

**Coordinato da Valeria Lai**

**Agenzia Adiconsum - anno XXII - n. 38 - 9 luglio 2010**

**Stampato in proprio in luglio 2010**

**In questo numero:**



## **Vacanze: il decalogo del turista**

**Regole chiare nei contratti di servizio  
per l'evasione tariffaria sui  
mezzi pubblici**

**Viaggi e turismo**

- **Vacanze: il decalogo del turista**

**Sicurezza**

- **Furti: il crimine non va in vacanza**

**Trasporti**

- **Regole chiare nei contratti di servizio per  
l'evasione tariffaria sui mezzi pubblici**

**Assicurazioni**

- **Relazione Annuale dell'Ania: il commento di  
Adiconsum**

**Credito e risparmio**

- **Siglato accordo di collaborazione tra  
Associazioni Consumatori e Unicredit**

**Energia**

- **L'Autorità avvisa 9 società elettriche**

**Dai territoriali**

- **Ora Adiconsum è anche a Ravanusa**

**Test**  
*per consumatori*

**periodico settimanale  
di informazione e studi  
su consumi, servizi, ambiente**

## Vacanze: il decalogo del turista

*Un decalogo per difendersi da truffe e raggiri.*

**L**a crisi economica tarda a passare ed il calo dei consumi ne è un chiaro indicatore. In questo scenario socio-economico le famiglie ed i singoli si confezionano da sé le proprie vacanze, scegliendo fra le varie opportunità che soprattutto internet offre, ma nel contempo esponendosi al rischio di subire raggiri e trappole vere e proprie.

Forse non tutti sanno che il pacchetto turistico proposto da un tour operator e venduto da un'agenzia viaggio oppure da un last minute su un sito è un vero e proprio contratto che il consumatore stipula con l'agenzia di viaggio e con il tour operator, e quindi il danno da vacanza rovinata può e deve essere risarcito.

Adiconsum ha stilato un Decalogo su come difendersi da trappole e raggiri e farsi risarcire per danno da vacanza rovinata:

1. Conservare il contratto di vendita del "pacchetto turistico" che si è sottoscritto per le vacanze ed i depliant illustrativi del pacchetto.
2. Conservare i biglietti di viaggio (aerei, treni, ecc.).
3. Conservare eventuali talloncini di consegna e trasporto bagagli e il modello PIR che va compilato in aeroporto, in caso di smarrimento dei bagagli.
4. Portare con sé, al momento della presentazione e dell'acquisto del pacchetto turistico, una persona di fiducia, anche per un'eventuale testimonianza, da utilizzare in caso di non corrispondenza tra quanto dichiarato e quanto invece patito. Testimonianza da aggiungere a quelle di persone e famiglie che hanno subito i disservizi in loco durante la vacanza.
5. Fare fotografie dei luoghi (ad esempio, non corrispondenti ai luoghi illustrati sul depliant) e/o dei disservizi subiti.
6. Conservare scontrini e ricevute di tutte le spese fatte per rimediare la situazione di disagio subita.
7. Appena tornati a casa, e comunque entro 10 giorni dal rientro, inviare una lettera raccomandata a/r al tour operator e all'agenzia di viaggi, con la descrizione precisa e dettagliata dei disservizi subiti ed una richiesta di risarcimento danni.
8. Allegare alla Raccomandata le copie delle fotografie scattate e le fotocopie (gli originali vanno conservati) degli scontrini relativi alle spese sostenute. Tutta la documentazione originale deve essere esibita solo nel caso in cui si deciderà di intentare una causa.



9. Oltre al risarcimento delle spese sostenute, è consigliabile fare riferimento anche al danno da stress psico-fisico che si è subito e al danno "da vacanza rovinata".
10. Nel caso in cui la controparte non accolga il reclamo, è necessario ricorrere al giudice di pace.

Adiconsum ricorda inoltre che in caso di viaggi transfrontalieri i consumatori possono usufruire dell'assistenza del Centro europeo consumatori (tel. 06 44238090), voluto dalla Commissione europea e sostenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico.

## SICUREZZA

# Furti: il crimine non va in vacanza

*Adiconsum redige un vademecum per tutelarsi.*



**L**e vacanze estive sono ormai arrivate e molti villeggianti, oltre al costume e agli attrezzi da spiaggia, porteranno con sé i propri notebook, ignari di essere uno dei bersagli preferiti dai criminali online.

L'utilizzo di WLAN gratuite e accessi internet forniti da hotel o internet Café, infatti, li espone al rischio del furto d'identità e di frodi creditizie.

Molti operatori di Internet Café, ad esempio, per risparmiare e aumentare i profitti, non utilizzano sistemi di sicurezza adeguati. I computer messi

a disposizione della clientela sono spesso infettati con programmi spyware in grado di "rubare" i dati di accesso e di inviarli ai criminali informatici senza che l'utente se ne accorga.

A chi non può proprio rinunciare al proprio notebook neppure in vacanza si consiglia l'utilizzo di sistemi di cifratura dei dati, con un backup completo preventivo prima della partenza. In questo caso, infatti, i danni risultanti da un eventuale furto potranno al massimo essere limitati alla perdita del computer.

Ecco un breve Vademecum di Adiconsum su come tutelarsi:

- non utilizzare nessun dato personale, come ad esempio le password, quando si utilizzano connessioni fornite da hotel, Internet Café o aeroporti
- non scaricare o salvare i propri dati personali su Pc pubblici
- cancellare sempre i cookies, la cronologia e i file temporanei, dopo una navigazione in Internet su un Pc pubblico o su una WLAN pubblica

- per navigare con il proprio portatile utilizzare una UMTS card che, sebbene abbia costi superiori, offre una maggiore sicurezza rispetto a una WLAN pubblica
- prima di partire per le vacanze, creare una speciale casella e-mail (da cancellare al termine delle stesse) per mandare delle cartoline elettroniche: in caso di incidente ne risulterebbe compromesso soltanto l'account. Utilizzare password diverse da quelle utilizzate per le mail di lavoro o usualmente
- assicurarsi che tutti i livelli di sicurezza (antivirus, firewall e browser) siano aggiornati e attivi, soprattutto durante le vacanze, e che lo siano anche il sistema operativo, i vari plug-in e tutti i software
- creare un profilo utente con diritti limitati da utilizzare quando si è in viaggio e per i servizi online.

## TRASPORTI

# Regole chiare nei contratti di servizio per l'evasione tariffaria sui mezzi pubblici

*Sintesi dell'Intervento di Paolo Landi, Segretario Generale Adiconsum, al Convegno di Federmobilità.*

### L'evasione tariffaria

- L'evasione rischia di essere nel nostro Paese uno sport nazionale, scarsamente contrastato sia con provvedimenti sia sul piano culturale.
- un suo aumento è verosimile nonostante in alcune situazioni si sia ridotta più che altro per provvedimenti presi dalle varie imprese, ma tante sono le situazioni in cui non c'è stato invece alcun contrasto.
- L'evasione tariffaria non riguarda solo i trasporti, ma anche i rifiuti, l'acqua e la stessa Rc auto, mentre riguarda molto marginalmente il servizio di luce e gas.
- Il dato dei 450 milioni di evasione stimata nel settore trasporti almeno per i 2/3 è riconducibile a responsabilità di chi gestisce le imprese di servizio che non hanno assunto alcun provvedimento di contrasto, privilegiando il ripianamento del bilancio da parte dell'ente pubblico aumentando le tariffe.



### Perché aumenta l'evasione?

- L'evasione è in aumento laddove c'è la certezza di restare impuniti, laddove i controlli sono scarsi o nulli e laddove una obsoleta organizzazione favorisce i c.d. "portoghesi"

### Quali provvedimenti ad avviso di Adiconsum per ridurre l'evasione tariffaria?

- Adiconsum è decisamente favorevole alle varie iniziative per ridurre questo fenomeno.

- I provvedimenti, che come associazione, caldeggiamo, sono i seguenti:

- a) Più controlli e meno minacce di sanzioni. È un costume diffuso nel nostro Paese, per rispondere ad un problema e tacitare l'opinione pubblica, aumentare le sanzioni. Nel caso dei trasporti si arriva anche a 100-150 volte il costo del biglietto. Ma quanti di questi verbali arrivano a buon fine? Il problema non è avere sanzioni elevatissime che poi sono difficilmente praticabili. Meglio avere sanzioni che raddoppiano o triplicano il costo del biglietto e applicare sanzioni più pesanti solo nei casi di recidività.
- b) Tra doveri e diritti. Giusto parlare di lotta all'evasione tariffaria, ma la stessa va inquadrata anche in un rispetto dei diritti. Quante sono le corse di autobus che vengono saltate con grave danno per chi è in attesa di un autobus che non arriva? Come ricondurre il fenomeno dei ritardi ad un livello di accettabilità e non di regola? È opportuno che assieme a provvedimenti contro le evasioni vi siano anche provvedimenti per segnalare queste criticità ad un centro indipendente chiamato a valutare la qualità del servizio e che ci siano norme di risarcimento non solo sui trasporti di lusso (Eurostar e Freccia Rossa), ma anche sul trasporto pendolare.
- c) Un'Autorità per il settore trasporti. Troppo spesso le criticità che segnaliamo alle imprese di trasporto restano prive di riscontro e di soluzioni. Un'Autorità del settore alla quale trasferire comportamenti vessatori o disorganizzazioni inaccettabili può essere molto utile così come si è dimostrato nel settore dell'energia. È ovvio che si deve trattare di un'Autorità nazionale e quindi in grado di stabilire norme standard ed uniformi con proprie articolazioni sul territorio per controllare e gestire le stesse con la miriade di imprese locali.
- d) Evasione culturale della legalità. La crescita dell'evasione è dovuta anche al fatto che la notizia dell'evasione tariffaria è riportata unicamente come fatto di cronaca e non come comportamento da non imitare. Ciò finisce per creare una cultura dell'illegalità fra i giovani. Una legalità che non può essere chiesta solo alla base della "piramide", ma che soprattutto deve riguardare e partire dai vertici della piramide.



### La crisi e il rischio di aumenti delle tariffe

- La situazione generale del Paese e soprattutto i provvedimenti presi rischiano di innescare aumenti tariffari.
- Sarebbe opportuno che prima di fare questa scelta le varie imprese assumessero la sfida contro l'evasione tariffaria come una scelta alternativa all'aumento delle tariffe, facendo diventare quest'obiettivo non soltanto un problema interno delle imprese di gestione o repressione, bensì un tema che coinvolge gli stessi consumatori e utenti.

### Il ruolo delle associazioni consumatori

- Adiconsum è quindi favorevole al fatto che il tema dell'evasione tariffaria faccia parte del Contratto di servizio e che quindi l'impresa che gestisce il servizio sia impegnata a produrre risultati e ad adottare iniziative concrete.
- La tecnologia oggi offre anche numerose soluzioni che possono essere sperimentate rispetto al passato e che possono evitare situazioni di controllori sui controllori.
- È opportuno comunque che questi provvedimenti facciano parte del tema più generale di come migliorare la qualità del servizio. Gli standard di qualità non devono più essere scelte unilaterali dell'impresa, ma concertate con le associazioni consumatori, così come la gestione dei reclami con procedure di conciliazione, le forme di risarcimento rispetto alle criticità e d ai servizi, la trasparenza delle tariffe del consumo, ecc..
- Tutto questo deve essere oggetto di un tavolo di confronto tra impresa di servizio e associazione consumatori.
- Alcuni tavoli sono già aperti come il caso di Ferrovie o con alcune grandi imprese territoriali
- Il confronto con Federmobilità già avviato intende realizzare un percorso che faciliti questo obiettivo.
- Un percorso questo che ad avviso di Adiconsum va inquadrato in una logica di concertazione che affronti con gradualità, ma con determinazione, le criticità nell'ambito di rapporti bilaterali che veda le stesse imprese, così come previsto dalla legge, impegnarsi anche sul piano finanziario per la realizzazione di questo obiettivo.

## ASSICURAZIONI

### Relazione Annuale dell'Ania: il commento di Adiconsum

Adiconsum pur concordando con le preoccupazioni di sistema espresse dal presidente dell'Ania (Associazione nazionale Imprese di Assicurazione), Fabio Cerchiai, rimprovera alle imprese un quinquennio di immobilità, fatto di scelte unilaterali e di utili crescenti.

Nella Rc auto si è ritornati ad aumenti dei premi a due cifre, ma non solo.



Da parte delle compagnie c'è stato un vero e proprio abbandono di intere aree del Paese, quelle più a rischio, con la chiusura dei centri di liquidazione, nonostante la Corte di Giustizia europea abbia confermato l'obbligo a contrarre l'Rc auto per le compagnie.

Il sistema di mutualità della Rc auto se non definito con regole precise rischia di saltare e di diventare un sistema ingovernabile, in cui gli utenti non a rischio sono tutelati dal privato, mentre quelli con più sinistri vengono scaricati sullo Stato con ulteriori tassazioni a carico dei cittadini-contribuenti.

Adiconsum condivide pienamente la richiesta di apertura di un tavolo di lavoro sulle assicurazioni lanciati dal presidente dell'Isvap (l'Authority di controllo delle assicurazioni), Giancarlo Giannini.

In merito alla proposta poi del ministro Brunetta sul prelievo straordinario sulle riserve vita, che il presidente Cerchiai ha calcolato essere del 2,75%, Adiconsum vuole ricordare che tale misura altro non è che un'ulteriore tassa a carico dei consumatori. Pertanto si dichiara contraria in merito.

## CREDITO E RISPARMIO

# Siglato accordo di collaborazione tra Associazioni Consumatori e Unicredit

Il 1° luglio 2010 tra 12 associazioni dei consumatori, tra cui Adiconsum, e il Gruppo Unicredit è stato sottoscritto un Accordo quadro di collaborazione.

L'accordo è il proseguimento e l'ampliamento del protocollo sottoscritto nel 2008. Tra le novità: l'introduzione della procedura di conciliazione per alcune controversie (conto corrente, carte di credito, incassi, pagamenti), Info Point di educazione bancaria, cantieri di lavoro permanenti, sostegno alle esigenze delle comunità territoriali.

L'accordo prevede incontri periodici articolati in cantieri di lavoro permanenti dove saranno affrontati vari temi tra cui trasparenza ed educazione finanziaria, nuovi prodotti, reclami e conciliazione. Una delle novità è il coinvolgimento non solo delle strutture nazionali, ma anche di quelle locali.

Gli Info Point, già presenti in alcune filiali del Gruppo, gestiti direttamente dalle Associazioni Consumatori amplieranno la loro attività alle informazioni di carattere bancario (conti correnti, carte di credito, investimenti, mutui, credito al consumo) oltre quelle già previste in passato (utenze, pubblica amministrazione, trasporti, ecc.).

Ulteriore ampliamento dell'attività è il coinvolgimento delle Associazioni Consumatori nel processo di sviluppo di nuovi prodotti e servizi, in particolare per le famiglie, attraverso iniziative di comunicazione congiunta per la promozione di comportamenti e scelte che abbiano come effetto un "indebitamento sostenibile" delle famiglie stesse.

Infine, è stata avviata la procedura di conciliazione paritetica, un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie al quale il cliente potrà accedere attraverso una delle associazioni firmatarie per problematiche, nate dopo il 2007, inerenti conti correnti, carte di debito, incassi e pagamenti sino a un valore di € 25.000.

L'esposto sarà gestito da quattro Commissioni di Conciliazione paritetica che saranno insediate a Torino, Bologna, Roma e Palermo.



## L'Autorità avvisa 9 società elettriche

L'Autorità per l'energia ha intimato a 9 società di vendita di ottemperare all'obbligo di informare i propri utenti dei nuovi prezzi biorari applicati in modo progressivo alle famiglie dal 1° luglio u.s. (primo scaglione di 4,5 milioni di famiglie dal 1° luglio, 11 milioni ad agosto, 15,5, ad ottobre, 20 a dicembre).

L'Autorità ha stabilito con varie delibere che ogni cliente deve essere informato con un preavviso di almeno sei mesi: in particolare, il cliente deve ricevere specifiche note informative individuali allegate alle tre bollette precedenti l'inizio dell'applicazione dei prezzi biorari.

Tre sono le fasce biorarie previste: dalle 8.00 alle 19.00; dalle 19.00 alle 24.00 e dalle 24.00 alle 8.00. Le fasce in cui il costo dell'energia sarà inferiore rispetto a quello odierno sono quelle dalle 19.00 alle 24.00 e dalle 24.00 alle 8.00 sia nei giorni feriali sia nei giorni di sabato, domenica e festivi. La fascia dalle 8.00 alle 19.00 ha lo stesso costo delle precedenti solo nei giorni di sabato, domenica e festivi.

Le società che interessate dalla Delibera dell'Autorità (la VIS 45/10) sono AceaElectra-  
bel Elettricità S.p.A, Iride Mercato S.p.A., Trenta S.p.A., Hera Comm S.r.l., ASM Energia e Ambiente S.r.l., Azienda energetica S.p.A. Etschwerke ag, Enia Energia S.p.A., AcegasAps Service S.r.l. e A2A Energia S.p.A..

## DAI TERRITORIALI

### Ora Adiconsum è anche a Ravanusa

È stato inaugurato domenica 27 giugno scorso un nuovo sportello Adiconsum: è quello di Ravanusa in provincia di Agrigento.

Sito in Corso della Repubblica 109, risponde al numero 0922 881107 e osserva il seguente orario estivo: lunedì, mercoledì, venerdì dalle 17.00 alle 19.30 -martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00.

Il responsabile è Alfonso Scano.



**Direttore:** Paolo Landi • **Direttore responsabile:** Francesco Guzzardi • **Comitato di redazione:** Riccardo Comini, Pietro Giordano, Fabio Picciolini, Fabrizio Premuti, Grazia Simone • **Amministrazione:** Adiconsum, via Lancisi 25, 00161 - Roma • **Reg. Trib. Roma** n. 350 del 9.06.88 • **Iscriz. ROC** n. 1887 • **Sped. abb. post.** D.L. 353/2003 (conv. in L. 46/2004) art. 1, comma 2, DCB Roma

#### ADESIONI E ABBONAMENTI

- **Adesione (12 mesi):** € 31,00 (€ 15,00 per gli iscritti Cisl e Siulp)
- **Abbonamento a Test noi consumatori (12 mesi):** € 35,00 (€ 25,00 per gli iscritti Cisl e Siulp)
- **Adesione + abbonamento a Test noi consumatori (12 mesi):** € 46,00 (€ 30,00 per gli iscritti Cisl e Siulp)

L'abbonamento a **Test noi consumatori** dà diritto a ricevere in formato elettronico (pdf) o cartaceo: la newsletter settimanale **Adiconsum News** + gli speciali **Adifinanza, Consumi & diritti, Attorno al piatto** e gli opuscoli monografici della serie **La guida del consumatore**.

**I versamenti possono essere effettuati su c.c.p. 64675002 intestato ad Adiconsum**