

## ORGANIZZAZIONE

Negli ultimi anni l'Associazione è cresciuta in modo significativo, spesso in modo disordinato, volutamente non imbrigliato, lasciando grande autonomia ai territori. Oggi occorre, senza comprimere l'autonomia, che rappresenta una fonte di arricchimento e di creatività, coordinare al meglio il nostro sistema per consolidare un'Associazione sempre protagonista e efficace nel perseguimento dei propri fini.

È necessario ricercare sul piano organizzativo risorse umane, attraverso una selezione del gruppo dirigente in grado di rappresentare e riassumere l'eterogeneità delle realtà territoriali, cogliendone i tratti unificanti; così come è necessario un più organico rapporto tra il livello centrale e quelli periferici, quale aspetto indispensabile per accrescere l'impatto del nostro operare.

Ciò deve avvenire, quindi, attraverso la nomina di una Presidenza ampia, autorevole, arricchita dalle diversità di genere, da giovani quadri e dalle più svariate esperienze professionali. Una Presidenza caratterizzata da un impianto sempre più democratico, con la nomina di un Vice Presidente Vicario e di diversi Capi Dipartimento, dotati, sempre nell'ambito della collegialità, di autonomia decisionale e politica in relazione alle specifiche tematiche che sono chiamati ad affrontare e dirimere.

Inoltre si rende necessario sperimentare e potenziare il decentramento di alcune responsabilità settoriali, con particolare riferimento, in una prima fase, al Dipartimento Internazionale (non sfugge a nessuno l'importanza della presenza e dell'intervento Europeo su tutte le direttive e tematiche in campo dei Diritti), a quello dei Trasporti ed alla realizzazione dell'Istituto per il Mediterraneo e non solo.

Intendiamo, inoltre, creare una rete di competenze collaterali, convinti che tali collaborazioni possano dare una marcia in più alla nostra Associazione, arricchendola di idee, capacità e punti di vista.

Così operando si possono attivare rapporti e scambi sempre più stretti con le direzioni territoriali, per essere costantemente aggiornati e poter coordinare in maniera sempre più efficiente e immediata le linee

d'azione, di intervento, di sviluppo e di crescita.

Inoltre l'attività di comunicazione va razionalizzata per essere resa più efficace, evitando duplicazioni, sprechi di tempo e di risorse economiche, identificando poche e precise priorità, intensificando, come mission, l'impegno sulle nuove forme di comunicazione.

Va in questa direzione la dotazione di alcuni strumenti che vogliamo mettere a disposizione di tutte le sedi territoriali: una rete intranet che ci consenta lo scambio rapido e sicuro di documenti ed informazioni; un sistema di videoconferenza professionale che consenta di organizzare riunioni e gruppi di lavoro risparmiando notevolmente sugli spostamenti; una attenta e mirata revisione del portale internet e del mensile Robin, per renderli più moderni e sempre più rispondenti alle esigenze informative nostre e dei cittadini, delle Istituzioni e dei professionisti che li consultano.

Pur avendo piena consapevolezza del livello raggiunto dalla nostra Associazione in termini di rappresentanza e rappresentatività, sia per i cittadini che per le istituzioni amministrative e economiche del Paese, consideriamo ancora insufficiente il nostro assetto se vogliamo svolgere quel ruolo primario di forza sociale efficiente, incisiva e protagonista nella vita del Paese.

Per fare ciò dobbiamo prima di tutto partire da una considerazione di fondo, mai fino ad ora esplicitata formalmente, e cioè la volontà di perseguire un atteggiamento che vogliamo definire di "Accumulo Continuo". Accumulo di volontà e generosità, patrimonio delle persone che vogliono operare nel volontariato con spirito solidaristico, al di là delle loro specifiche professionalità. Ma anche accumulo di conoscenze e competenze, sia di quelle già acquisite che di quelle da acquisire.

Società civile, organizzazioni sociali, Istituzioni amministrative ed economiche, mondo dell'università e della cultura, sono solo alcuni dei "terreni" da cui trarre alimento, competenze, conoscenze e risorse veramente utili a tale scopo.

Una accumulazione che non significa solo implementazione, ma anche capacità di preservare le risorse già acquisite e le esperienze già collaudate.

Questo arricchimento continuo permetterà alla nostra Associazione di crescere, qualitativamente ma anche quantitativamente, sull'intero territorio, sviluppando sempre più quel rapporto diretto con la cittadinanza che rappresenta il nostro grande punto di forza.

Dovrebbe essere chiaro a tutti che la nostra Associazione non corre il rischio di un appesantimento

burocratico, semmai è sempre vicino il rischio della perdita di importanti competenze, che contribuiscono al nostro operare quotidiano. Sappiamo per certo che esistono molti settori in cui la nostra Associazione potrebbe intervenire o dovrebbe agire con maggiore incisività, soprattutto dove registriamo ancora insufficienze o addirittura totale assenza, pensiamo ad esempio al settore della Pubblica Amministrazione, della Scuola, della Cultura, ecc.

Tutte tematiche che è necessario discutere, approfondire e decidere, al fianco di altre questioni fondamentali quali quelle accennate e relative al decentramento di responsabilità della direzione centrale; i tempi di mantenimento delle cariche direzionali sul territorio; l'istituzione, anche sperimentale, di nuove responsabilità nei vari settori; la costituzione di nuovi dipartimenti o di nuovi gruppi di lavoro.

Schematicamente si tratta quindi di discutere, approfondire, proporre e operare su:

- 1 Regole relativamente ai mandati politici;
- 2 Implementazione dei Comitati di Presidenza, con particolare riguardo a competenze territoriali, alla questione di genere e di età;
- 3 Realizzazione Dipartimenti;
- 4 Ampliamento del campo di intervento dell'Associazione anche relativamente e tutte

le tematiche ambientaliste sia autonomamente che attraverso strumenti e patti di collaborazione;

- 5 Realizzazione di nuovi sportelli di rapporto con la cittadinanza;
- 6 Nuovi incarichi derivanti dal decentramento delle responsabilità centrali.

Per far sì che tale ambizioso progetto sia maggiormente realizzabile e funzionale, si rendono necessari ulteriori approfondimenti su funzioni e strumenti attualmente ancora utilizzati marginalmente, che riteniamo essenziali, quali:

- ✓ Strutture per la formazione permanente a tutti i livelli, con compiti crescenti;
- ✓ Realizzazione di una rete e di un portale utile su tutti i versanti, da quello della comunicazione politica a quello della diffusione delle informazioni, da quello della conoscenza di tutti gli aspetti organizzativi dell'Associazione a quello dell'aggiornamento sulla nostra attività e sui nostri servizi, sia all'interno dell'Associazione stessa che per gli addetti ai lavori e per la cittadinanza;
- ✓ Una Consulta Giuridica dotata di un fondo per l'attuazione di pratiche e vertenze legali, pilota e/o innovative e che promuova la diffusione circolare delle informazioni e della documentazione relativa alle iniziative messe in campo.

giovedì  
**14**  
maggio

**Giovedì 14 Maggio dalle ore 14,30**  
presso la Sala Corassori, Piazza Cittadella 36,

si svolgerà

il Congresso Provinciale  
di Federconsumatori di Modena

**Dimostra che condividi e apprezzi  
il nostro lavoro  
partecipando al TUO congresso**

# EMERGENZA NEVE: EMILIA ROMAGNA, PREVISTI INDENNIZZI AUTOMATICI IN BOLLETTA PER GLI UTENTI VITTIME DEL PROLUNGATO BLACK OUT DI ENERGIA



A seguito delle tantissime segnalazioni e richieste di aiuto che ci sono pervenute, in merito al prolungato black out di energia elettrica causato dalla nevicata del 6 febbraio u.s. (con conseguenti danni per decine di migliaia di persone e di attività industriali, commerciali) Federconsumatori ricorda che le utenze domestiche danneggiate potranno essere indennizzate automaticamente per il disagio subito, così come previsto dalla delibera ARG/ELT198/11 e tabelle allegate dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione energia 2012 - 2015).

**Tale delibera prevede che in caso di mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino dell'energia, l'impresa distributrice versi un rimborso ad ogni utente coinvolto nell'interruzione, senza che l'utente ne faccia richiesta ed esso sarà accreditato sulla bolletta entro 4/5 mesi dall'evento.**

Il rimborso sarà presente in bolletta indicato come **“mancato rispetto dei livelli specifici di qualità”**.

Per le utenze domestiche in bassa tensione tale indennizzo scatta se l'interruzione della fornitura è superiore alle 12 ore (per i Comuni a medio grado di concentrazione territoriale), in tal caso è previsto l'accredito di euro 30 (una tantum), inoltre ogni 4 ore di interruzione aggiuntive, oltre le 12 ore, è previsto un ulteriore indennizzo di euro 15, per un tetto massimo di euro 300 per interruzioni fino a tre giorni e mezzo.

Le imprese di distribuzione una volta ripristinate le linee devono comunicare all'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ed il Sistema Idrico, il numero degli utenti interessati dall'interruzione, l'ammontare dei rimborsi erogati, la tipologia di utente, il grado di concentrazione e fasce di durata delle interruzioni prolungate.

A trenta giorni dalla comunicazione di Enel Distribuzione ed Hera alla Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ed il Sistema Idrico, la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico ristorerà attraverso il Fondo “eventi eccezionali”.

**Federconsumatori e altre associazioni hanno, inoltre, aperto con Enel e Hera una trattativa con l'obiettivo di ottenere, da un lato, ulteriori indennizzi per coloro che sono restati senza energia elettrica per più di 3,5 giorni e dall'altro di prevedere un risarcimento ulteriore all'indennizzo, per gli eventuali danni o disagi causati dal prolungato black out.**

Per informazioni gli utenti possono rivolgersi alle sedi provinciali di Federconsumatori.

# TIM/TELECOM ITALIA MODIFICA UNILATERALMENTE LE TARIFFE E PASSA DALLA FATTURAZIONE BIMENSILE A QUELLA MENSILE



Le sedi territoriali di **Federconsumatori Emilia Romagna** stanno ricevendo in questi giorni numerose segnalazioni da parte di utenti telefonici relativamente agli avvisi dagli stessi ricevuti da Telecom in merito al cambio unilaterale delle tariffe, all'unificazione del marchio TIM/Telecom Italia in TIM ed alla nuova modalità di fatturazione che, a decorrere dal **01 maggio pv., da bimestrale diventerà per Telecom mensile.**

La nostra Associazione esprime forti perplessità dinanzi a queste modifiche unilaterali, che in alcuni casi comporteranno un aumento della bolletta telefonica.

Riteniamo che tali modifiche, perdurando una crisi economica così grave ed una conseguente contrazione dei consumi, di certo non aiutino i cittadini già vessati da un mercato sempre più aggressivo.

Alla luce di tali considerazioni, riteniamo in ogni caso utile portare all'attenzione dei cittadini alcune indicazioni operative da poter porre in essere in tali casi, come previsto dalla normativa che regola la telefonia.

Nel settore della telefonia le modifiche unilaterali, **purché comunicate con idoneo mezzo e con preavviso**, sono ammesse ed ai sensi dell'art. 70 Codice delle Comunicazioni Elettroniche l'utente, **ove non d'accordo, può solo recedere e/o passare ad altro operatore (in questo caso senza alcuna penale o costo).**

Di seguito la norma generale di riferimento:

comma 4, art. 70

*Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni.*

## OCCORRE SAPERE CHE

Ai clienti con un contratto solo voce che non esprimeranno alcuna opzione verrà applicato automaticamente l'offerta "**TUTTO VOCE**" a **29 euro mensili**, chiamate illimitate verso fissi e mobili. Chi utilizza poco frequentemente il telefono può fare richiesta dell'offerta "**VOCE**" che prevede un **costo fisso mensile di 19 euro** e un **costo al minuto di 10 cent** per le chiamate verso mobile e verso fisso, senza scatto alla risposta e tariffazione a scatti di 60 secondi.

Ai clienti che hanno **anche l'ADSL** l'offerta applicata è "**TUTTO**", a **44,90 euro mensili** con telefonate e ADSL a 7 mega illimitati.

Per i **clienti da più di dieci anni** sono previsti sconti sull'offerta "**TUTTO**" (**29 euro per i primi dodici mesi e 39 euro a regime**) e, per chi desidera la fibra ottica, è prevista l'offerta "**TUTTO FIBRA**" (**44,90 euro per dodici mesi e 54,90 a regime**).

## COSA FARE

È necessario **valutare bene le offerte** rispetto alle **proprie esigenze.**

Nel caso il cliente non sia soddisfatto delle nuove offerte di TIM ha la facoltà, **entro il 31 maggio 2015**, di recedere dal contratto e in tal caso dovrà **spedire Raccomandata A/R esprimendo la volontà o passare ad altro operatore (per migrare è anche necessario stipulare nuovo contratto con nuovo gestore) o di cessare completamente l'utenza. In entrambi i casi non devono essere applicati alcuna penale o costo**, trattandosi in questo caso di modifiche contrattuali unilaterali (ammesse dalla normativa ex art.70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche se comunicate con mezzo idoneo e con preavviso).

**GLI UTENTI POSSONO RIVOLGERSI PER UN'EVENTUALE ASSISTENZA ALLE SEDI TERRITORIALI DI FEDERCONSUMATORI**



# TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE



ACU Emilia Romagna - ADICONSUM E.R. - ADOC Emilia Romagna - ARCO Emilia Romagna  
CITTADINANZATTIVA E.R. - CONFCOSUMATORI E.R. - FEDERCONSUMATORI Emilia Romagna  
LEGA CONSUMATORI Emilia Romagna - MOVIMENTO CONSUMATORI Modena  
MOVIMENTO DIFESA CITTADINO E.R. - UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Emilia Romagna

Il 12 marzo si è svolto un incontro tra le associazioni dei consumatori e utenti dell'Emilia Romagna con l'Assessore alla Mobilità regionale

Nel corso dell'incontro le associazioni hanno presentato all'Assessore un documento unitario di valutazioni e proposte sul nuovo contratto di servizio del trasporto ferroviario regionale, in relazione ad un sistema di Trasporto Pubblico Locale integrato. Allo scopo le associazioni hanno avanzato la richiesta dell'apertura di un tavolo di confronto e di proposte sui temi riguardanti le infrastrutture e i trasporti della Regione nel quale far confluire la voce dei consumatori-utenti dei servizi pubblici.

Le associazioni dei consumatori hanno evidenziato all'assessore Donini alcune priorità:

➔ ridurre al minimo indispensabile i tempi di assegnazione del nuovo servizio ferroviario per

porre termine ad un servizio "in proroga" poco efficiente e spesso obsoleto

➔ prevedere per il nuovo contratto parametri di qualità e affidabilità elevati, soggetti a controlli ed eventuali penali superiori agli attuali

➔ elaborare una carta dei servizi che possa finalmente garantire agli utenti il rispetto dei propri diritti

➔ attivare finalmente nell'intera Regione un sistema di trasporto pubblico integrato ed utilizzabile con un unico biglietto

➔ adottare una politica tariffaria oculata e premiante nell'utilizzo del mezzo pubblico

L'assessore Donini nel prendere atto delle richieste delle associazioni, ha confermato la disponibilità per l'apertura di una sede di confronto e di condividere l'obiettivo di una sempre migliore qualità dei servizi.

*Giuseppe Poli*

## QUANDO L'AGENZIA FALLISCE...

Informiamo cittadini e consumatori che in data 28 gennaio 2015 il Tribunale di Modena ha dichiarato il **fallimento dell'agenzia viaggi One Travelsuite S.r.l.**, con sede a Modena in via Berengario.

Già diverse persone che avevano acquistato tramite essa servizi poi non usufruiti si sono rivolti allo Sportello S.O.S. Turista.

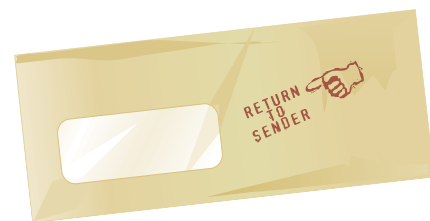
Poiché l'udienza in cui si procederà all'esame del passivo è stata fissata per il prossimo 7 maggio ed entro i trenta giorni precedenti i creditori possono presentare **domanda di insinuazione al passivo**, e comunque per gli acquirenti di un pacchetto è possibile anche l'attivazione di un **Fondo di garanzia**, invitiamo chi fosse coinvolto in casi di questo tipo a rivolgersi allo Sportello.

Ricordiamo che lo Sportello SOS Turista è aperto in via Mar Ionio 23 **dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 14** e che può essere contattato al numero **059.251108** oppure via mail all'indirizzo **info@sosvacanze.it**.

*Elana Foroni*



# POSTE, TAGLI A UFFICI POSTALI E SERVIZI E AUMENTI DELLE TARIFFE, NON CI SIAMO PROPRIO



La contemporaneità degli eventi non giova a Poste italiane; da un lato annuncia l'ennesimo taglio di Uffici Postali secondo una logica centralistica e di puri tagli e con nessuna attenzione ai bisogni degli utenti e dei territori e dall'altro richiede incrementi enormi alle tariffe della corrispondenza.

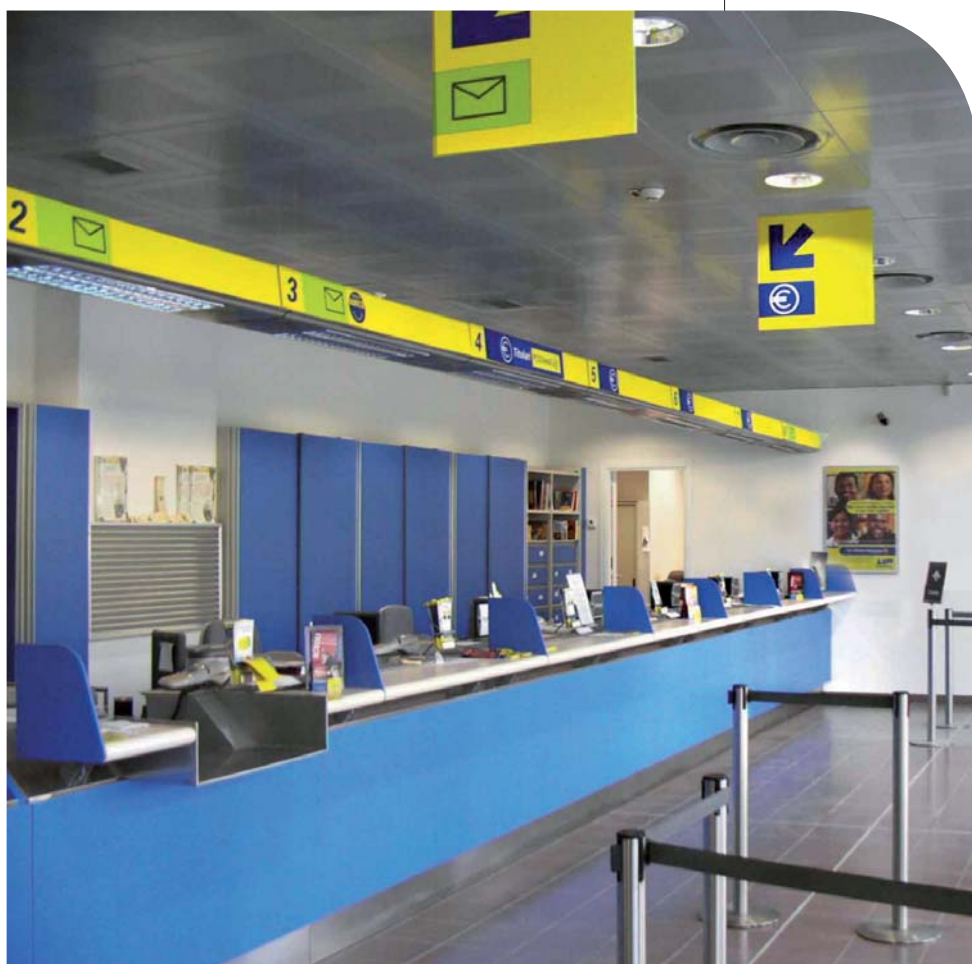
Siamo di fronte a scelte inaccettabili.

Per l'Emilia Romagna il piano di chiusure prevede la cancellazione di 45 uffici e la "razionalizzazione" per altri 34 (a Modena 4 uffici chiuderanno e 9 effettueranno una riduzione delle aperture), per lo più ubicati

in zone già prive di servizi che vedrebbe costretti gli utenti, se possono farlo in auto, o con i mezzi pubblici, a spostamenti di parecchi chilometri con aggravio di tempo e di costi. Teniamo inoltre in conto che Poste non è un servizio puramente a mercato ma un servizio pubblico e per certi versi svolto in monopolio. Federconsumatori si unisce quindi alle proteste dei Sindaci, dei lavoratori, per chiedere un piano alternativo e chiede alla Regione Emilia Romagna che ha recentemente sollecitato un incontro urgente alla direzione di Poste di assumere una posizione forte affinché questo piano abbia un impatto minore sui cittadini.

Le percentuali di incremento delle tariffe della corrispondenza si commentano purtroppo da sole, andando dal 122% al 375%! Di fronte a inflazione zero, crisi dei redditi, aumento della povertà, gente che non arriva a fine mese e un servizio in peggioramento (ritardi nelle consegne e mancati recapiti) Poste avanza richieste folli: la corrispondenza ordinaria (soppressa, con la solita scarsa lungimiranza, nel 2006) tornerebbe, ma passando da 0,45 euro a 1,00 euro e portando il recapito a 5 giorni. La posta prioritaria passerebbe da 0,80 euro a 3,00 con recapito entro due giorni, ma non certificato. Tutto questo avrebbe dei costi e dei disagi per le famiglie che noi riteniamo inaccettabili.

Federconsumatori chiede pertanto ad AGCOM (l'Autorità per le Comunicazioni) di rispedire al mittente, cioè a Poste, tali ingiustificate e ingiustificabili richieste.



la  
**CGIL**  
M O D E N A

Ti invita  
a destinare il  
**5 PER 1000**

 **auser**

all'Auser *Modena*  
una risorsa  
per gli anziani  
**97321610582**



Modena

**FEDERCONSUMATORI**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE DI CONSUMATORI E UTENTI

alla Federconsumatori  
uno scudo per i cittadini  
**97060650583**

**ASSISTENZA PER CONTEZIOSI**

SERVIZI GAS, ACQUA, ENERGIA  
TELEFONIA FISSA E MOBILE • TRUFFE E RAGGIRI  
ASSISTENZA PER CONTEZIOSI CON BANCHE E FINANZIARIE  
INIZIATIVE CONTRO IL GIOCO D'AZZARDO  
SPORTELLO SOS TURISTA  
MUTUI • CANONE RAI • CONTRATTI FIRMATI FUORI  
DAI LOCALI COMMERCIALI • SINISTRI STRADALI E  
CONTEZIOSI CON ASSICURAZIONI

**DAI FORZA AI TUOI DIRITTI!**



# FIRMA ANCHE TU

La **PETIZIONE POPOLARE** al Consiglio Regionale dell'Emilia Romagna per l'inserimento del **TESTAMENTO BIOLOGICO** (Dichiarazioni Anticipate di Volontà *sulle cure*) nella Tessera Sanitaria (*Carta Regionale dei Servizi*) e\o nel FSE (*fascicolo sanitario elettronico*).

## Premesso che:

**La nostra Carta Costituzionale nei suoi principi fondamentali sancisce:**

**Articolo 2:** La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica economica e sociale.

**Articolo 3:** Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.  
È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.

**Articolo 13:** La libertà personale è inviolabile.  
Non è ammessa forma alcuna di detenzione, di ispezione o perquisizione personale, nè qualsiasi altra restrizione della libertà personale, se non per atto motivato dell'Autorità giudiziaria e nei soli casi e modi previsti dalla legge.  
In casi eccezionali di necessità ed urgenza, indicati tassativamente dalla legge, l'autorità di Pubblica sicurezza può adottare provvedimenti provvisori, che devono essere comunicati entro quarantotto ore all' Autorità giudiziaria e, se questa non li convalida nelle successive quarantotto ore, si intendono revocati e restano privi di ogni effetto.

È punita ogni violenza fisica e morale sulle persone comunque sottoposte a restrizioni di libertà.

La legge stabilisce i limiti massimi della carcerazione preventiva.

**Articolo 32:** La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti.

Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana

## Richiamato il Codice di Deontologia medica che prevede:

✓**art. 36** Assistenza di urgenza e di emergenza.

Il medico assicura l'assistenza indispensabile, in condizioni di urgenza e di emergenza, nel rispetto delle volontà se espresse o tenendo conto delle dichiarazioni anticipate di trattamento se manifestate.

✓**art 38** Dichiarazioni anticipate di trattamento.

Il medico tiene conto delle dichiarazioni anticipate di trattamento espresse in forma scritta, sottoscritta e datata da parte di persona capace e successive a un'informazione medica di cui resta traccia documentale. La **dichiarazione anticipata di trattamento** comprova la libertà e la consapevolezza della scelta sulle procedure diagnostiche e\o sugli interventi terapeutici che si desi-



dera o non si desidera vengano attuati in condizioni di totale o grave compromissione delle facoltà cognitive o valutative che impediscono l'espressione di volontà attuali. Il medico, nel tenere conto delle dichiarazioni anticipate di trattamento, verifica la loro congruenza logica e clinica con la condizione in atto e ispira la propria condotta al rispetto della dignità e della qualità di vita del paziente, dandone chiara espressione nella documentazione sanitaria.

Il medico coopera con il rappresentante legale perseguendo il miglior interesse del paziente e in caso di contrasto si avvale del dirimente giudizio previsto dall'ordinamento e, in relazione alle condizioni cliniche, procede comunque tempestivamente alla cure indispensabili e indifferibili.

✓ **art.39 Assistenza al paziente con prognosi infausta o con definitiva compromissione dello stato di coscienza.**

Il medico non abbandona il paziente con prognosi infausta o con definitiva compromissione dello stato di coscienza, ma continua ad assisterlo e se in condizioni terminali impronta la propria opera alla sedazione del dolore e al sollievo dalle sofferenze **tutelando la volontà, la dignità e la qualità della vita.** Il medico, in caso di definitiva compromissione dello stato di coscienza del paziente, prosegue nella terapia del dolore e nelle cure palliative, attuando trattamenti di sostegno delle funzioni vitali finché ritenuti proporzionati, **tenendo conto delle dichiarazioni anticipate di trattamento,**

**SE VUOI FIRMARE PUOI RIVOLGERTI  
AD UNA DELLE SEDI DELLE  
ASSOCIAZIONI ADERENTI!**

**TESTAMENTO  
BIOLOGICO  
LIBERI DI  
SCEGLIERE.**

### Preso atto che:

- ✓ i capoluoghi **Bologna, Modena, Parma, Reggio Emilia, Ravenna, Rimini** e molti altri Comuni della Regione Emilia Romagna hanno già istituito il Registro delle DAV (dichiarazioni anticipate di volontà);
- ✓ il Consiglio regionale della Toscana, nella mozione 663 del 03.07.2013, ha impegnato la Giunta regionale a *“far comparire nei dati del fascicolo sanitario elettronico il riferimento all'espressione di volontà da parte del cittadino, fornita in condizioni di lucidità mentale, in merito alle terapie che intende o non intende accettare nell'eventualità in cui dovesse trovarsi nella condizione d'incapacità”*;
- ✓ una Petizione Popolare analoga a questa è già stata presentata al Consiglio della Regione Friuli Venezia Giulia per iniziativa dell'Associazione “Per Eluana”;

### I sottoscrittori chiedono che:

- A** Sia reso possibile per le/i cittadine/i residenti in Regione registrare sulla Tessera Sanitaria (*Carta Regionale dei Servizi*) nonché sul FSE (*fascicolo sanitario elettronico*) quando posseduto, la DAV (*dichiarazione anticipata di Volontà*) depositata presso il Comune o presso un Notaio;
- B** Tale Servizio venga attivato sia presso gli Sportelli di tutte le ASL sia on-line;
- C** Alle strutture regionali sanitarie pubbliche e convenzionate vengano date istruzioni e strumenti per accedere a tali Documenti in caso di necessità.





*Cos'è*

S.O.S. truffa & C. è uno sportello telefonico al servizio dei cittadini della provincia di Modena (consumatori, commercianti o aziende) creato per dare un **aiuto concreto e tempestivo** in tema di truffe, raggiri e contraffazione nonché per problemi legati al gioco d'azzardo e lecito. Contattando gli operatori di S.O.S. truffa & C. potrai avere il parere di legali esperti, conoscere e difendere i tuoi diritti, potrai sapere qual è l'Autorità o l'Istituzione a cui rivolgerti e riceverai tutte le informazioni che servono sia per difenderti sia per risolvere qualsiasi problematica legata ad episodi di reati di tipo economico. Contattare **S.O.S. truffa & C.** è:

*Facile*

grazie all'attivazione dello sportello telefonico che risponde 7 ore al giorno esclusi festivi.

*Gratis*

perché il numero verde è totalmente gratuito anche dai telefoni cellulari.

*Utile*

perché ti da le risposte che cerchi per evitare e denunciare una truffa o per risolvere qualsiasi problematica scaturita da tali episodi.

*Anonimo*

poiché verranno raccolte, e gestite nel rispetto della privacy, quante più informazioni possibile per risolvere al meglio ogni caso, anche senza l'obbligatorietà di lasciare dati personali.

*Un tuo diritto*

non esitare a chiamare nel caso in cui hai un dubbio o vuoi un'informazione.

S.O.S. Truffa & C. è un servizio promosso dalle Associazioni dei Consumatori: Federconsumatori, Adiconsum, Adoc, Confconsumatori e Movimento Consumatori, con il contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, in collaborazione con il Comune di Modena e le Polizie Municipali.

*Perché chiamare*

Lo sportello telefonico S.O.S. Truffa & C. è un filo diretto creato **per prevenire e difendere** i cittadini dai casi di criminalità economica. Chiamando il numero verde, o contattando lo sportello **via fax o via mail**, potrai **avere le risposte e l'aiuto che cerchi**. Potrai anche **fornire utili informazioni** e contribuire così a combattere in modo più efficace questo tipo di criminalità, grazie anche alla stretta collaborazione tra gli Enti promotori e le Forze di Polizia. Lo sportello telefonico S.O.S. Truffa & C. può, inoltre, orientare il cittadino nella ricerca delle soluzioni di problemi legati al gioco d'azzardo.



Numero Verde

**800 631 316**

L'operatore risponde tutti i giorni dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 18 (escluso il sabato pomeriggio e la domenica). In assenza di operatore è sempre attivo il servizio di **segreteria telefonica**. S.O.S. Truffa & C. può essere contattato anche via fax 059 255 9371 o via e-mail [info@sostruffa.it](mailto:info@sostruffa.it)

Ritaglia il coupon e tieni il numero **sempre a portata di mano!**




*Fidarsi è bene,  
informarsi  
è meglio!*

FAX 059 255 9371  
E-MAIL [info@sostruffa.it](mailto:info@sostruffa.it)

Numero Verde  
**800 631 316**



Servizio gestito dalle Associazioni



con il contributo di



FONDAZIONE  
Cassa di Risparmio di Modena

con la collaborazione di



Comune di Modena



FIRMA PER NOI

SOSTIENI i TUOI DIRITTI

NON  
TI COSTA  
NULLA!

DAI IL TUO

5

X MILLE ALLA



FEDERCONSUMATORI

**LA SOLUZIONE  
DEI TUOI PROBLEMI  
È IL NOSTRO  
OBIETTIVO**

**C.F. 97060650583**



# 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

### 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)

### CASTELNUOVO RANGONE

Piazza Turati, 10  
Tel. 059/534818 Fax 059/534900  
Mer (2° e 4° del mese) ore 9.00 - 13.00

### 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)  
Giov ore 15.00 - 18.00

### 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)

### MIRANDOLA

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

### 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

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

### SOLIERA

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

### SORBARA

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

### SPILAMBERTO

Piazza Caduti delle Libertà 1  
c/o Municipio, I piano Ufficio Vice-Sindaco  
Tel: 059/789941 Fax 059/781174  
Mer (1° e 3° del mese) ore 09.00 - 13.00

### VIGNOLA

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

## GLI SPORTELLI TEMATICI

### INFORMAZIONE AGROALIMENTARE - MODENA

Via Mar Ionio, 23  
Tel. 059/ 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  
[info@sosvacanze.it](mailto:info@sosvacanze.it)  
[www.sosvacanze.it](http://www.sosvacanze.it)  
Lun-Ven ore 9.00 - 14.00  
Sab ore 9.00 - 13.00

### "TUTELA DELLA SALUTE" - MODENA

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