

# HELP

## IMPORTANTI MODIFICHE AL CODICE DEL CONSUMO IN TEMA DI INFORMATIVA PRECONTRATTUALE E RECESSO NEI CONTRATTI A DISTANZA E CONCLUSI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI



Il Decreto Legislativo 21 febbraio 2014 n.21, entrato in vigore il 14 giugno 2014, ha sostituito l'intero Capo I del codice del Consumo (articoli dal 45 al 67), introducendo importanti modifiche a favore del consumatore in tema di informativa precontrattuale e di recesso per quei contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali ed estendendo la tutela anche ai contratti di fornitura dell'energia elettrica, gas ed acqua.

Si definisce **contratto a distanza** qualsiasi contratto concluso tra il professionista e il consumatore senza la presenza fisica simultanea dei due soggetti e mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza (internet, telefono, servizio postale, etc.). Si intende "**concluso fuori dai locali commerciali**" quella tipologia di contratti stipulati, tra il professionista ed il consumatore in luogo diverso dai locali del professionista (a casa del consumatore, per strada, in un centro commerciale, durante un viaggio promozionale, etc.).

In base al disposto del nuovo art. 49 del Codice del Consumo, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza o negoziato fuori dai locali commerciali il professionista (venditore) deve obbligatoriamente fornire al consumatore, in maniera adeguata, chiara e comprensibile, tra le altre, le seguenti informazioni:

- ✓ le caratteristiche principali dei beni o servizi, compresa la durata del contratto;
- ✓ l'identità del professionista;
- ✓ tutti i recapiti del professionista, per consentire al consumatore di contattarlo rapidamente ed efficacemente e di indirizzargli eventuali reclami;
- ✓ il prezzo totale dei beni o dei servizi comprensivo delle imposte oltre a tutte le spese aggiuntive di spedizione e ogni altro costo;
- ✓ le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione, la data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni o a prestare i servizi;
- ✓ in caso di sussistenza di un diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitare tale diritto validamente;
- ✓ un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni;
- ✓ l'esistenza e le condizioni dell'assistenza postvendita al consumatore e delle garanzie commerciali;
- ✓ la possibilità, se esiste, di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso cui il professionista è soggetto e le condizioni per avervi accesso.

Inoltre il professionista deve sempre fornire al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo.

È importante evidenziare che: **se il professionista non adempie agli obblighi di informazione riguardanti le spese aggiuntive o i costi di restituzione dei beni il consumatore non dovrà sostenere tali spese o costi in caso di recesso (art. 49, comma 6) e che l'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi di informazione incombe sul professionista e non sul consumatore (art. 49, comma 10).**

Per i contratti a distanza, in particolare quelli conclusi via **INTERNET**, è opportuno rilevare che:

- le informazioni precontrattuali sopra elencate devono essere comunicate prima che il consumatore inoltri l'ordine e il professionista deve garantire che, al momento dell'inoltro, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di effettuare un pagamento (es: se l'inoltro dell'ordine implica di cliccare un pulsante, lo stesso deve riportare in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagare" o una formulazione corrispondente). **Se il professionista non osserva il presente obbligo, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine;**

Nei contratti conclusi per **TELEFONO**, invece, il professionista deve subito rivelare la sua identità nonché lo scopo commerciale della chiamata e deve confermare l'offerta al consumatore, **il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto.**

Il professionista deve fornire per iscritto al consumatore la conferma della conclusione del contratto al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio.

Per quanto riguarda il **diritto di recesso** (ovverossia l'atto unilaterale con cui una parte può sciogliere il vincolo contrattuale) esso è sancito dagli artt. 52-59 del Codice del Consumo.

Sulla base della nuova normativa il consumatore può recedere dai contratti di vendita fuori dai locali commerciali ed a distanza **entro il maggior termine di quattordici giorni lavorativi** (non più dieci giorni quindi) che decorrono da:

**A** nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;


**B** nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dei beni.


**Il termine per esercitare il diritto di recesso viene automaticamente esteso ad un anno e 14 giorni** se il venditore non ottempera agli obblighi informativi o non lo fa correttamente (es: non ha consegnato copia del contratto, o perché non vi era l'indicazione di tutti gli elementi utili, sopra ricordati, per esercitare il diritto di recesso).

Nel caso in cui il professionista fornisca al consumatore le informazioni sul recesso non alla stipula del contratto ma comunque entro dodici mesi, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le ridette informazioni.

Infine ricordiamo che il recesso si effettua per iscritto mediante **raccomandata con avviso di ricevimento** entro il termine indicato, che si intende rispettato qualora entro lo stesso la lettera sia consegnata all'ufficio postale accettante. Il recesso può anche essere trasmesso a mezzo fax o telegramma purché sia confermato con raccomandata entro le 48 ore successive.

Con l'esercizio del diritto di recesso il consumatore ed il venditore si liberano da ogni vincolo derivante dal contratto:

 il venditore dovrà **restituire entro quattordici giorni** (decorrenti dal ricevimento della comunicazione di recesso ovvero dal ricevimento della merce restituita) **le somme eventualmente ricevute a titolo di acconto.**

 il consumatore, invece, sarà tenuto a **restituire il bene**, qualora sia già avvenuta la consegna, o a metterlo a disposizione del professionista secondo le modalità e i tempi previsti dal contratto, comunque non oltre **quattordici giorni lavorativi.**

La normativa appena illustrata, seppur semplice nella sostanza, presenta una casistica articolata e non sempre di facile comprensione. Invitiamo pertanto tutti i cittadini che si trovassero in difficoltà o che avessero dubbi a contattare gli sportelli della Federconsumatori per ottenere un aiuto nella risoluzione delle controversie eventualmente sorte o anche solo per ottenere assistenza per esercitare correttamente il diritto di recesso.

Stefano Previtero




# STOP ALLE CLAUSOLE-CAPESTRO PER GLI UTENTI DEI TRENI REGIONALI

## ESPOSTO-DENUNCIA DI FEDERCONSUMATORI ALL'ANTITRUST E ALL'AUTORITÀ DEI TRASPORTI

Federconsumatori Emilia Romagna ha presentato all'Autorità dei Trasporti e all'Antitrust un esposto per l'abolizione delle clausole scorrette contenute nelle "condizioni di trasporto" di Trenitalia e condivise in Emilia Romagna anche da Tper, attuale socio nel consorzio di gestione del servizio ferroviario regionale.

Una serie di "condizioni di contratto" che garantiscono solo le imprese ferroviarie ed escludono attraverso clausole e limitazioni la maggior parte degli utenti, vittime di disservizi e ritardi, da indennizzi e rimborsi.

Nel 2013 in Emilia Romagna:

-  10.000 treni regionali soppressi, spesso per materiali obsoleti (età media oltre 30 anni)
-  1 treno ogni 10 è arrivato con un ritardo superiore a 5 minuti
-  28 biglietterie aperte su 250 stazioni, con utenti in perenne difficoltà nella ricerca dei biglietti e validatrici, sempre sotto minaccia di multe e sanzioni.

**PER FEDERCONSUMATORI IL NUOVO CONTRATTO DI SERVIZIO CHE USCIRÀ DAL BANDO DI GARA IN CORSO DOVRÀ GARANTIRE NUOVI TRENI E NUOVI DIRITTI PER GLI UTENTI:**

Chiunque si aggiudicherà la gara per il servizio ferroviario regionale per i prossimi 15 anni, dovrà garantire un adeguato livello dei servizi per utenti e pendolari dei treni regionali, in netta discontinuità



LUNEDÌ 30 GIUGNO  
VOLANTINAGGIO PRESSO LA STAZIONE  
FERROVIARIA DI MODENA

con l'attuale servizio. Agli stessi utenti dovrà essere garantito un nuovo ed efficiente sistema informativo sia a terra che a bordo treno.

**Federconsumatori** ritiene superato l'attuale **Protocollo di Conciliazione** con Trenitalia perché esclude proprio gli utenti meno tutelati del trasporto ferroviario regionale.

**Federconsumatori** chiede la revisione delle "Condizioni di Trasporto" predisposte unilateralmente dalle imprese ferroviarie, con nuovi criteri basati sull'**equilibrio degli obblighi tra le parti**.

**Federconsumatori** richiede l'immediato adeguamento dei parametri di qualità delle Carte dei Servizi ai maggiori diritti previsti dalle norme europee.



LUNEDÌ 30 GIUGNO  
VOLANTINAGGIO PRESSO LA STAZIONE  
FERROVIARIA DI MODENA

### FEDERCONSUMATORI CHIEDE IL SOSTEGNO DI UTENTI E PENDOLARI PER L'AVVIO DI UN CONFRONTO VERO TRA ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E RAPPRESENTANZE DEGLI UTENTI CON LA REGIONE EMILIA ROMAGNA, LE IMPRESE FERROVIARIE E L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

**Federconsumatori** intende mettere in campo una vera campagna informativa rivolta agli utenti, a partire dal **30 giugno** prossimo distribuendo nelle stazioni ferroviarie dell'Emilia Romagna un volantino informativo sulle iniziative in atto e sui nuovi diritti previsti dalle norme europee ora recepite. Verrà organizzata il **14 luglio** prossimo una conferenza pubblica sui diritti degli utenti del trasporto regionale, con la partecipazione dell'Assessore alla Mobilità dell'Emilia Romagna, dell'amministratore delegato di Trenitalia, dell'Autorità di regolazione dei Trasporti e dal rappresentante della Federconsumatori nazionale.

Dal 21 maggio scorso, con l'entrata in vigore del D.lgs 70/2014, sono finalmente applicabili pesanti sanzioni alle **imprese ferroviarie inadempienti** rispetto all'obbligo di **informazione e assistenza** ai viaggiatori indicate dal Regolamento CE 1371/07. Finalmente viene individuata nell'**Autorità di Regolazione dei Trasporti** l'ente delegato ad applicare le sanzioni e a recepire le istanze dei viaggiatori insoddisfatti.

### ➔ VENDITA E CONVALIDA BIGLIETTI

Con la progressiva chiusura delle biglietterie Trenitalia obbliga gli utenti a rivolgersi alle "rivendite esterne" o alle emittitrici automatiche. In mancanza di biglietto occorre rivolgersi al capotreno per non incorrere nella "soprattassa" di 60 € beneficiando così di un "sovrapprezzo" di soli 5 € per il rilascio (o la convalida) a bordo del biglietto. Secondo il regolamento CE 1371/07 sono le imprese ferroviarie che devono garantire la disponibilità del biglietto e la validazione, senza alcuna maggiorazione.

### ➔ RITARDI E MANCATI INDENNIZZI

Da dicembre '09 Trenitalia ha recepito il regolamento CE riducendo ai minimi previsti gli indennizzi ai passeggeri di Intercity e Eurostar. Beffati anche gli utenti del trasporto regionale esclusi di fatto dalle nuove norme: annullati i rimborsi inferiori a 4 € e biglietti di 2 € classe inferiori a 16 € che corrispondono ad una distanza di 225 km, escludendo la quasi totalità dei reclami.

### ➔ BICICLETTE IN TRENO

Viene garantita la possibilità di trasportare le biciclette in treno, ma nel rispetto di una serie



LUNEDÌ 30 GIUGNO  
VOLANTINAGGIO PRESSO LA STAZIONE  
FERROVIARIA DI MODENA

di condizioni: maneggevolezza della bici, non intralcio al servizio viaggiatori e caricata su materiale ferroviario attrezzato. Più una conferma delle difficoltà del trasporto della bici che la soluzione del problema!

### BAGAGLI E OGGETTI SMARRITI

Per Trenitalia gli oggetti smarriti dai clienti possono essere recuperati presso il comune dove sono stati ritrovati: peccato che l'utente non può sapere dove l'oggetto è stato ritrovato e in pratica ne deve rinunciare al possesso. Trenitalia è tenuta a rispondere di oggetti e bagagli trasportati, tanto che le norme prevedono un'assicurazione obbligatoria e l'adeguata assistenza al viaggiatore.

### INFORMAZIONI AI VIAGGIATORI

Deve essere garantita una migliore informazione ai viaggiatori sia a terra che a bordo del treno riguardante il viaggio, con particolare riguardo agli utenti disabili. Deve essere comunicato al viaggiatore la possibilità di reclamo e indennizzo e le relative modalità di accesso. Deve essere comunicato al viaggiatore il recapito dell'Autorità dei Trasporti e/o delle sedi regionali periferiche per un'ulteriore istanza dopo 30 giorni dall'esito del reclamo inviato al gestore.



LUNEDÌ 30 GIUGNO  
VOLANTINAGGIO PRESSO LA STAZIONE  
FERROVIARIA DI MODENA

## SANZIONI ALLE IMPRESE FERROVIARIE PER MANCATA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

IMPORTI €	INADEMPIENZE
da 50.000 a 150.000	mancata <b>copertura assicurativa obbligatoria</b> di passeggeri e bagagli
da 10.000 a 40.000	mancato <b>pagamento anticipato obbligatorio</b> per lesioni o decesso
da 200 a 1.000	mancato <b>trasporto biciclette</b> a bordo treno
da 5.000 a 20.000	mancata <b>disponibilità/vendita di biglietti</b> (emettitrici, online, a bordo-treno)
da 1.000 a 5.000	mancata <b>vendita a bordo-treno</b> senza sovrapprezzo
da 1.000 a 5.000	mancata <b>informazione obbligatoria</b> ai viaggiatori prima e durante il viaggio
da 1.000 a 5.000	mancata <b>informazione ai passeggeri</b> su indennizzi per ritardi e soppressioni
da 2.000 a 10.000	mancata <b>assistenza ai passeggeri</b> per ritardo o interruzione del viaggio
da 500 a 100.000	mancata <b>garanzia di trasporto</b> a persone disabili o a mobilità ridotta



## “ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE”

**ENERGIA E GAS: IL 1° LUGLIO A MODENA**

# “GIORNATA DEL CONSUMATORE INFORMATO”

**DALLE ORE 9,30 ALLE ORE 12,30 PRESSO I PORTICI DEL COLLEGIO IN VIA EMILIA CENTRO GLI OPERATORI DEGLI SPORTELLI “ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE” OFFRIRANNO CONSULENZA GRATUITA AI CITTADINI SU PROBLEMI CON LE UTENZE DI LUCE E GAS**

Il 1° luglio prossimo, le associazioni dei consumatori incontreranno i cittadini di Modena e offriranno il loro aiuto agli utenti alle prese con problemi legati alle forniture di luce e gas. In questa “Giornata del consumatore informato”, gli operatori del progetto **“ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE”\***, saranno presenti dalle ore **9,30 alle ore 12,30 con un banchetto presso i Portici del Collegio, in Via Emilia centro**, diffonderanno materiale informativo e forniranno consulenze ai cittadini su conguagli, errori di fatturazione, consumi non effettuati, contratti non richiesti, truffe, ecc. Lo scopo dell’iniziativa è fornire ai cittadini un’adeguata conoscenza dei propri diritti in materia di energia e aiutarli a risolvere problemi con le utenze di luce e gas, dandogli efficaci strumenti di difesa.

Per ulteriori informazioni si può contattare lo sportello presso

**Federconsumatori Provincia di Modena**  
**Via Mar Ionio, 23 – Tel. 059-260384**  
**info@federconsumatori-modena.it**

\*Energia: Diritti a Viva Voce è un progetto che offre ai cittadini attraverso 31 sportelli sul territorio nazionale e un servizio di numero verde (800 821212) informazioni e assistenza per orientarli nella giungla delle tariffe energetiche e difendersi da scorrettezze, errori, truffe e raggiri di ogni tipo.



Per ulteriori informazioni si può visitare il sito [www.energiadirittivivoce.it](http://www.energiadirittivivoce.it)

Le 18 associazioni aderenti al progetto “Energia: Diritti a Viva Voce” sono: Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Asso-Consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.



# ENERGIA: RINNOVATA LA CONCILIAZIONE CON IL GRUPPO HERA NEL SETTORE ENERGETICO ED ESTESA ANCHE ALL'ACQUA A PARTIRE DAL 1° LUGLIO.



Dopo un confronto di oltre un anno fra le Associazioni dei Consumatori ed il Gruppo Hera, è stato rinnovato il protocollo di conciliazione extragiudiziale nei settori energia e gas estendendo la possibilità di intraprendere la procedura anche per il settore idrico a decorrere dal 1° luglio.

Il protocollo di conciliazione paritetica, attraverso un conciliatore dell'azienda e un conciliatore dell'Associazione dei Consumatori, ha come obiettivo la risoluzione di una problematica rimostrata dal consumatore che, con il precedente invio di un reclamo scritto all'azienda, non ha trovato risposta soddisfacente da parte della Società.

La conciliazione è gratuita per il consumatore finale e questo la rende un mezzo di trattativa molto più conveniente rispetto alla magistratura ordinaria. Inoltre, recentemente, le conciliazioni nel settore energetico sono state affiancate dal Servizio di conciliazione dell'AEEGSI, come alternativa ai protocolli di conciliazione paritetica, permettendo all'utente di scegliere come tutelare i propri diritti.

“Il forte aumento dei reclami scritti, nel settore energia e gas (circa 500.000 nel 2013)” - dichiara il Vice

Presidente Federconsumatori, Mauro Zanini -” è conseguenza di un mercato energetico con proposte poco trasparenti. Questo fenomeno si aggiunge ad altre inefficienze come lo switch e il rapporto tra distributori e venditori che generano un alto indice di reclami.”

La situazione è complessa anche nei rapporti con il Gruppo Hera, dove nel 2013 si sono registrati oltre 20.000 reclami scritti (energia, gas e acqua) che testimoniano quanto sia importante che il cittadino abbia uno strumento di conciliazione per la risoluzione delle controversie.

L'estensione della conciliazione nel servizio idrico è un'importante novità che potrà consentire anche in questo settore di trovare soluzioni in breve tempo, evitando al consumatore le lungaggini della magistratura.

Raccomandiamo perciò a tutti i cittadini, quando si trovino ad affrontare disagi con Hera, di rivolgersi ai nostri sportelli per fissare un appuntamento.





## SEAT PAGINE GIALLE

Come è noto, la Seat Pagine Gialle è stata un'azienda leader nel settore della pubblicità multimediale. All'inizio degli anni 2000, la suddetta azienda aveva una capitalizzazione di borsa superiore a 20 miliardi, addirittura superiore a quella della Fiat. Oltre 300 mila risparmiatori hanno investito in azioni Seat in certi casi anche per somme rilevanti. Molti spinti dal battage pubblicitario, hanno investito in azioni Seat anche tutti i loro risparmi o il Tfr. Nel 2003 alcuni fondi di investimento acquistarono il 62,5 di SeatPagine Gialle da Telecom. Per sostenere l'operazione, fu impiegato circa un terzo di capitale proprio (quasi un miliardo di euro) la restante parte ottenuta a mezzo di finanziamento da parte della Royal Bank of Scotland.

**Questo debito fu presto scaricato sulle spalle di Seat PagineGialle e sugli azionisti.**

L'anno seguente la società decise di distribuire un dividendo, seppur in assenza di utili. Tale dividendo è stato finanziato dall'emissione di Bond attraverso una società veicolo (Lighthouse) per 1,3 miliardi di euro. Con la raccolta furono finanziati prestiti in corso e fu emessa una cedola da 3,46 miliardi di euro. Con questa operazione Seat Pagine Gialle è stata *spolpata* e saccheggiata dai fondi che hanno portato avanti l'azione finanziaria sopra descritta. Il tutto a danno dei piccoli azionisti.

*A titolo esemplificativo, se prima un'azione di Seat Pagine Gialle era quotata a 7 euro, oggi non vale niente.*

Federconsumatori ha deciso di intervenire a difesa di oltre 300.000 piccoli azionisti ed ha incaricato il consulente legale nazionale, Avv. Massimo Cerniglia, e l'avv. Ugo Scuro, che per primo ha sollevato anche in sede giudiziale il problema della tutela dei risparmiatori di Seat Pagine Gialle (si veda "Rassegna Stampa" e trasmissione "Report" e "La Gabbia"), di intraprendere delle azioni legali collettive per la difesa dei piccoli azionisti. È stato, a tal fine, predisposto un indirizzo di posta elettronica, che è il seguente:

**piccoliazionistiseatpg@gmail.com** al quale i piccoli azionisti potranno indirizzare le proprie richieste di intervento. Per aderire all'azione legale sarà necessario consegnare la procura notarile il cui testo, già predisposto, verrà inviato direttamente a seguito del ricevimento della richiesta di adesione. La richiesta di adesione dovrà essere consegnata direttamente alle sedi territoriali che provvederanno all'iscrizione dell'assistito e alla richiesta di un contributo associativo di 100 euro per ogni aderente all'iniziativa giudiziaria. Gli ulteriori documenti necessari per la causa e le condizioni economiche per aderire, saranno indicati direttamente con le mail di risposta. La documentazione potrà essere inviata direttamente all'indirizzo di posta elettronica sopra indicato o consegnata alle sedi territoriali.

## ROAMING: DA OGGI SI PAGA MENO PER TELEFONARE E NAVIGARE SU INTERNET DALL'ESTERO. L'ABOLIZIONE TOTALE DEL ROAMING ATTESA PER LA FINE DEL PROSSIMO ANNO



Finalmente l'Europa fa sul serio.

In attesa dell'abolizione totale del roaming - cioè della tariffa supplementare che attualmente si paga per usare il cellulare e lo smartphone non appena varcato il confine nazionale - che avverrà alla fine del prossimo anno, dal 1 luglio 2014 l'Unione Europea ha imposto una drastica riduzione delle tariffe. Il costo massimo per navigare su Internet sarà di 20 centesimi a megabyte (fino al 30 giugno era di 45 cent). Anche il costo massimo delle chiamate telefoniche



e degli sms dall'estero da oggi registra un sensibile calo. Per fare una telefonata si spenderanno 19 centesimi al minuto (anziché 24 con un risparmio del 21%); per ricevere chiamate il costo massimo sarà pari a 5 centesimi (-28,5%) e gli sms costeranno 2 centesimi in meno (-25%).

L'abolizione totale del balzello di roaming è stato fissato dal Parlamento europeo per il 15 dicembre del prossimo anno. Tra poco meno di un anno e mezzo dunque qualsiasi cittadino europeo potrà circolare liberamente per gli stati dell'Unione telefonando e navigando alle stesse tariffe concordate con il proprio gestore nazionale. Non ha trovato riscontro in sede europea l'azione messa in campo dai gestori che lamentavano come l'abolizione del roaming portasse ad una diminuzione di introiti dell'ordine del 5%. La verità è che oggi, dato proprio l'alto costo del roaming, il 94% di coloro che si recano all'estero disattivano questa opzione. È perciò possibile che le eventuali perdite delle compagnie, siano dunque ampiamente compensate dall'aumento del volume di traffico telefonico.



## da **MARTEDÌ 8 LUGLIO** **FEDERCONSUMATORI DI MODENA**

sarà presente a

**BASTIGLIA** presso la  
**CAMERA DEL LAVORO**  
**VICOLO S. MARTINO, 5**

per fornire

*informazioni, consigli utili e supporto nella  
compilazione della domanda di contributo  
privati per danni alluvione del 19 gennaio 2014  
Ordinanza Regione Emilia-Romagna n. 2 5/6/2014*



**I nostri  
volontari  
saranno  
disponibili  
nelle giornate  
di**

**MARTEDÌ  
e GIOVEDÌ  
dalle ore 15  
alle ore  
18,30**



**GIOVEDÌ 3 LUGLIO ASSEMBLEA  
A BOMPORTO PER INFORMARE I  
CITTADINI ALLUVIONATI**



# RESPONSABILITÀ CIVILE E SICUREZZA STRADALE

## RISARCIMENTI E DOCUMENTAZIONE MEDICA

Con sentenza n.1757 del 27 maggio 2014, il tribunale di Firenze ha stabilito che se la richiesta di risarcimento presentata a seguito di sinistro stradale manca della documentazione medica necessaria, la compagnia non procede. L'art. 148 del Codice delle assicurazioni stabilisce le modalità di presentazione della domanda di risarcimento; tra i requisiti che devono accompagnare la richiesta è prevista anche la documentazione medica. Per cui, se questa non c'è, l'assicurazione non procede. La sentenza del tribunale di Firenze conferma quanto già deciso dal giudice di pace di Empoli e rigetta l'appello del danneggiato, condannandolo, peraltro, al rimborso delle spese giudiziali.

## IVASS: GLI ITALIANI PAGANO IL DOPPIO RISPETTO ALLA MEDIA CONTINENTALE

Questo dato emerge dalla relazione annuale dell'Istituto, insieme ad un altro che evidenzia che nel mercato non c'è concorrenza: i primi cinque gruppi assicurativi infatti detengono il 70% del mercato. Il presidente dell'Ivass, Salvatori Rossi, ha sottolineato anche che chi ha avuto incidenti in passato può arrivare a pagare il triplo di chi non ne ha avuti. La relazione ha messo anche in luce gli effetti della crisi sull'uso delle macchine: spostarsi in auto costa e il suo utilizzo si riduce facendo calare il numero di sinistri RC Auto (-30 negli ultimi 4 anni). Sale invece il costo medio totale di ciascun incidente (da 3900 a 4700 euro per i maggiori accantonamenti).

## NUOVE RISORSE PER MIGLIORARE LA SICUREZZA STRADALE

Il Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti ha stanziato risorse per cofinanziare la realizzazione di interventi da parte degli enti locali, affidandone la gestione alle Regioni, ripartendole in base ai costi sociali derivanti da incidenti stradali. La DGR 1964 del 13 giugno 2014 ha stabilito nuovi criteri per l'assegnazione di contributi a province e comuni della Lombardia per migliorare la sicurezza stradale. Tra le misure c'è l'emanazione di un bando rivolto a province e comuni nell'ambito del quale

potranno essere presentate proposte di progetto per la riduzione dell'incidentalità stradale: dalla segnaletica all'illuminazione, dagli interventi infrastrutturali al lancio di iniziative di educazione e informazione.



## Quando chiamare

### Elenchiamo alcuni esempi di truffe e situazioni a rischio.

- Se hai firmato un contratto per strada o per corrispondenza e non riporta i termini per il recesso e la resa della merce.
- Se ti hanno attivato sul contratto telefonico servizi non richiesti.
- Se un falso dipendente del gas o energia elettrica o di un Ente Pubblico ti richiede il pagamento di una bolletta/tassa direttamente a casa.
- Se ti arrivano e-mail da istituti bancari che richiedono dati personali o codici di accesso privati relativi al tuo conto.
- Se ti arrivano e-mail con richiesta di pagamenti o con riferimenti di vincite alla lotteria.
- Se hai acquistato merce via internet e non ti è stato recapitato nessun prodotto o un prodotto diverso o di valore inferiore.
- Se hai acquistato un viaggio/vacanza e i servizi offerti erano diversi o al di sotto di quanto concordato.
- Se compri un prodotto alimentare, di abbigliamento o un farmaco e sospetti che sia contraffatto.
- Se hai notato movimenti anomali nel tuo conto corrente e hai il sospetto che ti abbiano clonato la carta di credito.
- Se hai chiesto un prestito ad una finanziaria o ad un intermediario poco trasparente e troppo oneroso.
- Se credi che, il gioco d'azzardo o lecito, sia diventato un problema per te o per qualcuno che conosci.
- Se hai difficoltà economiche legate alla dipendenza da gioco d'azzardo o lecito.

Il pericolo di una truffa o di una situazione a rischio può manifestarsi in diversi altri casi quindi ti invitiamo a contattarci ogni volta che vuoi informazioni sui tuoi diritti.

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.



Servizio gestito dalle Associazioni



con il contributo di



**FONDAZIONE**  
Cassa di Risparmio di Modena

con la collaborazione di



Comune di Modena

**S.O.S.**  
**truffa**  
& C.

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!**



**S.O.S.**  
**truffa**  
& C.

Fidarsi è bene,  
informarsi  
è meglio!

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

Numero Verde  
**800 631 316**

**S.O.S.**



# PUNTI DI ASCOLTO E CONSULENZA AL CONSUMATORE

## SPORTELLI PROVINCIALI

### 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**  
**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-Gio ore 15.00-18.30**  
**Mer ore 9.00-12.00**

### CASTELFRANCO EMILIA

Via Circondaria Nord, 126/A  
Tel. 059/926136 Fax 059/920673  
**Mer ore 15.30-18.30**

### CASTELNUOVO RANGONE

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

### CASTELVETRO

Presso AUSER, Via Leonardo Da Vinci, 17  
Tel. 059/790626  
**Mer (2° e 4° del mese) ore 9.00-12.00**

### 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 14.30-17.30**

### 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 (1° e 3° del mese) ore 14.30 -17.30**

### MIRANDOLA

Via Agnini, 2  
Tel. 0535/22014 Fax 0535/27133  
**Ven ore 15.00 - 18.00**

### 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**

### SASSUOLO

Via Adda, 71  
Tel. 0536/804704 Fax 0536/806904  
**Mar ore 9.00-12.30**  
**Gio ore 15.00-18.30**

### SAVIGNANO SUL PANARO

Via Claudia c/o Municipio, Ufficio Dif. Civico  
Tel. 059/759927 Fax 053/730160  
**Gio (1° e 3° del mese) ore 16.30-18.30**

### SOLIERA

Pzza della Repubblica, 1  
Tel. 059/568521 Fax 059/565562  
**Sab ore 10.00-12.00**

### 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  
**Mer ore 15.00-18.30 - Sab ore 9.00-12.00**

## GLI SPORTELLI TEMATICI

### INFORMAZIONE AGROALIMENTARE - MODENA

Via Mar Ionio, 23  
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**

### "SOS TURISTA" di MODENA

Via Canaletto, 100  
Tel. 059/2033430 Fax 059/2033434  
[info@sosvacanze.it](mailto:info@sosvacanze.it) - [www.sosvacanze.it](http://www.sosvacanze.it)  
**Lun-Sab ore 9.00 -14.00**

### "TUTELA DELLA SALUTE" - MODENA

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