



TEMPO DI BILANCI PER FEDERCONSUMATORI DI MODENA, NEL 2012: VERTIGINOSO AUMENTO DEL CONTENZIOSO CON I GESTORI DI ENERGIA

La Federconsumatori di Modena, come consuetudine, pubblica il consuntivo dell'attività svolta nel 2012.

Seppur a 2013 ormai inoltrato crediamo sia utile fornire informazioni sui temi affrontati dall'Associazione, le priorità, le emergenze, i risultati raggiunti, e portare a conoscenza di tutti i nostri associati e dei cittadini il lavoro che abbiamo svolto, nella certezza che questo aiuti a fronteggiare gli atteggiamenti sempre più aggressivi e talvolta scorretti del mercato.

Dall'analisi della attività svolta e dalla lettura dei dati non possiamo che partire dalla situazione di grave difficoltà economica in cui versano moltissime famiglie e cittadini che si rivolgono ai nostri sportelli, infatti è sempre più faticoso per i costi e gli oneri che comporta affrontare controversie e reclami. A volte si decide di "lasciare perdere" perché non si possono sostenere i costi di una vertenza, rinunciando così a far valere i propri diritti. A questo dato di disagio economico dobbiamo senz'altro sommare i gravissimi problemi arrecati dal terremoto (e dal recentissimo uragano) che un anno fa ha colpito le zone della Bassa Modenese, i cui danni si stanno ancora manifestando, dopo la fase tragica e drammatica dell'evento, nella lunga ed incerta ripresa delle attività produttive e nella ricostruzione.

I cittadini si sono rivolti a noi attraverso i **20 sportelli** diffusi in tutta la nostra provincia, molti dei quali presso i Comuni o le Unioni comunali, che anche



nel 2013 continuano a pieno regime la loro attività in difesa dei consumatori e utenti.

Sul tema delle **truffe e dei raggiri**, la nostra Associazione, insieme ad altre associazioni presenti sul territorio e con il contributo delle istituzioni modenesi, è da tempo impegnata in un lavoro di informazione e supporto costante ai cittadini. Lavoro che riteniamo fondamentale in quanto proprio la crisi economica aumenta questo genere di insidie.

Nel 2012 l'accesso ai nostri sportelli da parte di cittadini che avevano necessità di informazioni è stato in ulteriore costante aumento, ed anche la necessità, successivamente, di formalizzare un reclamo/contenzioso ha registrato un significativo incremento.

In totale le pratiche aperte sono state n. 2.616, registrando un aumento del 10% rispetto al 2011. Tra le pratiche definite il 78% si è concluso con esito positivo, mentre solo il 22% si è chiuso negativamente.

Il 2012 segna un ulteriore cambiamento nella nostra attività, infatti nell'anno appena trascorso abbiamo registrato un graduale mutamento delle tipologie delle controversie che abbiamo gestito,

frutto oltre che di una maggiore conoscenza e consapevolezza dei cittadini/consumatori sui propri diritti, del cambiamento del mercato e della crisi economica. Possiamo in estrema sintesi affermare che registriamo un leggero calo delle pratiche inerenti le attività legate agli acquisti di beni o alla stipula di contratti d'opera, mentre aumentano notevolmente le pratiche verso le aziende che forniscono servizi (luce, acqua, gas) e la telefonia continua ad essere un tema ancora rilevante. Inoltre nel 2012 aumentano le pratiche per contravvenzioni al codice della strada e per sinistri automobilistici.

Per quanto riguarda il capitolo banche-finanziarie-assicurazioni, il numero del contenzioso è complessivamente invariato, anche se diminuiscono le pratiche verso le banche, per effetto della difficoltà ad ottenere finanziamenti (mutui) mentre aumenta il contenzioso con le finanziarie legato alle difficoltà nella restituzione dei prestiti.

Come dicevamo, è il settore dei contenziosi per energia elettrica e gas metano a farla da padrone: sono **n. 837** i contenziosi aperti nel 2012, con un **aumento del 24% rispetto al 2011**. Questo dato è senza dubbio legato alla cosiddetta "liberalizzazione del mercato dell'energia". Infatti, a seguito della apertura del mercato, sono aumentate le richieste di recesso per contratti carpiriti da operatori di imprese del settore, tramite visite a domicilio o contatti telefonici; senza contare che la tanto "sbandierata" convenienza prospettata alla sottoscrizione del contratto quasi mai si realizza. Oltre a ciò, i cittadini si sono rivolti a noi per errori di fatturazione (38%), o per chiudere un contratto o cambiare gestore (25%) e per chiedere la rateizzazione della bolletta, a fronte di difficoltà economica (10%).

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.595** pratiche totali, abbiamo gestito n. 218 conciliazioni paritetiche (Telecom-Wind) e presso il Co.Re.Com. Emilia-Romagna, circa il 70% sono state chiuse con la piena soddisfazione degli utenti, mentre il 30% è ancora in discussione. Complessivamente l'attività di conciliazione sulle tematiche di telefonia ha portato un recupero o un risparmio economico,

per gli associati, per oltre 200.000 €.

Anche nel 2012 è continuata la nostra attività legata al **contenzioso con le banche e le finanziarie** che registra un andamento quantitativo **sostanzialmente uguale** a quello dello scorso anno, soprattutto perché gli istituti bancari anche a Modena hanno ridotto drasticamente l'erogazione di finanziamenti alle famiglie. I problemi principali che abbiamo riscontrato sono relativi alle richieste di sospensione del mutuo e a difficoltà nel pagamento delle rate su prestiti per credito al consumo, sia motivati dai problemi economici delle famiglie.

Prosegue l'attività di assistenza legale a favore dei numerosi (oltre 1.500) risparmiatori modenesi che hanno visto svanire i loro risparmi nelle note vicende di risparmio tradito (bond argentini, Cirio, Parmalat, Lehman&Brothers).

Sotto il profilo dell'attività di prevenzione delle truffe e raggiri e della divulgazione delle tematiche legate alla tutela del consumatore, nel 2012 la nostra Associazione ha continuato la sua attività di formazione/informazione rivolta sia agli adulti che agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado. Abbiamo tenuto **23 incontri pubblici** sui temi delle truffe, delle bollette energetiche, dei rapporti con le banche, ecc., allo scopo di fornire ai cittadini sempre più strumenti ed elementi conoscitivi e oltre **76 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.

Alla fine del 2012 gli associati alla Federconsumatori di Modena sono **n. 4.186**. **Questo dato è in lieve calo rispetto al 2011 dovuto soprattutto alla crisi economica ed alla conseguente difficoltà delle persone che si rivolgono all'associazione, a sostenere costi per affrontare ricorsi e far valere i propri diritti.**

Seppur in flessione, si tratta di un **risultato importante per la nostra Associazione**, che in continuità con il passato, riafferma il bisogno dei cittadini ad avere un sostegno che date le necessità dovrebbe essere ancor più forte, ma che incontra molte difficoltà nel mantenere la propria attività proprio a causa della inedita crisi economica in atto che rende enormemente incerto il futuro.

ATTIVITÀ 2012					
n°	TEMI	2011	2012	%	Diff.11/12
1	RECESSI da contratti extra loc. comm.li				
1.1	Libri-Enciclopedia-corsi vari	9	13		4
1.2	Acquisti beni vari-casa-arredamento	37	16		-21
1.3	Recessi da contratti a distanza di beni vari	9	12		3
1.4	Recessi da multiproprietà	2	0		-2
	Totale	57	41	-28%	-16
2	CONTENZIOSI SU CONTRATTI D'OPERA				
2.1	Imprese edili	32	18		-14
2.2	Mobilieri – Arredamenti	37	23		-14
2.3	Autoriparatori-Idraulici-Elettricisti	23	30		7
2.4	Lavanderie	4	4		0
2.5	Liberi professionisti: avvocati-comm.sti-notai.medici-ing.-ecc.	14	27		13
2.6	Altri	15	18		3
	Totale	125	120	-4%	-5
3	VENDITA/ACQUISTO BENI MOBILI/SERVIZI				
3.1	Arredamento-Accessori casa	65	28		-37
3.2	Libri-Enciclopedie-Corsi vari	18	19		1
3.3	Tempo libero-Computer-Cellulari Alimentazione	19	26		7
3.4	Estetica-Bellezza-Dimagrimento-Palestre	11	9		-2
3.5	Abbigliamento-Calzature	2	3		1
	Totale	115	90	-22%	-25
4	AUTO-SINISTRI-CONTRAVVENZIONI				
4.1	Contravvenzioni Codice della strada	32	57		25
4.2	Acquisto auto nuova/usata	29	24		-5
4.3	Pratiche varie auto	13	22		9
4.4	Sinistri	10	21		11
4.5	Varie				0
	Totale	84	124	+ 48%	40
5	AZIENDE FORNITRICI di SERVIZI-PUBB.AMM.NE				
5.1	Contenziosi per energia elettrica-gas metano	639	837		198
5.2	Contenziosi per acqua-rifiuti-consorzi bonifica	27	92		65
5.3	Contenziosi con Urrar-Tv-bollo auto-fisco-rifiuti	63	92		29
5.4	Contenziosi con gestori telefonici	711	582		-129
5.5	Assistenza sanitaria	5	1		-4
5.6	Accesso agli atti	2	6		4
5.7	Contenziosi vari Privacy	36	75		39
	Totale	1.483	1.686	+ 15%	203
6	BANCHE-FINANZIARIE-ASSICURAZIONI				
6.1	Contenziosi con assicurazioni-Rcauto-moto-pol.vita-infortuni	90	81		-9
6.2	Contenziosi con banche	208	174		-34
6.3	Contenziosi con finanziarie	105	144		39
	Totale	403	399	-1%	-4
7	PRATICHE VARIE	100	134		34
8	TUTELA SALUTE	14	22		8
	TOTALE PROVINCIALE	2.381	2.616	+ 10%	235
9	SPORTELLO SOS TURISTA				
	Pratiche	73	68		
	Consulenze	1086	3159		

SICURI IN CASA PROPRIA COME PREVENIRE FURTI, TRUFFE ED ALTRI REATI NELLE ABITAZIONI

INCONTRI PUBBLICI NELLA BASSA MODENESE

Ha preso il via il progetto “Sicuri in casa propria” organizzato da Federconsumatori di Modena con il sostegno della Regione Emilia Romagna e la collaborazione del Sindacato Pensionati della CGIL e dei comandi della Polizia Municipale delle Unioni dei Comuni Terre d’Argine ed Area Nord, che ha lo scopo di fornire informazioni alle popolazioni colpite dal sisma del maggio 2012 contro le truffe ed i raggiri che avvengono presso le abitazioni.

La consumazione di reati presso l’abitazione è un problema di sicurezza che ha assunto dimensioni rilevanti. In particolare la nostra Associazione registra un numero sempre crescente di problematiche collegate a truffe (anche per via telefonica e/o informatica) furti ed altri reati che i cittadini subiscono quando si trovano a casa. Ipotesi classica è il caso del consumatore, spesso in prevalenza anziano, che riceve nel proprio alloggio la visita di un sedicente addetto della pubblica amministrazione o di una azienda che eroga servizi pubblici (luce, acqua, gas e rifiuti) finalizzata a perpetrare un furto o una truffa. Inoltre non è infrequente che si tratti di venditori intenzionati a fare sottoscrivere contratti di natura truffaldina o dubbia, magari accompagnati da proposte di finanziamento. Oppure, ancora, viene proposta, anche ai più giovani, la sottoscrizione di contratti a mezzo telefono o per via telematica.



Questo generale problema di sicurezza risulta di ancora più pressante attualità nelle zone del territorio della Provincia di Modena colpite dal sisma del maggio 2012. Infatti la cittadinanza si trova a vivere una condizione di disagio e precarietà nella quale i naturali punti di riferimento quotidiani diventano incerti e i malfattori trovano maggiori occasioni per approfittarne.

Oltre a questi importanti argomenti pensiamo sia utile approfittare dell’occasione di incontro con i cittadini per fornire informazioni utili alla comprensio-





ne delle bollette di luce, acqua e gas dopo il sisma che i gestori si stanno approssimando ad emettere e che si prospettano particolarmente complesse da “leggere” e controllare.

Il progetto ha come elemento centrale l'informazione preventiva, sviluppata attraverso incontri ed iniziative pubbliche presso centri di aggregazione, polisportive, centri anziani, e nelle scuole.

Con gli operatori della Federconsumatori collaboreranno anche, per gli aspetti più inerenti ai profili penalistici e di repressione dei reati, i rappresentanti della Polizia Municipale dell'Unione dei comuni Area Nord e delle Terre d'Argine.

Federconsumatori Modena

POST-SISMA, ENTRO IL 31 MAGGIO RIPARTE LA FATTURAZIONE DI LUCE E GAS COSA È UTILE SAPERE PER EVITARE LA STANGATA!!

Il D.l. 74/12 prevedeva la sospensione per 6 mesi a decorrere dal 20 maggio 2012 della fatturazione dei consumi di gas, energia, acqua per le utenze nei comuni del cratere. In provincia di Modena sono interessati i Comuni di *Bastiglia, Bomporto, Campogalliano, Camposanto, Carpi, Castelfranco, Cavezzo, Concordia sulla Secchia, Finale Emilia, Medolla, Mirandola, Nonantola, Novi, Ravarino, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero, Soliera.*

Lo stesso decreto ha demandato all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il servizio idrico, la definizione delle modalità di rateizzazione delle somme non pagate e l'adozione di tariffe agevolate.

L'Autorità ha stabilito per energia elettrica e gas che si proceda ad un “unica fattura di conguaglio” entro il 31/5/2012 per gli importi non fatturati nei mesi precedenti, prevedendo una rateizzazione in 2 anni e agevolazioni tariffarie a scalare nel periodo 20.5.2012-20.5.2014.



Dalle nostre stime per il primo anno l'agevolazione per l'energia comporterà un risparmio del 16% (indicativamente circa € 200 in meno) per le utenze domestiche con un consumo di 2700 kw/h e per il gas circa un'agevolazione del 4% per utenze domestiche con un consumo di 1.400 metri cubi. Il secondo anno lo sconto sarà leggermente inferiore.

Qualora l'utente si sia dovuto trasferire a causa dell'inagibilità della propria abitazione sono azzerati i costi del nuovo contratto, in questo caso le agevolazioni descritte sopra non verranno applicate automaticamente, ma su richiesta dell'utente.

Cosa succede?

Gli utenti del cratere dovranno vedersi recapitata una fattura di conguaglio degli importi sospesi che tenga conto della tariffa agevolata e la rateizzazione dello stesso.

È importante che gli utenti conoscano queste normative e quindi i loro diritti per evitare che la sospensione della fatturazione si trasformi in un boomerang con richieste di pagamento ravvicinate o in un'unica soluzione da parte dei gestori. Anche comunicazioni poco chiare all'utenza, come quelle che ci è capitato di constatare in questi giorni, possono ingenerare nel cittadino una mancata consapevolezza del diritto al rateizzo.

Inoltre, bisogna informare i cittadini, che hanno dovuto trasferirsi in una nuova abitazione a causa dell'inagibilità della propria, che devono attivarsi per ottenere gli sconti sulla tariffa e l'annullamento di eventuali oneri di allacciamento. **La reperibilità stessa dei moduli** per segnalare al gestore questa situazione ci viene segnalata **problematica o non tempestiva**.

In questo caso le famiglie rischiano di aver già anticipato costi maggiori di quelli di cui potrebbero beneficiare e sappiamo bene che di questi tempi e nelle zone terremotate in modo particolare i cittadini faticano ad accollarsi ulteriori costi, anche se poi la prospettiva è il rimborso.

Il sisma ha già fatto troppi danni e bisognerebbe evitare di aggiungere anche la beffa.

In un momento di forte crisi economica e di forte indebolimento dei redditi dovuto alla perdita del lavoro o all'utilizzo degli ammortizzatori sociali, riteniamo im-



portante tutelare i cittadini più esposti come lavoratori dipendenti o con fragilità come i pensionati. Ulteriori stangate da "conguaglio bollette" non sono tollerabili.

Vogliamo inoltre mettere in guardia i cittadini da eventuali abusi, data anche la scarsa informazione su questi temi, in quanto nessun funzionario di Enel o Aimag o altro gestore è autorizzato a presentarsi nelle abitazioni per fornire informazioni o tanto meno a riscuotere pagamenti di nessun tipo di bolletta.

Nel caso si trovassero in questa situazione è necessario segnalare l'accaduto, telefonando alle forze dell'ordine.

Per questo abbiamo predisposto attraverso il **progetto "Sicuri in casa propria"** incontri informativi rivolti alla cittadinanza nei comuni maggiormente colpiti dal sisma in collaborazione con il sindacato pensionati Spi/Cgil e la Polizia municipale per fornire informazioni ed assistenza ai cittadini, oggi più che mai necessarie.

I prossimi incontri si svolgono a Carpi (30/5/13 - Circolo Gorizia), Gavello di Mirandola (24/5/13), Finale Emilia (6/6/13), Fossa di Concordia (7/6/13), Mirandola (12/6/13), Massa Finalese (13/6/13), Concordia (14/6/13), S. Possidonio (17/6/13), S. Marino Spino (19/6/13), S. Prospero (21/6/13), Medolla (24/6/13), Cavezzo (25/6/13).

Federconsumatori Modena

BOLLETTE LUCE E GAS: PIÙ TEMPO PER PAGARE A CHI È IN RITARDO

L'Autorità per l'energia Elettrica ed il Gas con una delibera ha prolungato da 5 a 15 giorni i termini tra la lettera di messa in mora ed il distacco dell'energia, inoltre nel caso nella bolletta non pagata siano presenti conguagli o importi anormali, il gestore, dovrà prima rispondere agli eventuali reclami scritti presentati e solo successivamente sospendere la fornitura.

La delibera n. 67/2013, entrata in vigore il primo maggio scorso, fornisce più garanzie per i cittadini di fronte alla messa in mora di aziende di luce e gas. Questo, in estrema sintesi è quanto previsto nella disposizione dell'AEEG: triplicati i tempi a disposizione dei cittadini-consumatori per rimettersi in regola, possibilità di ottenere indennizzi automatici in caso di abusi e obbligo di risposta ai reclami prima di "tagliare" la fornitura di elettricità o gas.

TEMPI PIÙ LUNGI PER CHI È INADEMPIENTE

questa è la novità principale: il fornitore di energia d'ora in poi dovrà indicare chiaramente anche la data a partire dalla quale viene calcolato il termine ultimativo. Anche perché, ha proseguito l'Autorità, dal 1 maggio 2013 questo termine non potrà essere inferiore a 15 giorni solari, se si considera l'invio della raccomandata; oppure a 20 giorni dalla data di emissione della comunicazione scritta (nel caso non sia possibile risalire alla data di invio). È solo al termine di questo periodo, e dopo ulteriori 3 giorni, che il venditore potrà chiedere all'azienda distributrice di sospendere la fornitura di energia all'utente che non avesse ancora pagato.

GLI INDENNIZZI

I fornitori che non si adegueranno alle nuove disposizioni chiedendo la sospensione della fornitura, prima che siano trascorsi i giorni indicati dall'Autorità, dovranno corrispondere un risarcimento al consumatore attraverso un indennizzo automatico, che dovrà essere detratto dall'importo della bolletta seguente.

L'indennizzo in questione sarà di 30 nel caso in cui la fornitura di energia elettrica o gas venga interrotta nonostante la comunicazione di costituzione in mora



non sia stata mai inviata; o di 20 se l'interruzione avviene quando il termine ultimo entro il quale l'utente può pagare non è ancora scaduto.

Gli indennizzi devono essere corrisposti anche nel caso non vi sia la sospensione del servizio, ma una riduzione di potenza dell'elettricità fornita. In questa situazione il consumatore non dovrà pagare nulla per la riattivazione della fornitura.

OBBLIGO DI RISPOSTA

Nel caso in cui venga calcolato un conguaglio anomalo o una fattura particolarmente gravosa, ed il cliente presenti un reclamo, il fornitore è obbligato a rispondere al reclamo presentato prima di richiedere la sospensione della fornitura per morosità.

Si tratta di una normativa molto attesa dalle Associazioni dei consumatori e che mette finalmente la parola fine a comportamenti aggressivi dei gestori.

Insieme di queste disposizioni possono rappresentare un aiuto per tutte le famiglie, da quelle "solamente sbadate" a quelle che a causa della grave crisi economica non sono sempre in grado di pagare le bollette nei termini previsti perché faticano ad arrivare alle fine del mese.

Federconsumatori Modena



OSSERVATORIO PREZZI PRATICATI DAI SUPERMERCATI, IPERMERCATI E DISCOUNT DI MODENA E PROVINCIA



Quella che Federconsumatori di Modena ha presentato per l'anno 2012 è la 18° edizione dell'Osservatorio Prezzi praticati nei supermercati, ipermercati e discount della provincia di Modena.

Con questo rapporto intendiamo fornire prima di tutto ai cittadini-consumatori ma anche alle istituzioni, alle organizzazioni economiche ed alle imprese del settore, elementi d'informazione, comparazione e valutazione sul livello dei prezzi, permettendo a queste ultime di giocare un ruolo più attivo nello sviluppo della competizione e della trasparenza del mercato.

A causa degli eventi sismici che hanno coinvolto il territorio provinciale, la rilevazione dei prezzi, effettuata solitamente nel mese di Giugno è stata per forza maggiore posticipata alle prime due settimane di Ottobre 2012.

Il progetto è stato realizzato attraverso un'indagine campionaria di 463 prodotti confezionati, alimentari e non, ad ha coinvolto complessivamente 53 punti vendita tra ipermercati, supermercati e hard discount.

Il carrello è stato suddiviso tra Grandi marche, Private label (prodotti a marchio del distributore), Primi prezzi (il prezzo più basso) e prodotti freschi; per ognuno di questi è stato valutato sia il prezzo pieno che il prezzo scontato.

Esselunga è risultata essere la catena più conveniente sia come Grandi marche che come Private label ma, se si prendono in considerazione i singoli punti vendita, è l'ipermercato Coop Grande Emilia a risultare il più conveniente sui prodotti a marchio. Si tratta comunque di differenze minime.

Prendendo in considerazione i Primi prezzi la più conveniente è ancora l'Esselunga di Sassuolo seguita da Eurospina di Pavullo.

Secondo l'indagine sono Modena e Sassuolo i comuni dove si spende meno.

È ormai consuetudine integrare il rapporto con la dimensione di analisi volta ad indagare le abitudini dei consumatori e le variazioni delle stesse. I consumatori intervistati sono stati oltre 300 unità residenti nel territorio della provincia di Modena, interpellati nel periodo Luglio-Ottobre 2012.

Particolarmente significativa è la percezione che i consumatori hanno del futuro. Poco meno del 30% degli intervistati, infatti, non si aspetta variazioni sostanziali della propria condizione, mentre è il 54% che esprime pessimismo.

Rispetto ai consumi, il 20,3% degli intervistati dichiara di essere in forte difficoltà (deve far debiti per effettuare acquisti o attingere ai risparmi) per i consumi alimentari e il 33,5% per i consumi non alimentari. Rispetto ai dati rilevati negli anni precedenti si assiste ad un graduale e progressivo deterioramento delle condizioni finanziarie delle famiglie modenesi.

La percezione degli intervistati circa l'andamento dei prezzi nei diversi punti vendita, rileva una tendenza all'aumento in tutte le tipologie dei punti vendita fatta eccezione per i discount. Per quanto riguarda l'acquisto dei prodotti a marchi del distributore la quota di consumatori che dichiara di acquistarli abitualmente è pari al 75,2%.

Un focus sulle aperture domenicali, al centro di tanti scontri, evidenzia che solo il 37% degli intervistati esprime un giudizio positivo al riguardo, sfatando così il mito della convenienza delle aperture nei giorni festivi.

Federconsumatori di Modena tiene a ribadire che tra gli obiettivi dell'indagine non rientra quello di individuare il punto vendita più conveniente in assoluto ma quello di informare il cittadino-consumatore sulle dinamiche del mercato.

Pamela Bussetti
Federconsumatori Modena

Classe di ampiezza	Costo			% di sconto	
	Intero	Scontato	Riservato	Scon/intero	Riser/Intero
Grandi Marche					
Unione Area Nord	105,0	103,9	103,9	1,1	1,1
Terre D'Argine	107,1	105,6	105,4	1,4	1,6
Modena	100,0	99,0	98,4	1,0	1,6
Comuni del Sorbara	107,4	106,1	106,1	1,2	1,2
Frignano	111,8	110,6	110,6	1,1	1,1
Terre dei Castelli	110,1	108,9	108,9	1,1	1,1
Distretto Ceramico	101,4	100,1	99,5	1,3	1,9
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	103,6	102,3	102,0	1,2	1,5
Private Label					
Unione Area Nord	101,5	98,4	98,4	3,1	3,1
Terre D'Argine	103,7	102,3	101,9	1,4	1,8
Modena	100,9	99,4	98,8	1,5	2,1
Comuni del Sorbara	105,2	103,9	103,9	1,3	1,3
Frignano	112,7	108,3	108,3	3,9	3,9
Terre dei Castelli	105,6	103,9	103,9	1,7	1,7
Distretto Ceramico	100,0	96,4	96,3	3,6	3,7
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	102,1	99,9	99,6	2,2	2,5
Primi Prezzi					
Unione Area Nord	101,1	99,3	99,3	1,8	1,8
Terre D'Argine	102,2	101,9	101,8	0,3	0,4
Modena	100,0	99,1	98,9	0,9	1,1
Comuni del Sorbara	120,9	120,4	120,4	0,4	0,4
Frignano	120,7	119,7	119,7	0,9	0,9
Terre dei Castelli	115,8	115,6	115,6	0,2	0,2
Distretto Ceramico	108,2	104,8	104,7	3,2	3,3
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	104,8	103,4	103,3	1,3	1,4
Prodotti Freschi					
Unione Area Nord	102,8	100,3	100,3	2,5	2,5
Terre D'Argine	100,0	98,6	98,6	1,4	1,4
Modena	100,3	99,2	99,2	1,1	1,1
Comuni del Sorbara	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Frignano	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Terre dei Castelli	108,3	108,3	108,3	0,0	0,0
Distretto Ceramico	105,9	103,3	103,3	2,5	2,5
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	102,4	100,7	100,7	1,7	1,7



Costo indice medio **semplice** (intero, scontato e riservato) e % di sconto del costo riservato sul costo intero, per categoria di paniere e per ambito territoriale POIC della provincia di Modena. Periodo ottobre 2012. Costo base = minimo costo intero.

QUESTIONARIO CONSUMATORI

Fonte: Federconsumatori

Tab. 2.2 - Risposte alla domanda “Cosa si aspetta nei prossimi 12 mesi, rispetto alla situazione economica della sua famiglia?”. Valori %. Periodo luglio - ottobre 2012.

Molto in aumento	1,9
In aumento	9,3
Invariata	29,3
In diminuzione	39,1
Molto in diminuzione	14,9
Non sa/non risponde	5,6
Totale	100,0%

Tab. 2.5 - Risposte alle domanda “Negli ultimi 12 mesi il reddito che destina alla spesa nelle seguenti tipologie di punti vendita è”. Valori %. Periodo luglio - ottobre 2012.

Tipologia punto vendita	Aumentato	Invariato	Diminuito	Mai utilizzati	Totale
Ipermercati	21,5	44,6	30,3	3,6	100,0
Supermercati	18,4	42,8	34,3	4,5	100,0
Negozi tradizionali	8,0	22,5	38,5	31,0	100,0
Discount	37,6	18,6	11,9	32,0	100,0
Gruppi d'acquisto	5,1	8,4	8,4	78,1	100,0

Tab. 2.9 - Risposte alle domanda “Tra i prodotti che lei acquista presso gli ipermercati o supermercati vi è una presenza di prodotti a marchio del distributore?”. Valori %. Periodo luglio - ottobre 2012.

Non acquisto mai tali prodotti o li acquisto solo saltuariamente	19,9
Li acquisto molto spesso	81,1
Totale	100,0

Tab. 2.1 - Risposte alle domanda “Può indicare quali sono i principali motivi che la spingono ad acquistare prodotti a marchio del distributore?”. Valori %. Periodo luglio - ottobre 2012.

Prodotto equivalente per caratteristiche e qualità ad un prodotto di Marca	33,5
Ritengo vantaggioso il rapporto qualità/prezzo di tali prodotti	78,5
Altri motivi	4,4

Tab. 2.7 - Risposte alla domanda “Giudizio sulle nuove norme che regolano i tempi di apertura dei punti vendita”. Valori %. Periodo luglio - ottobre 2012.

Giudizio	Orari di apertura	Giorni di apertura
Molto positivamente	10,8	10,8
Positivamente	34,9	26,4
Indifferente	27,8	26,4
Molto negativamente	8,5	12,7
Negativamente	17,9	23,6
Totale	100,0%	100,0%

PROGETTO TUTELA DEL CONSUMATORE: QUANDO INFORMAZIONE FA RIMA CON DIRITTI



Le Associazioni dei Consumatori Federconsumatori, Adiconsum e Movimento Consumatori, con il progetto “*Tutela del consumatore: quando informazione fa rima con diritti*”, iniziato a luglio 2011 e che proseguirà fino a dicembre 2012, con il contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, in collaborazione con il Comune di Modena – Ufficio Politiche delle Sicurezze, e con la Provincia di Modena, vogliono dare continuità e ulteriore sviluppo ad azioni finalizzate ad una costante e puntuale promozione e tutela dei diritti dei cittadini consumatori, garantendo con forme diverse un costante sostegno informativo ai cittadini e un aggiornamento formativo agli operatori del settore. Si intende proseguire la costituzione della “rete” di collaborazione e scambio fra le Associazioni dei Consumatori, il mondo economico, il volontariato, le Istituzioni e le Forze dell’Ordine. Il progetto si fonda sull’esperienza maturata in questi anni dalle Associazioni dei Consumatori attraverso i progetti realizzati e l’attività dello Sportello provinciale SOS Truffa, che ha reso evidente un’importante situazione di cambiamento nella tipologia delle truffe e dei raggiri lamentati. Obiettivo principale è dare continuità al *Servizio di Sportello telefonico con il Numero Verde 800 631 316 SOS Truffa & C*, gratuito, anonimo, pensato e utilizzato per fornire informazioni sempre di più complete ed esaustive per la risoluzione dei problemi presentati per una maggiore tutela dei cittadini consumatori. Il progetto prevede, inoltre, l’aggiornamento e l’innovazione del sito **www.sostruffa.it**, la promozione di iniziative pubbliche ed interventi educativi nelle scuole, la produzione di materiale informativo, la pubblicizzazione del numero verde e la organizzazione di corsi di formazione interdisciplinare degli operatori, in continuità con gli anni precedenti. Questo lavoro rappresenta la naturale prosecuzione di “Consumatori Informa”, realizzato nel periodo compreso tra gennaio 2008 e febbraio 2011, promosso dagli stessi soggetti e con le medesime finalità. I risultati ottenuti con il Progetto “Consumatori informa” ci portano a dire che lo sportello telefonico, la rete di contatti e la collaborazione instaurata fra le diverse istanze che hanno collaborato al progetto, le iniziative informative, hanno fatto sì che questa attività

sia diventata un reale punto di riferimento per i cittadini. La possibilità di dare continuità al progetto stesso, con i cambiamenti opportuni per rispondere alle mutate sensibilità ed ai reali problemi rilevati oltreché la durata pluriennale delle azioni ci ha consentito di consolidare e dispiegare al meglio le potenzialità e l’efficacia del progetto nell’interesse dei cittadini consumatori e della comunità nel suo insieme.

Per queste ragioni il progetto “*Tutela del consumatore: quando informazione fa rima con diritti*” ci permette di poter mantenere e proseguire il lavoro ad aiuto e supporto dei cittadini e portare avanti il dialogo fra i diversi attori, istituzioni, forze dell’ordine ed associazioni dei consumatori, che compongono il progetto, rendendoli reciprocamente più forti ed all’altezza del compito che debbono assolvere. La crisi economica che sta attanagliando le famiglie, anche nella realtà modenese, aumenta ulteriormente le necessità di aiuto, informazione e supporto, all’interno di un mercato sempre più aggressivo e nel quale il cittadino deve accrescere ed affinare i propri strumenti di conoscenza per difendersi di più e meglio. Il tema della legalità in generale rimane centrale nella realtà odierna, dove spesso la stessa cultura della legalità sembra essere posta in ombra. Nel mercato, con il perdurare della crisi, sono in aumento diversi segnali di illegalità strisciante e non immediatamente percepita, alla quale il consumatore deve reagire e muoversi in modo consapevole, così da evitare di restare vittima di comportamenti illegali o addirittura essere lui stesso veicolo di atteggiamenti non rispettosi della legge.

LE AZIONI PRINCIPALI DEL PROGETTO

Mantenere e proseguire l’attività dello **Sportello Telefonico - Numero Verde 800 631 316 SOS Truffa & C**, per fornire informazioni complete ed esaustive per la risoluzione dei problemi presentati. Le segnalazioni ricevute allo sportello SOS Truffa sono state 344 nel 2011 e 140 da gennaio 2012 ad oggi. Complessivamente delle segnalazioni ricevute dal gennaio 2011 ad oggi è importante innanzitutto evidenziare che le tematiche più ricorrenti sono rappresentate dalla vendita a distanza e dalla telefonia. È interessante rilevare che

delle 144 telefonate ricevute per informazioni in merito alle vendite a distanza, 84 sono relative a pubblicità ingannevole e sono riferibili alla pratica commerciale scorretta praticata da italia-programmi.net. Per le 95 segnalazioni attinenti alla telefonia 25 di queste riguardano problemi contrattuali, 24 sono riferibili alle fatturazioni anomale per esempio di numeri speciali mentre per 21 si tratta di disdette a gestori le cui condizioni non hanno trovato concreta rispondenza alle informazioni fornite alla stipula del contratto.

CAMPAGNA DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il potenziamento e l'aggiornamento continuo della struttura del sito dedicato allo Sportello (www.sostruffa.it), ci permette di dare la possibilità agli utenti di essere maggiormente informati e, quindi, tutelati contro le truffe più diffuse, momento per momento. La pagina web dalla sua nascita nel mese di settembre 2010 ad oggi ha avuto circa **4.500 visitatori**. Crediamo, inoltre, che sia utile continuare ad utilizzare il profilo creato per SOS Truffa su **"YouTube"** per la diffusione dei video relativi alle trasmissioni televisive, come già fatto per il ciclo relativo al 2011. È già stata realizzata e verrà riproposta una campagna di informazione attraverso **spot radio e trasmissioni radiofoniche**. Abbiamo scelto lo strumento radiofonico perché crediamo che in questo modo si possa raggiungere il maggior numero possibile di persone dei diversi target del progetto, giovani, famiglie e anziani. È prevista la realizzazione e l'aggiornamento di dépliant informativi su tematiche di attualità e del dépliant informativo del Numero Verde SOS truffa. La realizzazione e la stesura di una collana di 5 guide sulle pratiche commerciali scorrette, privacy, etichettatura dei prodotti agroalimentari, truffe agli anziani, consumatori e mondo dell'auto. Il progetto inoltre prevede la realizzazione di iniziative pubbliche e nel mondo della scuola insieme anche alla Polizia di Stato e alle forze dell'Ordine, con il coinvolgimento di tutti i comuni capo-distretto, con i sindacati dei lavoratori e dei pensionati e con i responsabili dei centri stranieri. Lo scopo è di sensibilizzare i cittadini al problema delle truffe e dei raggiri a danno degli anziani, attraverso incontri in circoli e delle truffe ai giovani, attraverso incontri con il mondo della scuola. Un aspetto importante del progetto riguarda l'informazione dei cittadini consumatori, sia come strumento di prevenzione e tutela che di crescita e consapevolezza ad un ruolo di "attore" nell'economia e nella società. Con questa parte del progetto, ci proponiamo di ridurre le asimmetrie per quanto riguarda la conoscenza e la

effettiva possibilità di far valere i propri diritti da parte dei cittadini/consumatori nei confronti degli operatori di un mercato più aggressivo, in un'economia e una società in forte cambiamento. Parimenti, il progetto è finalizzato a promuovere una cultura della solidarietà e combattere il senso di solitudine del consumatore e far crescere la cultura della legalità civica. L'analisi delle truffe e dei raggiri più frequenti segnalati anche presso gli sportelli delle associazioni dei consumatori offre lo spunto per creare uno spirito critico, una conoscenza generale dei propri diritti ed una cultura della legalità.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE - 2012

Tra le azioni importanti è previsto di dare continuità all'attività formativa (Corso di formazione annuale) degli operatori delle associazioni dei consumatori, insieme alle Polizie Municipali, alle Forze dell'Ordine, al mondo sindacale, alle associazioni di volontariato ed economiche. Il corso di formazione, oltre alla sua primaria finalità, ha infatti anche il grande pregio di fare dialogare e riflettere i diversi soggetti che collaborano al progetto con l'obiettivo di rafforzare e dare continuità alla rete che si è creata nel corso dei tre anni di durata del progetto.

Il 1° Corso di Formazione del 2012 si è svolto il 7-14-21 Maggio dalle ore 14,30 alle 18,00, presso la Sala "Palazzina Pucci" in via Canaletto al n° 108 Modena. Le tematiche oggetto del Corso: "Le liberalizzazioni nel commercio" 7 maggio, Modena: "truffe vecchie e nuove - Le truffe agli anziani" 14 maggio, "Videogiochi, giochi leciti e non negli esercizi commerciali" 21 maggio. **Il 2° Corso di Formazione** si è svolto 5-12-19 Novembre 2012. Le tematiche sviluppate saranno state la contraffazione agroalimentare, le truffe nelle Rca, i consumi energetici negli edifici.

LE AZIONI DEL PROGETTO FIN QUI REALIZZATE

- Produzione di materiale informativo e pubblicitario
- ▶▶ Sono state redatte n° 8 guide di approfondimento sui temi del consumerismo per un numero di 16.000 copie a luglio 2011 (dal Progetto "Consumatori Informa").
- ▶▶ Depliant informativo sullo sportello telefonico SO-Struffa che è stato diffuso e distribuito negli sportelli delle 3 Associazioni di Modena e provincia, nelle Polisportive della città di Modena, nelle sedi Sindacali, nelle 4 Circoscrizioni, nelle Biblioteche di Modena, negli URP dei Comuni principali, Ospedali, nelle sedi delle associazioni di volontariato.
- ▶▶ Guida sulle truffe agli anziani

Inoltre è in fase di studio e realizzazione con il supporto di esperti informatici, una **Newsletter** nel sito SOStruffa, attraverso la quale l'utente potrà ricevere informazioni continuative ed aggiornate sui diversi argomenti di interesse e su eventuali comunicati, eventi, incontri, ecc. È stato, anche realizzato un apposito profilo sul social network **Facebook**, al fine di condividere e diffondere buone pratiche ed informazioni con il maggior numero di soggetti possibile.

REALIZZAZIONE DI SPOT RADIO

Gli spot radiofonici sono stati mandati in onda dal 27 febbraio 2012 per 14 giorni su Radio Bruno e Modena Radio City, facendo 6 passaggi giornalieri. È stata inoltre realizzata una intervista per Modena Radio City, alla Presidente di Federconsumatori di Modena, mandata in onda all'inizio della campagna di promozione per informare ulteriormente gli ascoltatori.

*Renata Frammartino
Federconsumatori Modena*

“ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE”

GIORNATA DI MOBILITAZIONE DEGLI SPORTELLI SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI IN PIAZZA PER ASSISTERE E INFORMARE I CITTADINI SUI PROBLEMI RELATIVI AD ENERGIA E GAS. DALL'INDAGINE EMERGONO LE PRINCIPALI PROBLEMATICHE DEL SETTORE E LA CLASSIFICA DELLE SOCIETÀ ENERGETICHE CON MAGGIORI SEGNALAZIONI.

Dall'inizio del progetto BOOM di contatti del nuovo sito www.energiadirittivivavoce.it: più di 16.195 visite in un solo mese

Roma 22 maggio 2013 – Oggi tutti in piazza! Una mobilitazione nazionale a cura delle Associazioni dei consumatori del progetto **Energia: diritti a viva voce!** per supportare i cittadini nel difficile mercato dell'energia elettrica e il gas.

Le principali piazze italiane, gli uffici pubblici dei comuni e i mercati rionali, sono presidiate dagli sportellisti delle Associazioni dei consumatori per la giornata di mobilitazione con banchetti informativi, volantinaggio e stand.



“ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE”

UN PROGETTO DI 18 ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI PER TUTELARE I DIRITTI DEI CITTADINI NELLE FORNITURE DI ENERGIA E GAS

Acu - Adiconsum - Adoc - Adusbef - Altroconsumo - Assoconsum - Assoutenti - Casa del consumatore - CTCU Bolzano - Cittadinanzattiva - Codacons - Codici - Confconsumatori - Federconsumatori - Lega Consumatori - Movimento Consumatori - Movimento Difesa del Cittadino - Unione Nazionale Consumatori

Le 18 Associazioni dei Consumatori iscritte al Cncu, il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (*Federconsumatori capofila, Acu, Adoc, Adiconsum, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela consumatori e utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Lega consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori*) scendono in campo:

Corso Cavour a Palermo, Piazza Brà a Verona, Piazza del Gesù, Piazza San Domenico e Piazza Augusteo a Napoli, Piazza XI settembre a Cosenza e Piazza Yenne a Cagliari, sono alcune delle location prescelte per incontrare i cittadini.

Il Progetto “Energia: Diritti a Viva Voce” è una rete di servizi fisici e telematici per la tutela dei consumatori e utenti del servizio energetico italiano e ha come obiettivo quello di rendere i consumatori più informati e consapevoli e di supportarli nelle problematiche legate al settore energetico. Il Progetto porta avanti le proprie attività grazie al rinnovato impegno dell’Autorità dell’Energia Elettrica e il Gas.

Ad oggi, dall’inizio del Progetto (settembre 2011), **18.000 utenti** si sono rivolti agli sportelli del progetto ed al numero verde, ma il dato più significativo è stato l’exploit che ha avuto il sito internet del progetto che dal momento della messa on line, (8 aprile u.s.) ha avuto **16.195 visite!**

Le tematiche che hanno suscitato maggiormente l’interesse dei cittadini sono state:

- 1 **problemi di fatturazione**, relativi cioè rateizzazioni, rimborsi e trasparenza delle bollette, autoletture, consumi presunti e conguagli che hanno interessato il **44,56 % delle persone**;
- 2 **le informazioni sul mercato**, il cambio di fornitore e le pratiche commerciali scorrette (attivazione di contratti non richiesti, mancato diritto di ripensamento) e le doppie fatturazioni hanno interessato il **18,44 % dei contatti**;
- 3 la scelta del contratto con informazioni sull’applicazione delle tariffe, sulla voltura o sul recesso e i chiarimenti sulle tariffe ha interessato circa il **23,79%**
- 4 Il restante **13,21%** si è interessato di allacciamenti, bonus, risparmio energetico e qualità tecnica e commerciale degli operatori.

Altra analisi interessante che emerge è relativa alla classifica delle segnalazioni per fornitore. Le grandi società risultano tra i primi posti 10 posti (disponibile in

allegato l’elenco), ma un dato significativo è rappresentato dalla galassia delle piccole società fornitrici di energia e gas. Esistono infatti più di 300 fornitori minori, che nella nostra analisi sono state identificati come ‘altro fornitore’, e nel periodo analizzato (1 settembre 2011-15 maggio 2013) sono al 2° posto con una percentuale del 16,19% rispetto al 20% del 1° posto.

Ai 45 sportelli presenti sul territorio italiano, gestiti dalle Associazioni dei Consumatori che si pongono l’obiettivo di fornire risposte ai clienti/consumatori è affiancato un servizio di call center, con **numero verde 800 82 1212** gratuito per chiamate da rete fissa e cellulari attivo dal lunedì al venerdì con orario 9-13 e 14-18, una APP (Ios e presto Android) e da quest’anno, come già evidenziato, anche un sito internet **www.energiadirittivivoce.it** con possibilità di avere informazioni immediate, di contattare gli sportelli e di visualizzare le news del settore e i nostri spot radio/televisivi.

L’Autorità per l’energia ha approvato anche altri due Progetti denominati PDT1 e PDT2, orientati anch’essi ai consumatori e promossi da tutte le Associazioni dei consumatori del CNCU, che coinvolgeranno i consumatori nelle 110 città capoluogo per confrontarsi sulle bollette, mercato dell’energia, efficienza energetica e tutela dei consumatori.

ALCUNI CASI RICEVUTI DAGLI SPORTELLI DEL PROGETTO “ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE”:

CONTRATTI NON RICHIESTI:

Il Sig. Marco residente nel Modenese era cliente Iren per le forniture di gas ed energia elettrica. Nel mese di ottobre 2011 riceve all’improvviso una bolletta di Hera Comm riferita a consumi di gas ed energia elettrica. Rivoltosi agli uffici di Hera gli è stato comunicato che contrattualmente è passato da Iren a Hera Comm e l’addetto lo invitava eventualmente a presentare un reclamo.

Al reclamo presentato Hera Comm rispondeva che il contratto è regolare, che è stato fatto telefonicamente con il suo consenso e che loro hanno la registrazione telefonica, dalla quale risulta che un loro operatore ha parlato con la Sig. Caterina. Il Sig. Marco ha fatto presente che non conosce nessuna Sig.ra Caterina e per avvalorare la tesi ha inviato lo Stato di Famiglia anagrafico dal quale risulta che sua moglie è originaria di un paese dell’Est, che ha un nome completamente diverso e che ha due figli minori, quindi nessuno poteva aver dato il loro assenso al passaggio.

Hera Comm ha continuato a sostenere che il con-

tratto è valido perché alla comunicazione scritta (mai ricevuta) di benvenuto in Hera Comm il Sig. Marco non avrebbe risposto esercitando così il suo diritto di ripensamento.

Il Sig. Marco per risolvere la questione ha dovuto fare la domanda di Conciliazione.

MANCATA CESSAZIONE DEL CONTRATTO;

Il Sig. Michele è stato cliente, per la fornitura di energia e gas, di Enel Energia in una utenza a Modena. All'inizio del mese di settembre ha inviato la comunicazione per cessazione del contratto per cambio di abitazione. Il 10 settembre il distributore ha provveduto all'interruzione effettiva dell'erogazione del gas con chiusura del contatore e piombatura.

Ma Enel Energia ha continuato a fatturare consumi presunti sia del gas che dell'energia elettrica fino ad oggi. Per risolvere la questione è in corso la procedura di conciliazione con richiesta di cessazione del contratto.

DOPPIA FATTURAZIONE:

Il Sig. Claudio con utenza Gas a Modena era cliente di Bluenergy e si ritiene di esserlo tuttora non avendo mai chiesto il passaggio ad altra società di vendita gas. Improvvisamente riceve 5 bollette da Enel Energia

per forniture di Gas per un importo di 1.773,90 euro. Fra l'altro le fatture di Enel Gas fatturano un consumo relativo allo stesso periodo di prelievo per il quale ha già fatturato Bluenergy, quindi se pagasse le bollette di Enel Energia pagherebbe per la seconda volta lo stesso gas. Al reclamo inviato non è stata data risposta e pertanto trascorsi i 40 giorni dall'invio del reclamo, si è avviata la procedura di conciliazione.

INTERRUZIONE ARBITRARIA DI FORNITURE:

La Sig.ra Maria aveva una attività di pizzeria al taglio a Modena, attività purtroppo andata male, tanto da averla dovuta cessare con debiti nei confronti di Hera Comm per forniture di energia elettrica.

La Sig.ra Maria ha sempre pagato regolarmente le forniture per i servizi del Gruppo Hera relativa alle utenze dell'abitazione sempre a Modena, ma Hera ha interrotto le forniture dell'abitazione motivando tale comportamento con il fatto che alla Sig.ra Maria era stato assegnato un solo codice cliente per tutte e due le utenze, sia quelle dell'attività che quelle dell'abitazione.

Pertanto i pagamenti effettuati per l'abitazione sono stati registrati a pagamento del debito dell'attività cessata, facendo di fatto finire la Sig.ra Maria utente morosa presso l'abitazione.



COSA POSSONO CHIEDERE I CONSUMATORI AGLI SPORTELLI?

COSA COMPORTA CAMBIARE VENDITORE? MERCATO TUTELATO, LIBERO E CAMBIO VENDITORE.

CHE COSA È IL BONUS SULLE BOLLETTE ENERGIA ELETTRICA E GAS?

COME SI LEGGONO LE BOLLETTE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS?

COS'È LA TARIFFA BIORARIA? È CONVENIENTE?

SONO PREVISTI INCENTIVI PER IL RISPARMIO ENERGETICO?

COME MI POSSO TUTELARE DA UN DISSERVIZIO?

IN CASO DI RISPOSTA NEGATIVA AD UN RECLAMO POSSO RICHIEDERE LA CONCILIAZIONE?

DOVE SI POSSONO RICHIEDERE INFORMAZIONI?

Sono attivi 45 sportelli in tutta Italia, per almeno 20 ore settimanali. Per maggiori informazioni visita il sito www.energiadirittivavoce.it, scarica la app [ifenergia](#) (iOS e Android), consulta i siti delle singole associazioni.

oppure chiama il numero verde **800 82 12 12**



ACU ANDRIA PESCARA FERRARA	0883/557671 085/7996439 0532/763052
ALTROCONSUMO	800 821212
ADICONSUM POTENZA PERUGIA	800 821212 0971/476773 075/5067439
ADOC BOLOGNA MILANO CAMPOBASSO	051/550726 - 6087120 02/2424763 - 24416371 0874/413052
ASSOCONSUM ROMA LECCE	06/42009353 0832/305816
ASSOUTENTI TORINO PALERMO LA SPEZIA	011/19502631 - 5069958 091/2515278 0187/730481
CASA DELCONSUMATORE GENOVA MILANO ROMA	010/2091060 02/76316899 06/585511
CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI BOZZANO	0471/975597
CITADINANZATIVA ROMA CATANIA CAGLIARI	06/30718555 - 37352530 095/503438 070/482526
CODACONS SALERNO ACOSTA LATINA	089/252433 016/5238126 0773/665757
CODICI ROMA MILANO CATANZARO	06/5571996 02/36503438 0961/769596
CONFCONSUMATORI PARMA MILANO-ROZZANO VARESE	0521/230134 02/85241893 - 339/1295151 0332/281712
FEDERCONSUMATORI MODENA-CARRIVIGNOLA NAPOLI FIRENZE UDINE	059/260384 - 059/6310439 - 059/777657 081/4202363 055/217195 0432/45673
LEGA CONSUMATORI COSTENZA MILANO LECCO	0984/27433 02/48303659 - 48302611 054/1350450
MOVIMENTO CONSUMATORI CASERTA VERONA SAVONA	0823/1970205 045/595210 019/807494 - 3400759343
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO REGGIO CALABRIA ROMA ANCONA	0965/22478 06/4881891 071/2071602
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI BENEVENTO ROMA RIMINI	0824/53927 06/52600239 0541/1646695-339/1846262

LA CLASSIFICA DELLE SEGNALAZIONI PER FORNITORE

Dal 01 settembre 2011 al 15 maggio 2013

	Fornitore	Contatti	%
1	ENEL ENERGIA S.P.A.		20,00%
2	ALTRO FORNITORE		16,19%
3	ENI S.P.A.		13,71%
4	ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.P.A.		11,65%
5	EDISON ENERGIA S.P.A.		7,11%
6	ACEA ENERGIA S.P.A.		4,63%
7	GDF SUEZ Energie S.p.A.		4,57%
8	SORGENIA S.P.A.		3,84%
9	HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.		3,13%
10	IREN MERCATO S.P.A.		1,79%
11	A2A ENERGIA S.P.A.		1,00%
12	E.ON Energia S.p.A.		0,84%
13	TOSCANA ENERGIA CLIENTI S.p.a. (EX TOSCANA GAS CLIENTI)		0,30%
14	ESTRA ENERGIE S.R.L.		0,23%
15	GAS NATURAL VENDITA ITALIA S.P.A		0,11%



Federconsumatori Modena

... ATTENZIONE AL CLICK FACILE: QUANDO LA VALUTAZIONE DI UN'AUTO USATA PUÒ ESSERE MOLTO SALATA....



Può capitare a chiunque navigando su Internet di fare ricerche e cliccare anche quando sarebbe opportuno non farlo.

Facciamo un esempio pratico: decido di vendere la mia auto ma cerco di capire quanto può valere.

Faccio una ricerca ed è possibile che io incappi nel sito auto-prezzo.net e distrattamente faccia qualche click di troppo. Nella homepage di auto-prezzo.net compaiono diversi **campi da compilare**: nr targa veicolo, chilometri percorsi, tipo di modello, tipo di cambio, n.di cellulare, indirizzo email. Inseriti i dati richiesti, l'utente viene invitato a dichiarare di essere maggiorenne, a dare il consenso al trattamento dei dati e ad accettare termini e condizioni contrattuali.

Inseriti i dati richiesti, l'utente che ci volesse ripensare ha un tempo assurdamente breve (**20 minuti**) ed **un'unica modalità di recesso**, che si trova all'interno delle condizioni contrattuali.

Le modalità di erogazione del servizio da parte del sito auto-prezzo.net presentano diversi punti di debolezza e sembrano create ad arte per confondere le idee all'utente.

Il sito infatti:

- **richiede un prezzo eccessivo** a fronte del servizio offerto;
- **non subordina la conclusione della procedura di richiesta del servizio al pagamento** contestuale, o comunque all'espressa accettazione dell'obbligo di pagare;
- **non richiede i dati dell'utente** (nome, cognome, residenza, CF, ecc.) e poi invia fattura al proprietario del veicolo, che potrebbe essere del tutto all'oscuro che qualcuno abbia richiesto la valutazione del suo veicolo;
- **dà per accettate clausole vessatorie** (tra le quali quella del foro competente, indicato addirittura nel Tribunale di Tallin in Estonia, e quella riguardante il

prezzo del servizio), **senza** richiedere all'utente la loro **specificata approvazione** (doppia firma o doppio flag);

- nel paragrafo 8 delle condizioni dà un tempo per il **recesso (20 minuti) assurdo**: a norma del Codice del Consumo il termine per esercitare il recesso è di dieci giorni lavorativi. Nel paragrafo 9 invece sembra esclusa la possibilità di esercizio del diritto di recesso.

Come può quindi comportarsi il consumatore?

- **non consente al consumatore di conoscere la sua controparte contrattuale**, visto che il sito sembrerebbe intestato ad una società statunitense mentre il pagamento andrebbe fatto ad un soggetto italiano.

Per tutte le considerazioni di cui sopra, il consiglio per chiunque abbia richiesto la valutazione del proprio veicolo al sito auto-prezzo.net **SENZA ESSERSI ACCORTO DEL PREZZO DEL SERVIZIO** è di segnalare il sito all'Autorità Garante della concorrenza e del mercato per pratica commerciale scorretta e in via cautelativa non pagare l'importo richiesto in attesa di una decisione del Garante.

Non c'è però solo auto-prezzo.net infatti sul web è presente anche auto-valutazione.com.

Il funzionamento dei due **siti di valutazione di auto usate** è quasi identico in quanto sono davvero piccolissime le differenze: cambia l'indirizzo e-mail e cambia una condizione contrattuale, cioè viene esclusa del tutto la possibilità di esercitare il diritto di recesso (rispetto ai 20 minuti di tempo che i consumatori avevano a disposizione sull'altro sito, auto-prezzo.net). Anche in questo caso però **le modalità di erogazione del servizio presentano diversi punti di debolezza e sembrano essere create ad arte per confondere le idee all'utente**. Per chi "incappa" in questo sito i consigli sono identici a quelli sopra forniti cioè segnalazione all'Antitrust e attendere una sua decisione prima di fare qualsiasi cosa.

Simona Baldaccini
Federconsumatori Modena

LE VENDITE PORTA A PORTA: COME TUTELARSI PER NON INCORRERE IN TRUFFE E RAGGIRI

Nell'ultimo periodo diverse segnalazioni al numero verde Sos Truffa riguardano problemi legati alle vendite porta a porta. In particolare stanno girando casa per casa venditori di "dispositivi di sicurezza" che dovrebbero servire all'allerta in caso di fughe di gas negli impianti domestici. È importante sottolineare che questi dispositivi – che comunque hanno un prezzo elevato – non sono obbligatori e non si incorre in nessuna sanzione se non si acquistano. A prescindere dalla situazione specifica è importante ricordare che:

I consumatori non sono assolutamente obbligati a dare accesso alla propria abitazione ai venditori porta a porta né tantomeno a persone estranee non identificabili. Non dobbiamo lasciarci influenzare dalla divisa!

Se si decide di aprire la porta bisogna prima verificare telefonando all'azienda o all'Autorità di appartenenza che effettivamente la persona che mi sta suonando il campanello è appartenente a quella Azienda o Autorità.



Se si firma un contratto ci si può avvelere dell'esercizio del **diritto di recesso (o di ripensamento)** dal contratto stipulato **entro 10 giorni lavorativi** dalla sua sottoscrizione, a mezzo lettera raccomandata a.r. (art. 64 del Codice del Consumo). In caso il consumatore sia in possesso del bene acquistato (per es. il dispositivo di rilevamento gas) è suo dovere restituire il bene a proprie spese all'azienda.

Se il venditore porta a porta riferisce informazioni commerciali non corrette (per esempio il dispositivo di rilevamento gas è obbligatorio per legge) la decisione di acquisto dei consumatori viene notevolmente influenzata. A tal fine si parla di "**pratiche commerciali scorrette**" (art. 20 del Codice del Consumo), le quali vanno segnalate all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

*Simona Baldaccini
Federconsumatori Modena*

BANCONOTA DA 5 EURO, DAL 2 MAGGIO IN CIRCOLAZIONE LA NUOVA

Dallo scorso 2 maggio è entrata in circolazione la nuova banconota da 5 €, la prima della serie dedicata all'Europa.

Le vecchie banconote continueranno a circolare, ma saranno gradualmente ritirate dalla circolazione fino alla data in cui cesseranno di avere corso legale (che verrà annunciata con largo anticipo). Anche dopo tale data manterranno il proprio valore a tempo indeterminato e potranno essere cambiate in qualsiasi momento presso



le banche centrali nazionali dei paesi dell'area euro.

La nuova banconota è il risultato di progressi tecnologici e contiene alcune caratteristiche di sicurezza nuove e avanzate. La filigrana e l'ologramma recano il ritratto di Europa, figura della mitologia greca da cui la serie prende il nome. Il "numero verde smeraldo", l'elemento più evidente, cambia colore

passando dal verde smeraldo al blu scuro e produce l'effetto di una luce che si sposta in senso verticale. Sui margini destro e sinistro sono percepibili dei trattini in rilievo che agevolano il riconoscimento del biglietto, soprattutto per le persone con problemi visivi. Tali caratteristiche di sicurezza, poste sul fronte della

nuova banconota, possono essere verificate con facilità applicando il metodo "toccare, guardare, muovere" e saranno prevedibilmente integrate in tutti i biglietti della serie "Europa". Per maggiori dettagli è possibile guardare il video "l'euro. La nostra moneta" sul sito della BCE.

Federconsumatori Modena

SIGARETTA ELETTRONICA: GIUSTO IL DIVIETO AI MINORI OCCORRE CHIAREZZA SULLA SICUREZZA E SULLE CARATTERISTICHE



Nei giorni scorsi è scattato il divieto di vendita ai minori delle sigarette elettroniche, disposto ad aprile dal Ministero della Salute. Siamo convinti che l'atteggiamento prudente dell'ex Ministro Balduzzi sia giusto e necessario, soprattutto considerando gli esiti contraddittori emersi dagli studi effettuati su questi dispositivi.

A tale proposito, cogliamo l'occasione per mettere a fuoco i dubbi e le criticità relative alle sigarette elettroniche, il cui utilizzo è in forte espansione.

Le conoscenze relative alle proprietà qualitative e quantitative dei dispositivi non sono ancora esaustive: **non ci sono garanzie in merito ai processi di fabbricazione (poiché le procedure utilizzate dalle diverse aziende produttrici non sono standardizzate) e i dispositivi non vengono sottoposti ad esami di verifica indipendenti.**

I diversi tipi di sigaretta elettronica hanno diversi parametri di sicurezza: nonostante tutte rispondano alle direttive comunitarie, si sono verificati vari casi di esplosione dello strumento.

La sigaretta elettronica non può essere paragonata alle terapie per il trattamento della dipendenza da nicotina, anche perché il contenuto di quest'ultima varia molto a seconda dei marchi. Inoltre alcuni modelli possono essere ricaricati con dosi di nicotina: questo comporta il rischio di assumere elevati quantitativi di questa sostanza e pertanto, sussiste il pericolo potenziale di intossicazione.

In merito agli effetti sulla salute, i dati disponibili non sono ancora sufficienti a stabilire con esattezza le possibili ripercussioni. Secondo l'Istituto Superiore di Sanità non è possibile escludere la possibilità di danni derivanti dall'uso della sigaretta elettronica, in particolare per i più giovani. Attualmente, quindi, non è possibile considerare la sigaretta elettronica un'alternativa sicura a quella tradizionale, così come non si possono escludere danni alla salute dei non fumatori derivanti dal fumo passivo, in particolare per soggetti particolarmente sensibili (persone con patologie respiratorie, donne in gravidanza, bambini).

Federconsumatori Modena

Lo sportello telefonico contro truffe, raggiri e contraffazione



PUNTI DI ASCOLTO E CONSULENZA AL CONSUMATORE

SPORTELLI PROVINCIALI

MODENA

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

CARPI

Via 3 Febbraio, 1
Tel. 059/6310439 Fax 059/651733
federconsumatoricarpi@er.cgil.it
Mar-Gio 15.30-18.30; Mer 9.00-12.00

CASTELFRANCO EMILIA

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

FINALE EMILIA

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

FIORANO

Piazza Ciro Menotti, 1
Ttel. URP 0536/833239
Tel. diretto 0536/833260 Fax 0536/832446
consumatori@fiorano.it
Lun ore 14.30 - 17.30

FORMIGINE

Via Unità d'Italia, 26
1° piano (c/o Municipio)
Tel. 059/416287 Fax 059/416183
consumatore@comune.formigine.mo.it
Gio ore 15.00-18.00

MIRANDOLA

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

PAVULLO

Via Giardini, 15
Tel. e Fax 0536/327540
sportellocittadino@cmfrignano.mo.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

SOLIERA

Pizza della Repubblica, 1 (c/o Municipio)
Tel. 059/568521 Fax 059/565562
Sab 10.00-12.00

SPORTELLI TEMATICI PROVINCIALI

TUTELA DELLA SALUTE - MODENA

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

INFORMAZIONE AGROALIMENTARE - MODENA

Via Mar Ionio, 23
Tel. 059/260384 Fax 059/260446
progetti@federconsumatori-modena.it

SOS TURISTA - MODENA

Via Canaletto, 100
Tel. 059/2033430 Fax 059/2033434
info@sosvacanze.it www.sosvacanze.it
da Lunedì a Sabato ore 9.00 - 14.00

SPORTELLO TELEFONICO SOS TRUFFA

Numero verde 800631316 Fax 059/2559371
info@sostruffa.it
Lun-Ven ore 9.00-13.00 e 15.00-18.00;
Sab ore 9-13

SPORTELLI DEL CONSUMATORE

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

CASTELVETRO

Piazza Roma - 2° piano (c/o Municipio)
tel. 059/758847 Fax 059/790741
Sab (2° e 4° del mese) ore 10.00-12.00

CASTELNUOVO RANGONE

Presso il Municipio via Roma, 1
1° piano Ufficio Stranieri
Tel. 059/534811 Fax: 059/534900
Mer (2° e 4° del mese) ore 9.00 - 13.00

SPILAMBERTO

Piazza Caduti della Libertà, 1
1° piano (c/o Municipio)
Tel. 059/789941 Fax 059/781174
Mer (1° e 3° del mese) ore 9.00-13.00

MARANELLO

Piazza Libertà, 33 (c/o Municipio)
Tel. Diretto 0536 240010 Fax 0536 942263
Gio (1° e 3°) ore 14.30 - 17.30

SAVIGNANO SUL PANARO

Presso il Municipio, Via Doccia, 64
Tel. 059/759927 Fax 059/730160
Gio (1° e 3° del mese) ore 16.30-18.30