

Anno 1 - Numero 3 - Luglio 2020

Magazine

CODACONS



Pronto, chi Truffa?

La guida tecnico-giuridica per tutelarsi dalle truffe telefoniche



Responsabilità delle piste da sci
Bollette lue e gas: come fare?
Il fenomeno del Phishing

Direttore Responsabile

Maria Boffini
info@codaconslombardia.it

Redazione

Marco Maria Donzelli
Maria Boffini
Giuseppe Crusco
Valentina Danza
Nicola Castiglioni
Stefano Tiberga
Davide Carlo Sibilio
Francesca Fanunza
Irina Mullishi
Anna Del Sorbo
Sabrina Meli
Enrico Venini
Carlo Gasparro
Angelo Cardarella
Vincenzo Borsellino
Leonardo D'Onofrio
Lorenzo D'Onofrio
Emilia Macina
Alessandro Cattaneo

Grafica

Davide Carlo Sibilio
Alessandro Cattaneo
Maria Boffini

Editore

Codacons Lombardia
Pec: codacons.lombardia@pec.it
Viale Gran Sasso, 10
20123 - Milano
tel. 02 29419096

Facebook

@codaconslombardiaofficial

Instagram

@codaconslombardiaofficial

Ufficio Abbonamenti

Anna Del Sorbo
info@codaconslombardia.it

Sommario

7 Pronto chi truffa?

Panorama tecnico-giuridico finalizzato ad informare il consumatore dei pericoli legati alle truffe e renderlo edotto dell'attività del Codacons per prevenirle.



10 Man-in-the-browser, il malware che spia le connessioni Internet: come proteggersi

Panoramica sui pericoli dei malware che spiano le nostre attività online e come difendersi.

12 Truffe on-line: il fenomeno del "phishing" Che cos'è il phishing e come ci si può difendere.

15 Truffe e raggiri a danno dei giovani in cerca di occupazione

Bisogna prestare attenzione agli annunci di lavoro: potrebbe esserci chiesto di anticipare denaro prima ancora di averne guadagnato.



Progetto realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lombardia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018

Solution

18 Furbetti d'Italia ai tempi del Coronavirus

In questo articolo passeremo in rassegna una serie di truffe o affini ideate da chi ha pensato bene di far cassa anche sull'emergenza Coronavirus.

24 "Toc-Toc": Attenzione alle truffe porta a porta!!!

Quando qualcuno che non conosciamo bussa alla porta, bisogna fare attenzione perché potrebbe essere un tentativo di truffa. Decalogo di un corretto modo di comportarsi in queste situazioni.



32 Bollette gas e luce: come fare?

La consapevolezza delle caratteristiche dei contratti di somministrazione di gas e luce ci aiuta a non ricevere sorprese sulla bolletta e far valere i nostri diritti.

All you need is

45 È tutto una pena...pecuniaria

Le sempre più stringenti regole del Codice della Strada stanno mettendo a dura prova il portafoglio e la pazienza dei cittadini. In questo articolo informeremo l'utilizzatore quotidiano di veicolo a motore circa i propri diritti in tema di sanzioni amministrative.

51 Responsabilità sulle piste da sci

Una panoramica sulla regolamentazione delle piste da sci, in modo da essere informati e potersi godere le vacanze consapevolmente.

55 Regali natalizi difettosi? Niente paura! Il vademecum per far valere i vostri diritti

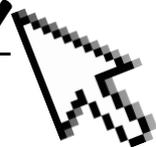
Cosa fare se i regali di Natale dovessero essere difettosi.





CONSULENZA ONLINE

**[HTTPS://WWW.CODACONSLOMBARDIA.IT/
CONSULENZE-ONLINE/](https://www.codaconslombardia.it/consulenze-online/)**



ABBONAMENTO 2020

€ 36,00

**LEGGI SU TELEFONO O TABLET
(ANDROID/APPLE)**

CLICCA QUI

AZIONI CODACONS



PROBLEMI CON SERVIZI DI TELEFONIA, BOLLETTE, TRASPORTI, BANCHE ED ASSICURAZIONE?



POLOPOSITIVO
Una mobilità più ecologica è possibile

SCOPRI L'INIZIATIVA "POLO POSITIVO" PER UN AMBIENTE SMART E ECOSOSTENIBILE



NO AL VOUCHER,
VOGLIAMO I
RIMBORSI



CODACONS A FIANCO DI TUTTI I FAMILIARI DI PAZIENTI E DI OPERATORI SANITARI CHE HANNO CONTRATTO IL CORONAVIRUS



SE HAI STIPULATO UN FINANZIAMENTO CON DENTIX, CONTATTACI PER ANNULARLO!





Numeri richiamati che prosciugano il credito, messaggi strani su Whatsapp, la trappola del Sì, ad oggi sono davvero tantissime le truffe telefoniche messe in atto da veri criminali a discapito di utenti poco accorti.

Con l'inizio del 2020 si è registrata una crescita esponenziale di truffe telefoniche e digitali.

In questo articolo elencheremo le più diffuse e vi daremo qualche consiglio utile per non cascarci!

ECCO A VOI UN PICCOLO VADEMECUM RELATIVO ALLE TRUFFE TELEFONICHE PIU' GETTONATE DEL 2020 E SU COME AFFRONTARLE SENZA ABBOCARE ALL'AMO.

1) LE PING CALLS O WANGIRI

Solitamente le ping calls, o anche denominate *wangiri*, compaiono come chiamate senza risposta, fatte con uno squillo, provenienti da numeri con prefissi +216, +373 o +383, quindi da Tunisia, Moldavia e Kosovo.

Se sfortunatamente qualcuno ha avuto l'imprudenza di richiamare si è visto terminare totalmente (o quasi) il credito residuo del proprio telefono.

CONSIGLIO: NON RICHIAMARE MAI!



2) LE CALL ID SPOOFING

Sono l'avanguardia delle ping calls.

Di primo acchito, sembrerà che a chiamarvi sia un normalissimo numero telefonico nazionale, ma se si ha la sfortuna di rispondere, si sentirà una voce registrata che parla senza fermarsi, dicendovi che sta avvenendo un furto in un'azienda.

Il tempo di riprendere la lucidità, di capire che cosa ci sta succedendo e decifrare che cosa cercano di comunicarci, ed il nostro credito residuo avrà già iniziato velocemente a prosciugarsi. Se si prende atto che è un tentativo di truffa entro i primi 30 secondi ci verranno scalati 4 euro di credito circa; più dura la telefonata e più il prezzo sarà salato.

CONSIGLIO: BLOCCATE IL NUMERO E DENUNCIATE SUBITO ALLA POLIZIA POSTALE.

3) LA TRUFFA DEL SÌ



Il numero delle vittime della così denominata "truffa del sì" è in continua crescita. Vediamo come funziona e come tutelarsi da questa beffarda truffa telefonica.

Nella maggior parte dei casi la chiamata proviene da un numero fisso normalissimo di un call center di telemarketing pronto a proporvi la solita offerta del secolo. Se vi capita quindi di imbattervi in una telefonata del genere, state bene attenti a come risponderete. Potreste sottoscrivere inconsapevolmente un nuovo (e il più delle volte non gradito) contratto da remoto.

Il tutto, a detta delle varie e numerose testimonianze, né voluto né richiesto. Secondo questi utenti, sarebbero caduti nella trappola della cosiddetta truffa del sì, un fenomeno odioso continuamente in aumento e che causa parecchi problemi e

disservizi a chi ne diviene vittima.

COME FUNZIONA LA TRUFFA DEL SÌ?

Il set up di questa truffa è molto semplice. Si riceve una chiamata da un prefisso telefonico italiano e l'operatore dall'altra parte ci chiede: "E' il Sig. Nome e Cognome?". Se risponderete: "Sì", potreste cadere nel loro inganno: tramite un verosimile lavoro di montaggio dell'audio, quel "Sì" viene posto come risposta a domande che non vi sono mai state fatte, per di più durante una conversazione mai avvenuta. In breve, confermando il proprio nominativo ci si ritrova con un nuovo contratto sottoscritto.

CONSIGLIO: QUANDO VI CHIEDONO SE SIETE IL SIG. O LA SIG.RA "NOME E COGNOME"...

RISPONDETE SEMPLICEMENTE: "SONO IO", O PIU' SEMPLICEMENTE: "CON CHI PARLO?"

IN SOSTANZA, IL VERO SEGRETO PER NON CADERE NELLA TRAPPOLA DELLE TRUFFE TELEFONICHE E': MAI DIRE SÌ!

4) SERVIZI VAS E ABBONAMENTI TRUFFA



L'attivazione di servizi a pagamento non richiesti dopo aver navigato su un sito internet ed aver cliccato su un banner apparentemente pubblicitario, anche solo per sbaglio, è una truffa più che ordinaria. Purtroppo, il più delle volte, quando ci si accorge della frode, è ormai troppo tardi. Il prosciugamento del credito, a seguito di un prelievo coatto, è già avvenuto. Fortunatamente è molto semplice uscirne. Basta infatti contattare il proprio operatore e richiedere il blocco totale dei cosiddetti "servizi VAS", ottenendo anche il riaccredito della somma prelevata senza autorizzazione.

CONSIGLIO: CHIAMATE IL VOSTRO OPERATORE, CHIEDETE IL BLOCCO DEI "SERVIZI VAS" E CHIEDETE IL RIACCREDITO DELL'INTERA SOMMA.

5) OPZIONI TARIFFARIE CHE RADDOPPIANO IL COSTO MENSILE:

Questa truffa vede operatori di call center deviati che contattano gli utenti con la scusa di proteggervi da possibili variazioni tariffarie.

Sappiate che questo non è mai il *modus operandi* degli operatori telefonici, infatti il call center vi devierà la chiamata per farvi cadere in una truffa che raddoppierà il vostro canone.

CONSIGLIO: BLOCCATE IL NUMERO E DENUNCIATE ALLA POLIZIA POSTALE.

6) TRUFFE VIA WHATSAPP



Può capitare che su whatsapp vi ritroviate un messaggio proveniente da un vostro gestore telefonico o anche dalla vostra filiale bancaria, il più delle volte con immagini allegate da scaricare simpatiche e/o accattivanti che sicuramente attireranno la vostra attenzione. Ma state bene attenti! Diffidate. Difficilmente il vostro operatore o la vostra banca cercheranno di contattarvi tramite le chat di messaggistica istantanea. Nel 98% dei casi dietro a quella richiesta di contatto ci sarà un abile truffatore pronto ad ingannarvi! Quindi, per non cadere in trappola: mai abbassare la guardia.

CONSIGLIO: RIFIUTATE LE RICHIESTE DI UTENTI CHE NON CONOSCETE. SE PER CASO L'AVETE GIA' FATTO NON SCARICATE NULLA DI CIO' CHE VI MANDANDO ED IN SEGUITO BLOCCATE!!



Rivolgendosi ad un'Associazione di consumatori, come il *Codacons*, si può sempre ottenere assistenza nel caso in cui si abbia sottoscritto un contratto dopo essere caduti nella trappola delle truffe telefoniche ed un aiuto valido per recedere dallo stesso. Ricordiamoci che è sempre possibile avere quello che ci spetta di diritto ma dobbiamo essere noi a far valere le nostre pretese!



MAN-IN-THE-BROWSER

IL MALWARE CHE SPIA LE CONNESSIONI INTERNET: COME PROTEGGERSI

A differenza del classico man-in-the-middle, il malware entra nel browser e permette di intercettare, registrare e manipolare qualunque comunicazione tra l'utente e il Web. Ecco alcune soluzioni per proteggersi.

Continua a pag. 11



Ultimamente si parla tanto di attacchi man-in-the-browser (MITB): si tratta di una truffa nella quale un malware (un virus) viene inoculato all'interno del browser.

In questo modo l'hacker è in grado di intercettare, registrare e manipolare le comunicazioni tra l'utente e uno o più siti.

I primi esempi di malware MITB risalgono a quando Internet Explorer era uno dei browser più popolari.

L'attacco avveniva facendo installare all'utente una estensione del browser o iniettando codice malware dentro una estensione del browser già installata.

Oggi fortunatamente tutte le estensioni sono firmate digitalmente da Microsoft, e quindi tale metodologia di attacco, fortunatamente, non è più disponibile.

Ma come spesso accade, di pari passo con l'evolversi dei presidi di sicurezza, si sono evolute anche le tecniche di attacco, che oggi fanno leva principalmente sui comportamenti individuali delle persone e su meccanismi di "browlocking", ovvero sull'innescare situazioni che obbligano l'utente a installare estensioni o upgrade per poter proseguire nella navigazione.

Va da sé che spesso si tratta di virus. Facciamo un esempio di man-in-the-browser: Tizio accede al proprio servizio di banca online per fare un bonifico a favore di Caio di 100 euro.

A tal scopo egli accede alla homepage del proprio istituto di credito e digita le credenziali di accesso (username e password).

Tizio è convinto di interagire con i servizi bancari del proprio istituto di credito; in realtà, il browser con cui sta navigando in internet è infetto e riesce ad intercettare e a modificare le operazioni impartite alla banca online. Con la conseguenza che Tizio si vedrà addebitato sul proprio conto un bonifico di 5000 euro a favore di una società sconosciuta.

Tramite il browser infetto, Tizio ha disposto una transazione finanziaria a beneficio di Caio, ma il malware ha registrato e modificato le operazioni impartite da Tizio e inoltrato alla banca un diverso ordinativo.

L'ultima parte della truffa è un'opera d'ingegneria informatica. La banca riceve la disposizione di bonifico di 5000 euro e invia le consuete comunicazioni di riepilogo e la richiesta di conferma. Il malware le intercetta e le modifica, in maniera tale che Tizio non se ne accorga e legga solo il riepilogo e la richiesta di conferma della sua operazione di €100,00.

Nonostante la rilevazione di questo tipo di malware sia quindi piuttosto complessa, esistono comunque delle contromisure che possono essere facilmente adottate.

Dal punto di vista dell'utente, si possono adottare le seguenti misure di prevenzioni, entrambe semplici ed efficaci:

- **mantenere il proprio browser sempre aggiornato e controllare periodicamente le estensioni e gli add-on installati:** è una misura di primo livello, di per sé efficace nella maggior parte dei casi. Alcuni browser particolarmente "hardenizzati" utilizzano blacklist di estensioni pericolose che vengono automaticamente bloccate all'avvio;
- **adottare un browser specifico da usare esclusivamente per le operazioni sensibili (banking in primis) e usarne un altro per tutte le altre attività di navigazione,** che per loro natura presentano un rischio maggiore di infezione.





Truffe Online – il fenomeno del “Phishing”

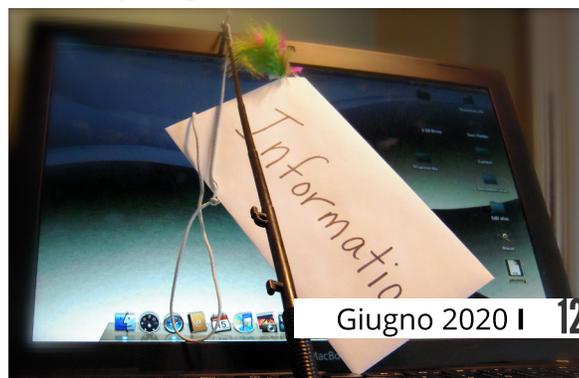
Il *phishing* è solo una delle tecniche di *cybercrime*, o crimine informatico, utilizzate dai moderni truffatori per carpire i dati personali di migliaia di utenti nel pericoloso mare di Internet. Il termine phishing ricorda e richiama il vocabolo inglese “*fishing*”, che allude all'uso delle suddette tecniche al fine di “pescare” dati finanziari e password degli utenti o, più in generale, all’idea della vittima che finisce per essere “intrappolata” nelle reti dei pericolosi pirati del *web*.

Internet certamente è stata una grandissima invenzione: al suo interno, infatti, è possibile trovare qualsiasi tipo di informazione, nonché l’offerta di numerosi servizi e prodotti; grazie ad esso è, inoltre, possibile, comunicare con più persone contemporaneamente e a distanza e, addirittura, svolgere un’attività professionale e imprenditoriale. Nonostante ciò, bisogna tenere conto che dietro tale apparente mondo idilliaco,

spesso si celano pericoli sconosciuti. Tra questi vi è senza dubbio il phishing, una delle truffe online più diffuse degli ultimi tempi: si contano, infatti, sulla base dei dati raccolti dal Gruppo di lavoro anti-phishing(così detto APWG, *Anti-Phishing Working Group*) circa 100.000 tentativi di phishing ogni mese!

L’*Anti-Phishing Working Group* è un consorzio internazionale che si occupa di riunire imprese, società, associazioni e agenzie colpite da attacchi di *phishing*.

Lo scopo del gruppo è quello di unificare la risposta globale al *cyber crime* attraverso lo scambio di dati, la ricerca e la promozione della consapevolezza pubblica sui pericoli insidiosi, spesso insiti nel *web*.

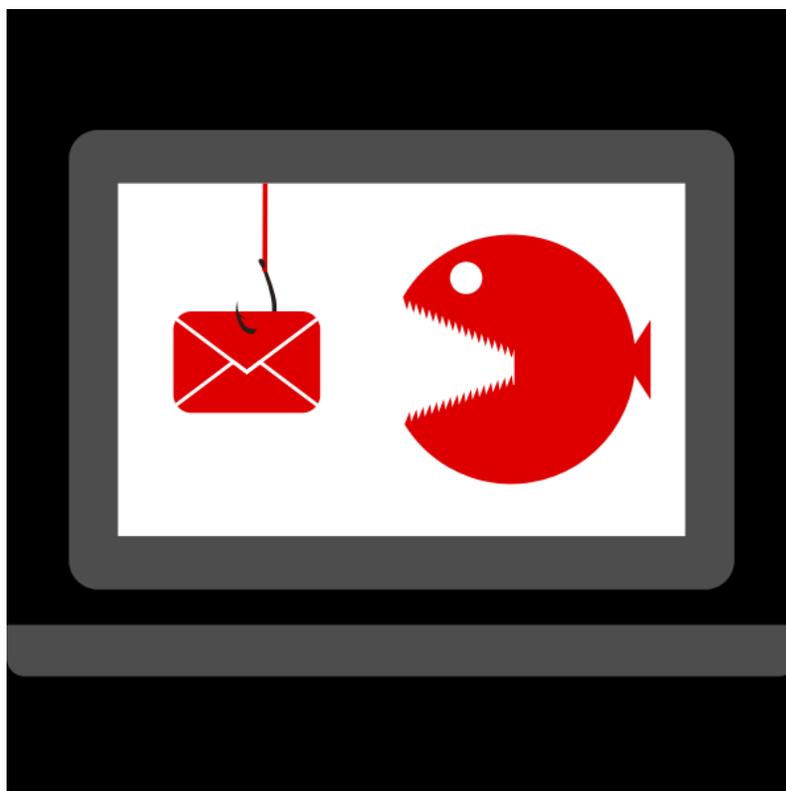


Spesso, infatti, i truffatori approfittano dell'empatia, della paura e dell'ingenuità degli utenti meno avveduti di Internet. Essi si trovano inaspettatamente "in trappola".

È anche vero, però, che alcune truffe su Internet stanno diventando sempre più sofisticate e, pertanto, spesso riescono ad ingannare anche gli utenti più esperti.

La truffa è realizzata quasi sempre mediante la posta elettronica: in tal caso, l'affidamento della vittima viene carpito in forza dell'utilizzo, da parte dei truffatori, di **indirizzi e-mail quasi del tutto identici a quelli di enti affidabili.**

L'autore di tali truffe maschera il falso URL (*Uniform Resource Locator*, ossia la sequenza di caratteri che identifica l'indirizzo di una risorsa in Internet) con il vero indirizzo del sito, clonandolo oppure modificando alcune lettere, in modo da farlo risultare quasi identico, o ancora, attraverso il cd. metodo del "reindirizzamento", mediante il quale la vittima, credendo di collegarsi al sito affidabile, viene diretta verso il sito truffa.



Il *phishing* consiste in una truffa effettuata tramite Internet, attraverso cui alcuni soggetti malintenzionati, dietro la maschera e il nome di enti conosciuti ed affidabili, tentano di acquisire indebitamente e con l'inganno informazioni personali, password, numeri di carte di credito, dati finanziari e informazioni su account personali o sistemi informativi riservati.

Phishing

Avoiding
the hook

ATTENTION



SI FACCIA CASO ALLE NUMEROSE MAIL RICEVUTE SOTTO IL (FALSO) NOME DI FAMOSE SOCIETÀ O BANCHE (POSTE ITALIANE, INTESA SAN PAOLO) CON LE QUALI SI RICHIEDE DI AGGIORNARE TEMPESTIVAMENTE LE INFORMAZIONI RELATIVE A IBAN O ALTRI DATI PERSONALI.

INSERENDO PROPRIE PASSWORD O FORNENDO INFORMAZIONI RELATIVE AL PROPRIO ACCOUNT, SI RISCHIA DI ESSERE TRUFFATI!!!

Vi è spesso una motivazione generica alla base della richiesta dei dati, oppure una comunicazione “invitante” (ad esempio ricevimento di un ordine di accredito), con cui il truffatore tenta di catturare l’attenzione dell’utente, per poi ingannarlo.

Per tali ragioni, tenuto conto dei dati statistici che rivelano quanto tali truffe stiano diventando frequenti nella quotidianità, è importante prestare maggiore attenzione agli indirizzi di posta elettronica dai quali pervengono tali comunicazioni, confrontandoli con quelli legali delle vere società o banche

assicurandosi che si tratti di pagine protette.

In conclusione, si consiglia di diffidare da qualunque e-mail che richieda l’inserimento di dati riservati relativi a carte di credito, chiavi di accesso al servizio di online banking, password, e altre informazioni personali, considerando che le banche non richiedono tali informazioni via e-mail.

Inoltre, è importante tenere conto, al fine di riconoscere le truffe, delle motivazioni generiche poste alla base della richiesta di informazioni personali (es. accredito, scadenza, smarrimento, problemi tecnici), dell’uso di toni “intimidatori”, o della promessa di condizioni vantaggiose a seguito della cessione dei propri dati.

Nel caso in cui emergano dei dubbi o sospetti in merito alle richieste e comunicazioni ricevute da tali indirizzi di posta elettronica, è preferibile contattare tempestivamente la banca o recarsi in filiale, prima di comunicare qualsivoglia informazione personale.





TRUFFE E RAGGIRI A DANNO DEI GIOVANI IN CERCA DI OCCUPAZIONE



Il raggio inventato a danno dei consumatori tocca anche il mondo del lavoro, approfittando delle crescenti difficoltà, soprattutto da parte dei giovani, a trovare un'occupazione.

In questo modo, si moltiplicano gli annunci di promotori commerciali, finanziari o agenti di commercio, diffusi attraverso giornali, volantini, siti internet o semplicemente con il passaparola.

Lavori che, al di là degli aspetti più professionali e seri di chi è realmente alla ricerca di personale da impiegare, possono nascondere la malafede di chi ha interesse ad attirare persone per proporgli contratti o collaborazioni con modalità atipiche, chiedendo soldi ancor prima di prospettare guadagni o stipendi.

Normalmente, i soggetti alla ricerca di un impiego vengono convocati e attirati da prospettive di guadagno e di facile avviamento in zone ad alto reddito economico, salvo poi che a codeste persone venga chiesto di acquistare kit professionali di ogni genere e di ogni costo. In tali casi siamo in presenza di una vera e propria truffa, perché chi offre lavoro non può chiedere in cambio soldi.

Un'azienda seria mette a disposizione del dipendente o del collaboratore tutti i mezzi necessari a rappresentarla o a svolgere il suo lavoro. Eventualmente vengono fatti dei periodi di prova, di affiancamento, di affidamento dei mezzi, dai pc fino alle strumentazioni dimostrative. Non succede mai che al potenziale dipendente o collaboratore venga chiesto un investimento preventivo per andare incontro, non si sa nel giro di quanto tempo e con quali sforzi, ad un possibile o presunto guadagno successivo.

Questo vale anche per il lavoro a domicilio.



La regola non cambia: a chi lavora non deve essere chiesto nessun investimento o anticipo di denaro.

Queste situazioni devono essere un campanello d'allarme, perché alle spalle di tutto molto spesso non c'è un lavoro solido e promettente, ma una bolle di sapone.

Prendere le misure della serietà di chi si ha di fronte anche attraverso questi aspetti, serve ad imparare a tutelarsi.

12 TIPOLOGIE DI FRODI A DANNO DEI GIOVANI IN CERCA DI LAVORO

Si possono individuare ben 12 tipologie di frodi e pratiche commerciali scorrette perpetrate a danno dei giovani in cerca di lavoro o di offerte formative/aggiornamenti professionali.

Le 12 tipologie di frodi comprendono: il lavoro a domicilio, le vendite porta a porta, i servizi telefonici a pagamento, le iscrizioni alle banche dati, i corsi di formazione, le borse di studio, la realizzazione di book fotografici, le associazioni in partecipazione, i falsi periodi di prova, il trasferimento di denaro, le catene di S. Antonio, il marketing piramidale e i documenti da firmare.

Il comune denominatore di codeste truffe è la falsa promessa di lavoro dietro esborso di denaro o corsi di formazione di scarsa qualità pubblicizzati come gratuiti salvo poi la richiesta del versamento di somme per il proseguimento delle lezioni.



DECALOGO PER I GIOVANI IN CERCA DI OCCUPAZIONE

1. Ricordate che le **aziende affidabili non nascondono nulla**: descrivono subito il lavoro offerto, i requisiti richiesti e il compenso. Fanno leggere e firmare un contratto prima di iniziare qualsiasi sorta di attività.

2. Ricordate che una società seria che vi offre un'occupazione (in ufficio o da casa), vorrà certamente **vedere prima il vostro curriculum vitae** e le vostre referenze.

3. Ricordate che quando un'offerta sembra **troppo bella per essere vera**, probabilmente è falsa.

4. Diffidate delle aziende che **non indicano la propria ragione sociale e partita Iva**.

5. **Effettuate ricerche online** - ad esempio nel Registro Imprese della Camera di Commercio o sul sito dell'Agenzia dell'Entrate - per verificare l'affidabilità dell'azienda proponente.

6. Diffidate delle aziende che vi chiedono **contributi economici** per poter avviare il rapporto di lavoro.

7. Non acquistate **kit o materiali di qualsiasi tipo** necessari per l'avvio di un'attività a domicilio.

8. Diffidate di chi vi chiede di fornire dati personali, indirizzi e-mail e recapiti telefonici con la promessa di ricontattarvi: spesso si tratta soltanto di **catene di Sant'Antonio**.

9. Prendetevi sempre **tutto il tempo necessario per riflettere** e verificare la validità e l'autenticità dell'offerta. Diffidate di chi ha fretta di farvi concludere.

10. Non iscrivetevi a **corsi o training di avviamento al lavoro** a vostre spese.

Di solito è l'azienda che assume a farsi carico delle spese per la formazione dei dipendenti. Nei rari casi in cui il corso viene addebitato al lavoratore, il corrispettivo non deve essere anticipato, ma verrà detratto dal primo stipendio.

Questo decalogo consente ai giovani in cerca di occupazione di difendersi dai falsi annunci di lavoro, perché molto spesso le frodi perpetrate ai danni dei giovani in cerca di lavoro presentano risvolti psicologici e sociali particolarmente gravi.

A livello personale, esse producono nelle vittime un abbassamento della propria autostima, a livello sociale, minano la fiducia e le aspirazioni dei giovani che vedano nel lavoro non solo uno strumento di realizzazione personale, ma anche di contributo dato alla società civile e al Paese.



IN CASO DI DUBBIO, IL CODACONS, QUALE ASSOCIAZIONE A TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI, PUÒ ESSERE UN PUNTO DI RIFERIMENTO PER CHIEDERE UN PARERE/CONSIGLIO SULLE MODALITÀ DI LAVORO PROPOSTE DA QUELLA DETERMINATA AZIENDA O SOCIETÀ.





Furbetti d'Italia ai tempi del Coronavirus

L'ingegno italico è riconosciuto in tutto il mondo ed è anche molto apprezzato quando, s'intende, fa del bene e arricchisce la società in cui viviamo. Ma c'è un "ingegno" italico che è molto meno apprezzato e mira ad arricchire soltanto chi certe idee le partorisce. In questo articolo passeremo in rassegna una serie di truffe o affini ideate da chi ha pensato bene di far cassa anche sull'emergenza Coronavirus.

Partiremo dai farmaci venduti online come panacea contro il terribile virus passando per mascherine e amuchina al prezzo dell'oro alle pompe funebri che speculano sul dolore dei familiari dei defunti.

E' certamente legittimo desiderare un farmaco o un vaccino per guarire, essere immuni e tornare alla vita normale. Purtroppo, allo stato, un farmaco specifico non c'è e tanto meno un vaccino e le cure

vengono prestate esclusivamente con i farmaci riconosciuti dalla comunità scientifica.

Uno dei casi più noti è quello del *Kaletra*. Nel marzo scorso l'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) ha disposto l'oscuramento del sito [web https://farmacocoronavirus.it](https://farmacocoronavirus.it) nonché la sospensione dell'attività di promozione e commercializzazione del farmaco "generico *Kaletra*", al prezzo di ben 634,44 euro. Il farmaco in questione veniva reclamizzato come l'"*unico farmaco contro il Coronavirus (COVID-19)*" e l'"*unico rimedio di combattere il Coronavirus (COVID-19)*"!!!

Peccato che allo stato, come dichiarato dalle autorità sanitarie mondiali, non esiste una cura efficace per combattere il virus.

E ancora.

Sempre nel marzo scorso, lo Stato è dovuto intervenire a far eliminare ogni riferimento all'efficacia preventiva contro il COVID-19 dei detergenti, prodotti cosmetici

e integratori pubblicizzati e commercializzati sia sul sito <https://carlitashop.com> che sulla relativa pagina Instagram. Sulla homepage del sito e attraverso il profilo Instagram erano pubblicizzati e venduti prodotti (quali l'“*Olio Essenziale di Manuka Antivirale Purificante Antibatterico Optima Naturalis*”, l'“*Integratore antivirale Manuka Defense Plus Optima Naturalis*”) di cui si decantavano inesistenti capacità “antivirali”, antibatteriche e antisettiche nonché di rafforzamento del sistema immunitario e di protezione delle vie respiratorie, grazie a principi attivi che combatterebbero microorganismi in grado di scatenare infiammazioni nelle vie respiratorie e nei polmoni. Si vantavano inoltre le proprietà disinfettanti e la capacità di contrastare il contagio da parte di detersivi e creme cosmetiche.



Dice l'AGCM: “Nessuna di tali affermazioni trova in realtà conforto nella letteratura scientifica e nessuno dei prodotti pubblicizzati è un presidio medico-chirurgico”.

Più chiaro di così...

Dopo gli oli essenziali, è arrivato il momento dell'ossigenoterapia.

Il sito web www.oxystore.it, dopo aver ampiamente sponsorizzato l'attività di ossigenoterapia per fronteggiare il virus Covid-19 – presentandola come “uno dei sistemi di maggior efficacia per curare la sintomatologia legata al Coronavirus di nuova generazione” – proponeva la vendita (al prezzo di 995 euro!!!) di un “kit di prevenzione” descritto come “completo di tutto il necessario per poter monitorare e migliorare la risposta immunitaria” e composto da un concentratore di ossigeno stazionario e accessori vari.

Anche in questo caso, sarebbe necessario

l'intervento dell'Autorità Garante a smentire le affermazioni contenute nel sito dove si presentavano in modo enfatico e suggestivo le proprietà salvifiche e benefiche dell'ossigenoterapia e dei concentratori di ossigeno per fronteggiare il virus Covid-19.

Si arrivava finanche ad invitare i consumatori a “*giocare d'anticipo: evitare il contagio e munirsi di un concentratore di ossigeno*” ovvero ad avvertire gli stessi consumatori che l'ossigenoterapia è “*l'ultimo baluardo*” e che, nello specifico, “*non rimane che affidarsi allo strumento più semplice e più facilmente reperibile sul mercato: il concentratore di ossigeno*”, che “*si sta pertanto rivelando un salva-vita fondamentale sia in fase di prevenzione che soprattutto di terapia*”.

Bisogna, dunque, diffidare di tutti coloro che propagandano cure miracolose contro il coronavirus e affidarsi sempre alla scienza. In caso di dubbi, l'unico che li può sciogliere è il nostro medico di famiglia.

Si ricordi, infine, che l'unica Autorità deputata nel campo dei farmaci ad accertarne le proprietà e le indicazioni terapeutiche è l'Agenzia italiana del farmaco (in [acronimo AIFA](#)) istituita da dal decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito in legge 24 novembre 2003, n. 326.

L'AIFA, fra le varie funzioni, ha quelle digarantisce l'accesso al farmaco e il suo impiego sicuro e appropriato come strumento di difesa della salute e di redigere e aggiornare il *prontuario farmaceutico nazionale*.

In buona sostanza, è l'AiFA che ci dice se un farmaco ha determinate proprietà, nessun altro.

Cambiando argomento, è il momento di parlare della vergognosa speculazione che si è scatenata non solo su internet nella vendita, soprattutto, di mascherine e Amuchina.

Persone senza scrupoli (ahimè talvolta anche qualche farmacista) hanno pensato bene di approfittare dell'emergenza per alzare i prezzi.

Amazon e Ebay sono stati i principali teatri dove è andata in scena la vergogna tanto che, a un certo punto, l'AGCM, agli inizi di marzo 2020, ha dovuto avviare un istruttoria anche nei confronti di questi due colossiche hanno accettato e dato risalto agli annunci non solo enfatizzando, come detto, l'efficacia di certi prodotti in termini di protezione e/o di

contrasto nei confronti del suddetto virus COVID 19 ma anche di aver permesso la vendita di certi prodotti come mascherine e disinfettanti con ingiustificato e consistente aumento dei prezzi.

Come Codacons abbiamo avuto diverse segnalazioni che abbiamo poi tradotto in esposti alla Procura.

Il 17 marzo scorso un consumatore ha trovato su Amazon l'offerta di un litro di Amuchina a 16 euro (!) e non è andata meglio a chi il mese dopo ha trovato su Ebay mezzo litro di Amuchina addirittura a 22 euro!

Le note dolenti vengono, purtroppo, da chi invece dovrebbe essere presidio per i cittadini in questo periodo ossia da qualche farmacista, per fortuna pochi casi isolati ma comunque sconcertanti.

E' il caso di un farmacista di Garlasco denunciato dalla Guardia di Finanza per aver applicato al gel disinfettante da lui venduto un rincaro del 300% mentre è stato segnalato a Vigevano un farmacista che per una mascherina del tipo ffp2 chiedeva ben 13 euro! Lo screenshot del dialogo whatsapp tra il cittadino e la farmacia lascia senza parole!

Dobbiamo dunque chiarire a tutti coloro che cercano di speculare sull'emergenza aumentando a dismisura i prezzi che stanno commettendo un reato.

I commercianti e fornitori che, approfittando della forte domanda di determinati prodotti (mascherine, igienizzanti e guanti) aumentano i prezzi per guadagnarci sulle vendite compiono manovre speculative e quindi sono perseguibili ai sensi dell'**articolo 501 bis codice penale (Manovre speculative su merci)** che così recita: *chiunque, nell'esercizio di qualsiasi attività produttiva o commerciale, compie manovre speculative ovvero occulta, accaparra od incetta materie prime, generi alimentari di largo consumo o prodotti di prima necessità, in modo atto a determinarne la rarefazione o il rincaro sul mercato interno, è punito con la reclusione da sei mesi a tre anni e con la multa da euro 516 a euro 25.822.*

I cittadini, dunque, che notino un improvviso rialzo dei prezzi in qualsiasi modo connessi all'emergenza che stiamo vivendo possono dunque denunciare chi cerca di guadagnarci sopra.

Facciamo attenzione - e facciamo fare attenzione soprattutto ai nostri anziani - anche a tutti coloro che ci contattano o si presentano a casa nostra con il pretesto di essere inviati dalla protezione Civile o dall'Asl o dal Comune per igienizzare, fare tamponi o test sierologici.

Sono dei truffatori!

Da qualche tempo, soprattutto in Provincia di Cremona ci vengono segnalati finti operatori sanitari, con tute arancioni rifrangenti, suonano alle abitazioni private fingendosi incaricati dal Comune per effettuare dei tamponi Coronavirus e/o per igienizzare l'ambiente.

Con tale pretesto, questi truffatori si intrufolano nelle abitazioni per asportare contanti e monili d'oro, soprattutto delle persone più anziane.

Sempre in Lombardia, alcune segnalazioni pervenute riguardano la *cd.truffa del finto volantino del Ministero dell'Interno*.

Si tratta di alcuni volantini, stampati su carta intestata 'Ministero dell'Interno Dipartimento della Pubblica Sicurezza', riportanti il logo della Repubblica Italiana.

Quanto riportato su detti volantini è falso e ingannevole per la pubblica fede e non deve essere assolutamente preso in considerazione da chi li dovesse ritrovare, soprattutto laddove si legge che *"vengono invitati eventuali non residenti degli stabili a lasciare le abitazioni ospitanti per rientrare nel proprio domicilio di residenza"*.

E' dunque necessario non fidarsi mai delle chiamate di estranei e ancor meno di sconosciuti che si presentano alla nostra porta chiedendo di entrare.

Lasciamoli fuori e chiamiamo subito le Forze dell'ordine.

Continua a pag. 22



ABBONAMENTO 2020

€ 36,00

**LEGGI SU TELEFONO O TABLET
(ANDROID/APPLE)**

CLICCA QUI



L'inesauribile fantasia dei truffatori è arrivata poi alla truffa del ritiro dei rifiuti "speciali" per pazienti soli in casa e positivi al Covid-19, per le loro famiglie oppure per famiglie che hanno parenti in quarantena fiduciaria, imposta per legge dopo il rientro dall'estero.

L'allarme arriva dalle segnalazioni di alcuni consumatori lombardi: sedicenti netturbini stanno contattando (sui numeri cellulari privati) persone in quarantena allo scopo di essere ricevuti in casa per il ritiro di rifiuti indifferenziati speciali, chiedendo soldi (dai 50 ai 100 euro a seconda del rifiuto da smaltire). La circostanza inquietante, però, è come questi truffatori siano venuti a conoscenza dei nomi e delle utenze telefoniche delle malcapitate vittime...

Un altro caso inquietante è la frode informatica perpetrata attraverso l'inoltro di email a firma di una presunta "esperta" dell'Organizzazione mondiale della sanità in Italia. I falsi messaggi di posta elettronica, dal linguaggio professionale ed assolutamente credibile, invitano le vittime ad aprire un allegato infetto, contenente presunte precauzioni per evitare l'infezione da coronavirus. Il malware, della famiglia "Ostap" e nascosto in un archivio javascript, mira a carpire i dati sensibili delle ignare vittime. Il phishing è una truffa informatica effettuata inviando un'e-mail con il logo contraffatto di un istituto di credito o di una società di commercio elettronico (o con la firma di sedicenti medici come nel nostro caso), in cui si invita il destinatario a fornire dati riservati (numero di carta di

credito, password di accesso al servizio di home banking, ecc.), motivando tale richiesta con ragioni di ordine tecnico. E' comprensibile che, sfruttando il momento attuale di grandissima fragilità e paura, il consumatore ignaro fornisca credenziali e dati sensibili diventando, nell'arco di pochissimi minuti, vittima di truffatori informatici.

E' dunque importantissimo non rivelare mai a nessuno i dati del nostro conto corrente, della nostra carta di credito o i nostri dati personali.

In caso di mail di incerta provenienza non bisogna mai aprirle ma cancellarle subito.

Da ultimo, in questa rassegna certo incompleta e purtroppo destinata ad essere arricchita di altre "perle" non possiamo tacere di alcune agenzie di pompe funebri che, sfruttando la situazione di dolore e confusione dei congiunti di un defunto per coronavirus, sparano fatture folli spesso senza nemmeno dettagliare le singole attività effettuate.

E' il caso di Francesca (nome di fantasia) nostra Associata che per le onoranze funebri del papà morto di coronavirus ha richiesto l'intervento di un'impresa di pompe funebri della zona.

Ebbene, al termine del servizio di cremazione le è stata recapitata una fattura di oltre 5.000 euro senza dettagliarne le voci.

Solo a seguito della legittima richiesta della ragazza, le veniva inviato il dettaglio dal quale si evinceva che gran parte delle voci erano assolutamente incompatibili con il servizio di cremazione oppure addirittura mai richieste e dunque inventate di sana pianta.

Tra le voci della singolare fattura veniva elencata un costosissimo cofano in noce con imbottitura in raso bianco con tanto di corona di fiori sopra (assolutamente inutile in vista della cremazione), l'addobbo della camera ardente dell'ospedale (impossibile dato che per legge era impossibile recarsi in ospedale), manifesti funebri mai richiesti e mai affissi, necrologi mai pubblicati, addirittura la stampa di fotografie del caro estinto mai fornite dalla famiglia.

Solo la prontezza di spirito di Francesca le permetteva di informarsi presso altre

imprese e scoprire che il prezzo medio si aggira intorno alla metà di quanto fatturate!

Tutte le truffe sono da condannare ma ancor di più quelle di coloro che speculano sul dolore delle persone colpite nei propri affetti più cari.

Ed è per questo che in casi come quello sopra raccontato, si dovranno perseguire i responsabili non solo per truffa semplice ex art. 640 c.p. ma per truffa aggravata per "l'averne profittato di circostanze di tempo, di luogo o di persona, anche in riferimento all'età, tali da ostacolare la pubblica o privata difesa" come recita l'art. 61 n. 5 del codice penale.

Giunti alla fine della nostra rassegna non possiamo che esortare i cittadini a prestare la massima attenzione e a denunciare qualsiasi tentativo di speculare sull'emergenza e sul dolore.



ATTENZIONE

Giunti alla fine della nostra rassegna non possiamo che esortare i cittadini a prestare la massima attenzione e a denunciare qualsiasi tentativo di speculare sull'emergenza e sul dolore.



ATTENZIONE



Rivolgendosi ad un'Associazione di consumatori, come il CODACONS, si può sempre ottenere assistenza nel caso in cui si abbia il dubbio di essere caduti nella trappola di una truffa ed un aiuto valido per risolvere il problema.

Ricordiamoci che è sempre possibile difendere i propri diritti ma dobbiamo essere noi a far valere le nostre pretese!



"TOC-TOC": "ATTENZIONE ALLE TRUFFE PORTA A PORTA"

Quante volte ci è capitato di sentire bussare alla nostra porta, o di sentir suonare al campanello e trovarci davanti persone che non conosciamo e che non abbiamo mai visto?

Spesso, quando chiediamo chi è, ci sentiamo rispondere nei più svariati modi: "sono il tecnico della luce" o "sono il tecnico del gas e sono venuto a controllare il suo contatore per vedere se è tutto a posto" oppure ancora ci troviamo davanti persone che non si identificano ma che chiedono di poter entrare a casa nostra per proporci questa o quella offerta.

Alcune volte, purtroppo, capita di trovarci di fronte a dei veri e propri truffatori che vogliono semplicemente entrare a casa nostra per rubarci qualcosa, ma altre volte non si tratta di furfanti ma di venditori porta a porta pronti a farci le più svariate proposte...commerciali.

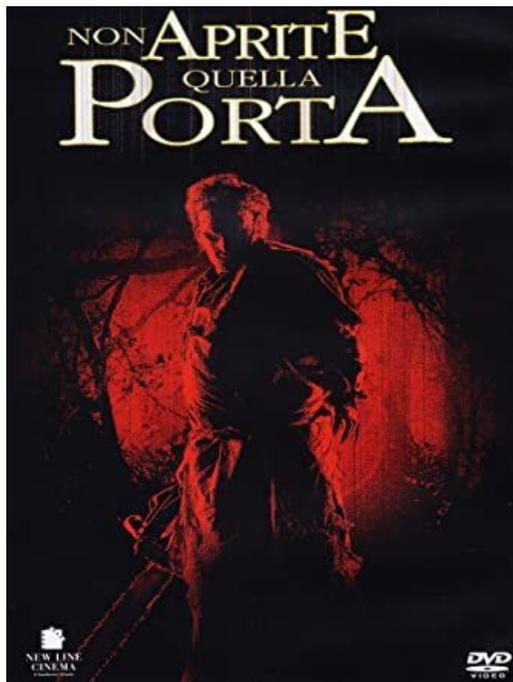
Anche in questi casi però dobbiamo stare molto attenti, perché senza accorgercene potremmo finire con il concludere un contratto e con obbligarci a pagare determinate somme verso società che non abbiamo neanche mai sentito nominare!

Cosa fare allora per difenderci in queste situazioni?

ECCO IL DECALOGO ANTI-TRUFFA DEL CODACONS

1) Prima regola: identificare la persona con cui stiamo parlando. Anche qualora la persona alla porta si identifichi come rappresentante di una o l'altra azienda chiedere sempre di vedere un tesserino o badge di riconoscimento. Ogni persona che bussa alla nostra porta, deve essere dotato di un tesserino autorizzato con le proprie generalità, una foto del venditore e il nome dell'azienda mandante.

2) Dopo e solo dopo essere certi che il venditore sia chi dice di essere, e aver fatto entrare la persona nella propria casa, ricordiamoci di non perderlo mai di vista; non lasciare che lo stesso possa aggirarsi liberamente per casa nostra.



3) Non firmare nulla di quello che ci viene proposto senza aver letto attentamente tutto quando ci viene fatto vedere. Molto spesso i venditori porta a porta insistono circa il fatto che la proposta che viene fatta valga solamente in quel particolare momento, asserendo magari che se si firma ci saranno sconti o offerte speciali. Non farsi ingannare, e se non siamo sicuri di quello che stiamo firmando non facciamolo prima di averlo fatto vedere da qualcun altro.

4) Valutare sempre la coerenza tra il prodotto o servizio che viene venduto o proposto dal venditore e le informazioni che lo stesso ci richiede. Pensiamo al caso in cui il soggetto si sia indentificato come tecnico del gas, sicuramente potrà chiedere di vedere il contatore e di chiederci il codice identificativo dello stesso, ma nulla di più.

5) In ogni caso anche qualora si decida di dare le proprie coordinate bancarie al venditore perché magari richieste dal contratto che si sta firmando, non fornire più delle informazioni necessarie; non dare nessun altro codice o password relativa al proprio conto corrente.

6) Tenere in tasca portafoglio o eventuali soldi, non dare mai nulla al venditore se dovesse essere fatta una richiesta diretta. Anche qualora il contratto preveda un pagamento rifiutarsi sempre di pagare in contanti, in quanto il pagamento non sarebbe tracciato, e farsi sempre rilasciare una ricevuta.

7) Non lasciare beni di valore in vista per la casa. Tenere tutto quello che si ha di prezioso nei propri cassetti chiusi o nella cassaforte.

8) Importante farsi sempre lasciare un recapito del venditore e della società che lo stesso rappresenta. Il solo numero di cellulare non basta, perché spesso il venditore dopo aver fatto firmare il contratto sparisce e non risponde più.

9) Importante è farsi dare una copia del contratto che si è firmati per poterlo controllare con calma successivamente, o comunque rendersi pienamente conto di quello che si è fatto.

10) Se anche si è firmato qualcosa che non si voleva, o ci si è sbagliati e ci si rende conto successivamente che l'offerta non era così conveniente come appariva essere ricordarsi che si è sempre tutelati ed è sempre possibile cambiare la propria idea.





Cosa posso fare se ho firmato un contratto che non volevo?

Il nostro ordinamento definisce questo tipo di contratti come **contratti negoziati fuori dei locali commerciali**, stipulati tra un professionista ed un consumatore. È quindi necessaria:

1) la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore in un luogo diverso dai locali del professionista o per cui – in queste stesse circostanze – sia stata fatta un'offerta da parte del consumatore;

2) essersi recati nei locali del professionista immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista.

i servizi sociali e di assistenza sanitaria, i giochi d'azzardo, i servizi finanziari, quelli relativi alla creazione di immobili, i pacchetti turistici e le multiproprietà, i servizi di trasporto passeggeri e ogni qualvolta il corrispettivo che il consumatore deve pagare non è superiore a 50 Euro.

(Continua a pag. 28)

ATTENZIONE

ATTENZIONE:

Ricordiamo che Le disposizioni del Codice del Consumo relative ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali **non si applicano** ad alcune tipologie contrattuali quali tra gli altri:





**CONSULENZA
ONLINE**

**[HTTPS://WWW.CODACONSLOMBARDIA.IT/
CONSULENZE-ONLINE/](https://www.codaconslombardia.it/consulenze-online/)**

Il Codice del Consumo richiede prima che il consumatore sia vincolato da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, che il professionista fornisca al consumatore – in maniera chiara e comprensibile – tutta una serie di informazioni. L'elenco contiene tra le altre informazioni riguardo a:

- identità del professionista, indirizzo geografico/ telefono/fax/e-mail
- caratteristiche principali dei beni o servizi
- prezzo del bene o del servizio, comprensivo di imposte/spese aggiuntive di spedizione/ogni altro costo;
- modalità del pagamento/consegna/esecuzione e data entro la quale il professionista si impegna a consegnare i beni
- esistenza o esclusione del diritto di recesso, condizioni, termini e procedure per esercitarlo, nonché il modulo tipo di recesso
- durata del contratto e condizioni per recedere in caso di contratto a tempo indeterminato o a rinnovo automatico
- promemoria dell'esistenza della garanzia legale
- se applicabile, l'informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso.

Queste informazioni devono venir fornite su **supporto cartaceo o** – se il consumatore è d'accordo – **su un altro mezzo durevole** (ad esempio in un DVD o in una e-mail) e devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile. Il professionista fornisce poi una copia del contratto firmata (sempre su un supporto cartaceo o durevole).

NOTA BENE: il consumatore può **recedere** da un contratto negoziato fuori dei locali commerciali, senza specificarne il motivo e sostenendo solo i costi per rispedire il bene al professionista, entro il termine di **14 giorni (di calendario)** dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi e dal momento della acquisizione fisica del possesso dei beni.

Per comunicare al professionista la decisione di esercitare il diritto di recesso, il consumatore può o utilizzare il **modulo tipo di recesso** che gli era stato consegnato oppure **presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita.**

ATTENZIONE: se il professionista **non fornisce** al consumatore le **informazioni sul diritto di recesso**, il termine per esercitare il diritto di recesso scade **12 mesi** dopo la fine del periodo di recesso iniziale. Se il professionista fornisce queste informazioni entro 12 mesi dalla conclusione del contratto, il periodo di recesso termina 14 giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

FAR VALERE I PROPRI DIRITTI

Rivolgendosi ad un'Associazione di consumatori, come il Codacons, si può sempre ottenere assistenza nel caso in cui sia stato sottoscritto un contratto porta a porta, se si vuole essere sicuri di quello che si è firmato, o per recedere dal contratto stesso.

Ricordiamoci che è sempre possibile avere quello che ci spetta di diritto ma dobbiamo essere noi a far valere le nostre pretese!

CODACONS



TRUFFA DEI DIAMANTI: AGISCI CON IL CODACONS PER RECUPERARE I SOLDI CHE HAI INVESTITO!



SE HAI ACQUISTATO DIAMANTI, CONTATTACI PER IL RISARCIMENTO!

La Guardia di Finanza di Milano ha smascherato una truffa organizzata in danno di centinaia di consumatori che hanno investito in diamanti. Questi venivano venduti a prezzi gonfiati, con la complicità delle banche che facevano da intermediarie.

I FATTI

Centinaia di risparmiatori, infatti, attraverso le proprie banche di riferimento, hanno investito i propri risparmi in preziosi, acquistandoli a prezzi fuori mercato, e proprio perché si erano fidati dei propri istituti di credito che li avevano proposti come investimenti sicuri e senza rischi. Insomma, l'ennesimo inaccettabile caso di risparmio tradito. Il Codacons intende tutelare tutti i risparmiatori coinvolti in questa vicenda, che hanno il diritto di vedersi restituite le somme investite!

L'INIZIATIVA CODACONS

Se anche tu sei stato coinvolto nella truffa diamanti, segnalaci la tua posizione. [Clicca qui](#) per aderire all'azione "truffa diamanti" con il Codacons e ottenere finalmente giustizia!

[CLICCA QUI!](#)

BOLLETTE GAS E LUCE: COME FARE?

Essere consumatori consapevoli, dotati di un minimo di preparazione tecnica per quanto riguarda i contratti di somministrazione di gas ed energia elettrica, ci permette di evitare ogni possibile sorpresa con le bollette, e di sapere sempre quando ed in che modo poter reclamare per tutelare i nostri diritti

Il primo passo per poter diventare consumatori consapevoli è quello di saper leggere la bolletta della luce e di saper trovare al suo interno tutte le informazioni di cui avere bisogno.

• La prima pagina

Indipendentemente dal fornitore di energia elettrica con il quale abbiamo stipulato il contratto, la prima pagina della bolletta della luce è dedicata ad un quadro sintetico delle principali informazioni che identificano la nostra fornitura.

In cima alla bolletta, nell'intestazione, troviamo, oltre al **nome del fornitore** ed ai **contatti** del medesimo (numero del call center, indirizzo mail o pec), la **tipologia di mercato** con cui è stato sottoscritto il contratto: **mercato libero** o **mercato tutelato**.

Di seguito sono poi indicate le caratteristiche tecniche della fornitura.

1- **Numero di utenza e numero cliente:** quest'ultimo può assumere diversi nominativi a seconda del fornitore con cui è stato stipulato il contratto (numero utenza; codice cliente; numero cliente), ma in ogni caso è un numero di riferimento dell'utenza specifico del fornitore stesso.

2- **Codice POD:** è il punto di prelievo dell'elettricità, che individua con precisione il punto geografico sul territorio in cui l'energia elettrica viene prelevata dall'utente.

3- **Tipologia di pagamento:** può essere tramite bollettino postale, domiciliazione bancaria o conto corrente.

4- **Tipologia di cliente:** si differenzia in "domestico residente" oppure "domestico non residente".

5- **Potenza impegnata e potenza disponibile:** la prima rappresenta il livello di potenza indicato all'interno del contratto e reso disponibile dal fornitore. Essa è definita sulla base delle esigenze del cliente al momento della conclusione del contratto, in funzione al tipo ed al numero degli apparecchi elettrici normalmente utilizzati. La seconda invece è la potenza massima prelevabile dall'impianto di distribuzione, superata la quale l'erogazione di energia si interrompe.

6- **Tensione di fornitura monofase:** le forniture di energia elettrica per uso domestico solitamente sono indicate in BT (bassa tensione) monofase con tensione pari a 230V o trifase con tensione 230/440V.

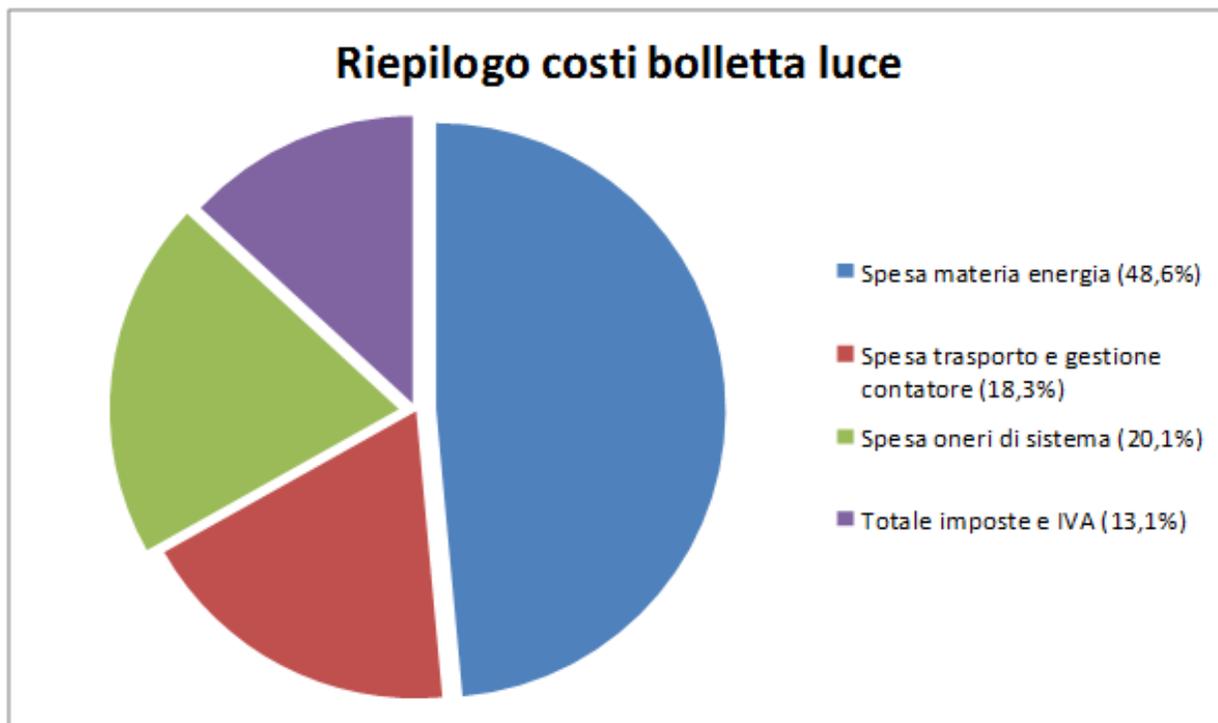
7- **Totale da pagare e indicazione degli estremi della bolletta:** la zona della bolletta che sicuramente non sarà sfuggita al nostro sguardo, in quanto riporta l'indicazione del totale che deve essere pagato.

Qual è la differenza tra il mercato libero e il mercato tutelato?

Con il MERCATO LIBERO ognuno è libero di scegliere il proprio fornitore luce diverso dalla società che fornisce il servizio di maggior tutela.

IL MERCATO TUTELATO è il regime tariffario stabilito dall'Authority (ARERA). Con la completa liberalizzazione del mercato dell'energia, avvenuto nel 2007, il consumatore può scegliere il fornitore di energia elettrica che preferisce; tuttavia egli può decidere di non scegliere un'offerta sul mercato libero e continuare il rapporto di fornitura di energia elettrica alle condizioni interamente regolate.

All'interno della nuova **BOLLETTA 2.0** troviamo anche la sintesi degli importi fatturati (il cosiddetto riepilogo costi) con il famoso grafico a torta, al cui interno sono descritti, nello specifico, i corrispettivi fatturati suddivisi nelle quattro voci di spesa principale:



QUAL È IL SIGNIFICATO DI QUESTE VOCI?

Iniziamo dalla prima, la **spesa per la materia energia**.

La spesa per la materia energia è costituita da quota fissa (indicata in €/anno), indipendente dal consumo, e da quota energia (€/Kwh), che si paga in proporzione al consumo.

Quest'ultima rappresenta l'unica parte variabile della tariffa energetica, quella che, in parole povere, determina la differenza delle tariffe elettriche nel mercato libero dell'energia. La **quota energia** è così composta:

A- **Prezzo dell'energia**: cioè il costo di acquisto dell'energia elettrica.

B- **Perdite di rete**: esse pesano circa il 10% sul prezzo dell'energia; nel mercato tutelato sono incluse nel prezzo dell'energia, mentre nel mercato libero sono fatturate separatamente.

C- **Dispacciamento**: costo del servizio che garantisce l'equilibrio tra energia immessa nelle reti elettriche ed energia prelevata dai clienti finali.

D- **Perequazione**: tale componente serve a garantire che gli importi pagati dal cliente per energia e dispacciamento siano i costi effettivi sostenuti dal fornitore.

• Spesa per il trasporto e la gestione del contatore.

La spesa per il trasporto e la gestione del contatore è legata al trasporto dell'energia. Le tariffe sono stabilite dall'Autorità Garante per l'energia elettrica, il gas ed il servizio idrico (già AEEGSI ora ARERA), quindi il prezzo non varia tra i diversi fornitori.

La spesa complessiva è il risultato di 3 differenti componenti:

1. **Quota fissa** (€/cliente/mese), indipendente dal proprio consumo;
2. **Quota potenza** (€/Kw/mese), applicata alla potenza impegnata;
3. **Quota energia** (€/Kwh), applicata all'energia consumata.

Spesa per oneri di sistema.

Molte volte ci sarà capitato di chiederci guardando una bolletta, ma cosa sono gli oneri di sistema? Cosa sto effettivamente pagando sotto tale voce?

La spesa per oneri di sistema, copre i costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico, ed il relativo prezzo è stabilito dall'Authority trimestralmente, quindi non varia a seconda di chi è il fornitore scelto. Nel dettaglio rientrano tra gli oneri di sistema:

1. lo smantellamento delle centrali elettronucleari dismesse;
2. gli incentivi alla produzione da fonti rinnovabili ed assimilate;
3. le tariffe speciali per le Ferrovie dello Stato;
4. il finanziamento per ricerca e sviluppo;
5. il finanziamento dei regimi tariffari speciali e degli oneri per il bonus elettrico;
6. il finanziamento delle agevolazioni per le industrie manifatturiere ad alto consumo di energia;
7. le compensazioni per le imprese elettriche minori;



8. la promozione dell'efficienza energetica;
9. le compensazioni territoriali agli enti locali con impianti nucleari.

• Imposte

Le imposte, che rimangono invariate per ogni fornitore, sono stabilite dalla legge.

Esse sono costituite dalle accise, che vengono applicate all'energia consumata, e dall'IVA al 10%, applicata sull'importo totale della bolletta (di conseguenza essa viene influenzata dalla tariffa

scelta dal consumatore.

Se scegliamo come metodo di pagamento il RID bancario o se scegliamo di ricevere la bolletta in formato elettronico, in luogo del pagamento con bollettino postale e dell'invio della bolletta in formato cartaceo, può esserci un piccolo risparmio in bolletta.

Nel Mercato di tutela il pagamento con addebito sul conto corrente prevede un risparmio di circa 6 € all'anno!

Qualche definizione...

L'imposta è un tributo, consistente in un prelievo coattivo di ricchezza dal contribuente volto a finanziare i servizi pubblici generali.

L'accisa è una imposta sulla fabbricazione e vendita di prodotti di consumo. In Italia, nelle voci di spesa nelle bollette, la voce "accisa" viene spesso sostituita con "imposta di consumo" o "imposta di produzione" o "imposta erariale".



Dopo aver compreso quali sono le voci delle componenti che paghiamo in bolletta ed in che modo esse influenzano il costo finale che l'utente paga a fine mese, cerchiamo di capire quali sono le possibili soluzioni che possiamo adottare per risparmiare sulla bolletta.

Nel momento in cui dobbiamo scegliere tra le varie offerte presenti sul mercato dobbiamo tener presenti alcuni accorgimenti.

- Il prezzo della materia energia può essere **fisso** (tale da non subire modifiche dovute alle oscillazioni del mercato), oppure **indicizzato** (essendo così soggetto a variazioni in base all'andamento dell'indice di riferimento).

La scelta di una tipologia in luogo di un'altra dipende dalla propensione al rischio del cliente, poiché il prezzo indicizzato può costituire un notevole e progressivo risparmio in bolletta se il prezzo finale tende a diminuire, ma allo stesso tempo, l'imprevedibilità del mercato può portare ad un incremento dei costi.

- Per l'energia elettrica esistono due differenti tipi di tariffe, **monoraria** e **bioraria**; l'indicazione della tariffa applicata alla propria fornitura è riportata nella prima pagina della bolletta.

La **tariffa monoraria** prevede un prezzo al Kwh indifferenziato per tutte le fasce orarie, ed è consigliata a chi ha un consumo che viene distribuito in maniera omogenea in tutti i giorni della settimana e su tutte le ore del giorno.

La **tariffa bioraria** invece, prevede un prezzo al Kwh differenziato in base alle fasce orarie in cui viene utilizzata, ed è consigliata a chi ha un consumo che si distribuisce in particolari giorni della settimana ed ore del giorno.

Le fasce orarie che vengono indicate sono: Fascia F1, generalmente circoscritta ad un arco temperale che va dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì; Fascia F2: riferita

Risparmiare in bolletta? E' possibile!



generalmente dalle ore 19.00 alle ore 8.00 dal lunedì al venerdì, durante i weekend e le festività.

Se la nostra tariffa è bioraria, per cercare di risparmiare è possibile concentrare i consumi nelle ore fuori punta, ossia nelle ore serali dopo le 22.00, nei weekend e nei giorni festivi (la cosiddetta fascia F3).

- Utilizzare il **RID** come metodo di pagamento o scegliere di ricevere la **bolletta in formato elettronico**, può rappresentare un piccolo risparmio, piuttosto che scegliere un metodo di pagamento tramite bollettino postale, o scegliere l'invio della bolletta in formato cartaceo.

- Nel caso dell'energia elettrica esiste una differenza tra le **tariffe per i residenti**, e le **tariffe per i non residenti**, presso l'indirizzo di fornitura. Le abitazioni di non residenza, rispetto alle prime, presentano un incremento del 35% della spesa annua per la fornitura di energia elettrica.

- Prestare particolare attenzione nel momento in cui si confrontano i prezzi dei fornitori del



Prima ancora di capire in che modo potremmo risparmiare sulla nostra bolletta, dobbiamo, in primo luogo, aver ben chiara la differenza tra

mercato libero e mercato tutelato.

In seguito alla liberalizzazione del mercato dell'energia, avvenuta nel 2007, tutti i consumatori hanno la libertà di scegliere il fornitore dell'energia elettrica che preferiscono.

Coloro che, invece, hanno deciso di non passare al mercato libero, hanno la possibilità di continuare a rimanere nel mercato tutelato, regolato dall'Autorità Garante, questo almeno, finché non verrà completato il processo di **liberalizzazione** del mercato dell'energia, **previsto nel 2019**.

Nella fornitura di energia elettrica il fornitore coincide con il distributore locale.

Per quanto concerne l'energia elettrica possono usufruire del servizio di maggior tutela, gli utenti domestici, imprese e l'illuminazione pubblica.

Le imprese che vogliono un contratto di fornitura di energia elettrica in regime di maggior tutela devono però necessariamente, essere connesse in bassa tensione, avere meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore ai 10 milioni di euro.

Il servizio di maggior tutela è generalmente affidato al distributore di zona.

Gran parte delle famiglie italiane usufruisce ancora del servizio a maggior tutela, infatti, solo pochi utenti domestici sono passati al mercato libero (più di 2/3 degli utenti sono ancora con il mercato tutelato, nello specifico, nel 2015 su un totale di 29.683 punti di prelievo, il 68% erano gestiti dal servizio di maggior tutela).

ATTENZIONE. Nel 2019 avverrà la completa

liberalizzazione del mercato dell'energia, pertanto, non sarà più possibile restare nel servizio di maggior tutela, ma l'utente sarà costretto a scegliere un fornitore sul mercato libero.

Cosa succede se ho stipulato un contratto con un fornitore nel mercato libero ma non sono soddisfatto del prezzo che mi è stato fatto?

Le possibili soluzioni sono due: o decido di cercare sul mercato un altro fornitore, che mi fa un prezzo più conveniente rispetto a quello con cui sono in questo momento, oppure torno nel mercato tutelato della luce.

Come sopra detto il mercato tutelato è affidato in esclusiva ad una sola società di vendita, in funzione del distributore locale di energia elettrica.

Quindi, per sapere chi gestisce il servizio di maggior tutela nel comune in cui voglio effettuare il passaggio, sarà necessario identificare il distributore che gestisce la rete elettrica nella mia zona.

Ecco una breve tabella riassuntiva dei principali distributori di energia elettrica e dei rispettivi fornitori del servizio di maggior tutela.

DISTRIBUTORE	SOCIETÀ DI VENDITA ASSOCIATA
e-distribuzione (ex Enel Distribuzione) che copre l'85% del territorio italiano	Servizio Elettrico Nazionale
Areti (Roma)	Accea Energia
Unareti (Milano)	A2A Energia
Ireti (Parma e Torino)	Iren

Una volta identificato quello che è il distributore locale di energia elettrica sarà sufficiente contattare la società di vendita associata allo stesso, per il servizio di maggior tutela, e richiedere il cambio del fornitore.

Se invece decido di scegliere un differente fornitore nel mercato libero dell'energia, allora dovrò districarmi tra le varie offerte che troverò scegliendo quella che meglio si adatta alla mia fornitura.

Opportuno, in tal senso, contattare più di un fornitore, confrontando di volta in volta le offerte che vengono fatte, scegliendo poi quella per me più conveniente.

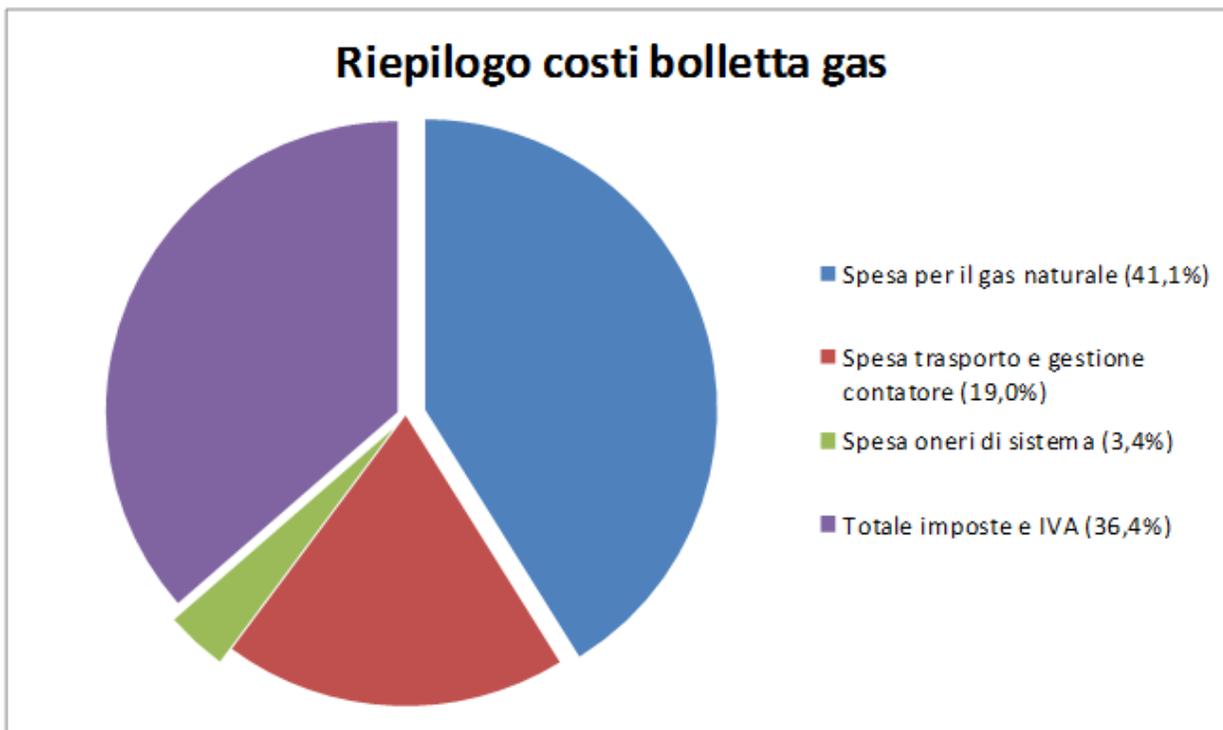
COME LEGGERE LA BOLLETTA DEL GAS

La bolletta del gas è divisa in tre parti: sintesi, dettaglio e comunicazioni.

Nella prima parte troviamo un riepilogo di tutti i dati della fornitura, tra cui troveremo:

1. **Codice Cliente:** ovvero il numero di riferimento dell'utenza specifica del fornitore che abbiamo;
2. **Punto di Riconsegna (PDR):** corrisponde alla posizione fisica del contatore del gas, punto nel quale il gas viene consegnato dal fornitore e prelevato dal cliente finale;
3. **Punto di Consegna (PDC):** è il punto di connessione tra la rete di trasporto del gas e la rete di distribuzione;
4. **Coefficiente P (Potere Calorifico Superiore):** è la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione;
5. **Coefficiente di conversione C:** utilizzato per convertire il consumo di gas misurato dal contatore in metri cubi (mc) nell'unità di misura per la fatturazione (Smc = standard metri cubi);
6. **Tipologia contratto:** il tipo di offerta contrattuale che abbiamo stipulato;
7. **Consumo annuo:** dato estremamente importante che ci permette di capire il consumo annuale della nostra fornitura (misurato in standard metri cubi o smc);
8. **Totale da pagare:** la zona della bolletta che sicuramente non sarà sfuggita al nostro sguardo, in quanto riporta l'indicazione del totale che deve essere pagato.

Di seguito il riepilogo dei costi della bolletta del gas, come ripartiti a seconda degli importi:



La lettura dei consumi avviene tramite il **CONTATORE**, viene eseguita dalla società di distribuzione competente per territorio e successivamente inviata al fornitore con il quale è stato stipulato il contratto di modo che lo stesso possa emettere la bolletta.

Ormai nella maggior parte delle abitazioni è

stato installato il **contatore elettronico**, programmato per rilevare i consumi distinguendo tra le fasce orarie, F1, F2 e F3 a seconda del periodo della giornata nel quale avvengono.

Con la Delibera n. 292 del 2006 l'Autorità per l'Energia Elettrica e per il Gas ha stabilito la sostituzione e l'installazione presso l'utenza finale dei cd. contatori "intelligenti", in grado di leggere a distanza il consumo di energia.

Con il contatore elettronico è possibile controllare i consumi e conoscere in ogni momento l'effettiva potenza assorbita.

In questo modo (salvo malfunzionamenti del contatore), le bollette riporteranno sempre consumi rilevati, con un livello di garanzia per il consumatore decisamente più elevato.

Ma come possono essere indicati in bolletta i consumi?

Nel momento in cui leggiamo la fattura che ci è appena stata recapitata, i consumi possono essere indicati in differenti modi, ed il saperli leggere correttamente è di importanza fondamentale per capire se emergono problemi di cui è meglio rendersi conto.

CONSUMI RILEVATI: indicano l'effettiva energia consumata tra due letture del contatore o autoletture consecutive;

CONSUMI FATTURATI: indicano l'energia elettrica fatturata all'interno della bolletta;

CONSUMI STIMATI: sono consumi presunti determinati in funzioni di fatturazioni precedenti, nel caso in cui non siano disponibili letture od autoletture.

ATTENZIONE. Quante volte ci capita che ci venga recapitata una bolletta più alta del normale e non riusciamo a capire il perché? Oppure semplicemente leggiamo dei valori che non corrispondono a quelli che effettivamente abbiamo visto sul contatore?

Ciò nella stragrande maggioranza dei casi avviene perché, in presenza di un contatore non autoletto, e non avendo noi comunicato la nostra lettura del contatore alla società di fornitura, la stessa ha **stimato** per noi determinati consumi.

Come noto le società di fornitura si avvalgono di un Distributore locale, il quale, per mezzo dei propri tecnici, effettua letture a determinati intervalli di tempo.

Nel mercato libero il numero di volte in cui il Distributore effettua le letture è regolato dal contratto stipulato; mentre nel mercato tutelato, a seconda del *range* dei consumi da noi effettuato, sono previste uscite del tecnico prefissate. Se la nostra fornitura

presenta consumi molto elevati maggiore sarà il numero di volte in cui il tecnico dovrà uscire, minori i consumi, minori anche le uscite del tecnico.

ATTENZIONE. Si parla sempre in questo caso di **tentativo di lettura**, non di lettura effettiva. Il tecnico della società di distribuzione garantisce che riuscirà a tentare di leggere il contatore nel numero di volte previste dal contratto; ciò comporta che se il contatore è facilmente accessibile (pensiamo ai contatore esterni all'abitazione) egli non avrà difficoltà a comunicare la lettura al fornitore, mentre in caso contrario, non potendo entrare nella proprietà privata, sarà necessaria la nostra collaborazione.

Tale meccanismo è del tutto fisiologico, perché in assenza della possibilità per la società di fornitura di letture reali del contatore, la fatturazione prosegue sulla base di stime che vengono poste in essere dalla stessa.

ATTENZIONE. Di fondamentale importanza, per diventare consumatori consapevoli al 100%, e per evitare sorprese all'interno delle bollette che ci vengono recapitate, **comunicare periodicamente al nostro fornitore la lettura effettiva del contatore.** Almeno una volta al mese prendiamoci 5 minuti per analizzare il contatore, segnarc i consumi ed inviarli nel metodo indicato all'interno della bolletta.



Ma come devono essere effettuate queste **STIME**?

Partiamo dal presupposto che ogni venditore deve comunicare ai propri clienti come calcola i consumi presunti.

In primo luogo le stime devono essere conformi con il **consumo storico** del cliente.

Facciamo un esempio. Se abbiamo sempre consumato dai 10 ai 20 metri cubi al mese, sarà impossibile che il nostro fornitore ci addebiti un consumo di 50 metri cubi!

Per tutti i clienti che attivano un nuovo contratto di fornitura, la stima dei consumi si basa su ciò che essi dichiarano al momento della firma del contratto (utilizzo, numero dei componenti della famiglia, quantità e tipo d'apparecchiatura utilizzata).

Questo vale se il nostro contratto è nel mercato a maggior tutela.

Se invece abbiamo sottoscritto un contratto nel mercato libero, le modalità di calcolo e la ricostruzione dei consumi, sono definite all'interno del contratto da noi stipulato.

Ovviamente, vista l'impossibilità di reperire i reali consumi sarà possibile, anzi normale, che le stime non coincidano perfettamente con i consumi che effettivamente abbiamo registrato nel periodo di tempo interessato dalla bolletta.

Si possono, sostanzialmente, verificare due

differenti ipotesi:

- i consumi possono essere stati **sottostimati** dalla società di fornitura; ed in tale caso all'emissione della bolletta di conguaglio ci verrà addebitata una differenza da pagare.

- i consumi possono essere stati **sovrastimati** dalla società di fornitura; in questo secondo caso invece nella successiva fattura ci verranno restituiti degli importi, che saranno quindi indicati a credito.

Ma come è possibile evitare l'invio di una bolletta stimata e quindi di dover pagare diversamente e di più rispetto a quello che abbiamo effettivamente consumato?

MOLTO IMPORTANTE: è sempre possibile evitare l'invio di una bolletta che riporta consumi stimati, è sufficiente prendere alcuni piccoli accorgimenti.

In primo luogo nel momento in cui ci viene recapitata la fattura controlliamo sempre che nello specchio riferito ai consumi, essi siano riportati con una delle seguenti voci: "reale", "rilevata" o "autolettura". In questo caso siamo sicuri che essi corrispondono con i reali valori riportati sul contatore.

Se, invece, a fianco dei valori riportati compare la voce "stimati", allora vuol dire che la società di fornitura non ha avuto la possibilità di leggere i reali consumi effettuati e ha quindi provveduto a stimare gli stessi.



• COSA POSSIAMO FARE ORA?

Dopo esserci accorti di quanto accaduto, la prima cosa da fare è controllare il contatore, segnarci i numeri riportati sullo stesso, e comunicarli alla società di fornitura, tramite una delle modalità indicate dalla stessa: numero di telefono dedicato, inserimento dati online ecc.

A norma della Delibera n. 200/99, art. 3, tutti i consumatori con potenza disponibile non superiore a 16,5 Kw possono effettuare l'autolettura del proprio contatore, attivando appositi strumenti messi a disposizione dalla società di fornitura.

Così facendo permettiamo alla società di fornitura di poter "correggere" il dato stimato riportato in bolletta con l'emissione di una fattura riportante i corretti dati del contatore.

• COME AVVIENE QUESTA CORREZIONE?

Tramite l'emissione di una fattura di **conguaglio** (o **ricalcolo**), al cui interno troveremo l'indicazione della lettura reale da noi comunicata, ed un calcolo attraverso il quale la società ci comunica se le stime che sono state effettuate erano maggiori o minori dei consumi effettivamente registrati.

• ESISTE UN LIMITE ALLA POSSIBILITÀ DELLE SOCIETÀ DI EMETTERE BOLLETTE DI CONGUAGLIO?

Abbiamo già detto che, in assenza di dati reali del contatore, la fatturazione prosegue sulla base di consumi stimati, nel momento in cui viene effettivamente ricevuto il dato reale relativo ai consumi verrà emesso il conguaglio.

Cosa succede se la bolletta che ho appena ricevuto ha conguagliato gli ultimi 10 anni di fornitura? Prendiamo ad esempio di avere una casa in campagna in cui andiamo una volta all'anno, e nella quale non ci siamo mai resi conto che venissero stimati i consumi.

Cosa possiamo fare? Dobbiamo pagare la bolletta che ci è arrivata?

Prima del primo marzo 2018 il consumatore poteva a norma dell'art. 2946 c.c., far valere la prescrizione dei consumi per quanto riguarda tutte le bollette di conguaglio fino a 5 anni antecedenti, il fornitore potrà così solamente richiedere i pagamenti dei consumi che risalgono a 5 anni prima

dell'ultima lettura reale del contatore.

Tale strumento consente di limitare il più possibile l'emissione di conguagli di importi troppo elevati per il consumatore.

ATTENZIONE.

La prescrizione è un diritto, e come tale deve essere il consumatore a fare richiesta di avvalersene alla società di fornitura, la quale in mancanza chiederà il pagamento integrale della fattura

MOLTO IMPORTANTE. Dal primo marzo 2018 (Delibera 97/2018/R/com) la prescrizione per quanto concerne le fatture dell'energia elettrica è stata ridotta da **5 a 2 anni** per le bollette di conguaglio e per quelle emesse con rilevanti ritardi nella fatturazione.

Il venditore in questo caso è tenuto ad avvisare il consumatore della possibilità di avvalersi della prescrizione breve, almeno 10 giorni anticipatamente rispetto alla scadenza del termine di pagamento.

Inoltre, nel caso di ritardo del venditore nel fatturare i conguagli, pur disponendo dei dati di misura di rettifica, per consumi riferiti a periodi maggiori di due anni, il cliente oltre ad essere legittimato a sospendere il pagamento, previo reclamo al venditore, qualora l'antitrust (AGCM) abbia aperto un procedimento nei confronti di quest'ultimo avrà diritto a ricevere un rimborso dei pagamenti effettuati qualora il procedimento si concluda con l'accertamento di una violazione.

Tale importante novità è volta a tutelare maggiormente famiglie e piccole imprese dal rischio delle cosiddette "maxibollette", limitando il più possibile esborsi economici rilevanti per le famiglie.





Come posso tutelarmi nel caso in cui volessi far valere i miei diritti avverso le società di fornitura?

I **reclami** sono il mezzo principale con il quale il consumatore può tutelarsi nei confronti del venditore.

Essi possono essere presentati dai clienti finali (consumatori) direttamente o per mezzo delle Associazioni di consumatori che li rappresentano.

Ma qual è la corretta procedura di presentazione del reclamo al fornitore?

Molto spesso il consumatore si limita a chiamare il call center della società di fornitura, tentativo che nella stragrande maggioranza dei casi si rivela inutile e fa solamente perdere tempo. Cosa fare allora?

Al fine di avere un riscontro al proprio reclamo è necessario inviare il suddetto tramite un idoneo mezzo di comunicazione (**raccomandata a.r.** spedita alla sede legale della società di vendita; **fax** inviato all'indirizzo preposto; comunicazione via **PEC (posta elettronica certificata)** all'indirizzo del venditore).

ATTENZIONE. Di fondamentale importanza che il reclamo indichi tutti i dati della

fornitura per consentire alla società di vendita di comprendere senza errore chi sia il soggetto che presenta il medesimo!

Per qualsiasi evenienza, e se non siamo certi della correttezza di quello che stiamo facendo, chiediamo sempre supporto ad un'Associazione di categoria nella redazione del reclamo.

Dalla presentazione del reclamo scritto la società di fornitura avrà **40 giorni di tempo** per dare una risposta motivata al reclamo presentato, senza che in questo lasso di tempo sia possibile richiederci il pagamento della suddetto o minacciare l'interruzione o distacco della fornitura.

Cosa succede successivamente?

Si possono a questo punto verificare 3 differenti ipotesi:

A) Il reclamo ha un riscontro positivo dalla società di fornitura, la quale accogliendolo procede con le opportune attività, storno della fattura indebitamente emessa, rimborso per quanto pagato in eccesso, rateizzazione ecc., in questo caso abbiamo ottenuto ciò che volevamo, pertanto il problema è risolto.

B) Il reclamo non ha ricevuto alcun riscontro entro il termine garantito dall'Authority. In questo caso o procediamo a sollecitare un pronto riscontro al suddetto, dando alla società di vendita un minor tempo entro il quale risponderci (B1), oppure procediamo come se il reclamo non fosse stato accolto (B2).

C) Il reclamo ha ricevuto riscontro negativo, la società di fornitura ritiene di non aver commesso irregolarità nel proprio comportamento.

Nei casi B2 o C che possibilità abbiamo di far valere i nostri diritti se riteniamo scorretto il comportamento della società di vendita?

Prima di analizzare le alternative concesse al consumatore è necessario fare una breve premessa sull'Authority Garante per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI, oggi ARERA).

Nel settore dell'energia elettrica e del gas l'Authority, oltre a regolamentare il mercato, fissando i prezzi e le condizioni di vendita delle materie prime, ed a vigilare e controllare il rispetto delle norme e delle proprie disposizioni, consente la possibilità ai consumatori che non hanno ricevuto una risposta soddisfacente dal venditore di effettuare una conciliazione a tre parti.

Ritorniamo quindi a parlare delle **ADR (Alternative Dispute Resolution)**, o strumenti alternativi per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Con legge delega n. 69 del 2009, sono state finalmente riconosciuti all'interno dell'ordinamento italiano i metodi alternativi stragiudiziali di risoluzione delle

controversie.

Due sono fondamentalmente le alternative per il consumatore.

1) La prima consiste in un tentativo di conciliazione presso l'Authority, la quale ha istituito il servizio conciliazione, al fine di mettere a disposizione dei clienti finali di energie e gas una procedura che consente di risolvere le controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato che aiuta le parti a trovare un accordo.

Il Servizio Conciliazione è gestito dall'Acquirente Unico per conto dell'Authority. L'accesso per il consumatore è gratuito e l'intera procedura si svolge online, in conformità con la normativa europea sull'energia.

2) La seconda alternativa è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organismi iscritti nell'elenco delle ADR dell'Authority, tra cui l'Associazione a tutela dei consumatori.

Si parla in questo caso di "conciliazione paritetica", cioè una procedura a due parti, nella quale il conciliatore della società di fornitura si incontra con un apposito conciliatore che rappresenta il consumatore al fine di risolvere la controversia.

Nel corso degli ultimi anni il ricorso a tale modello di risoluzione stragiudiziale delle controversie ha assunto sempre maggiore importanza, tanto che il 41% di tutte le domande di conciliazione in Italia nel 2008 riguardavano conciliazioni paritetiche.

Su tutti i procedimenti aperti il **77% si è concluso con esito positivo** favorevole per il consumatore, con un tempo medio necessario al raggiungimento del risultato favorevole di 60 giorni.

Il consumatore che si rivolge alla conciliazione paritetica ha delle garanzie e dei vantaggi:

- la procedura è gratuita e semplice;
- i Conciliatori vengono formati e costantemente aggiornati nella tutela del consumatore, nelle regole e nelle norme di settore, nonché nella procedura di conciliazione e nelle A.D.R.;

ATTENZIONE. Dal primo gennaio 2017 il cliente finale di energia elettrica e gas, ed il "prosumer" (colui che produce in parte luce o gas che utilizza), che intendono agire in giudizio avverso una società fornitrice di energia elettrica o gas (o viceversa), devono, come **condizione di procedibilità della domanda**, effettuare preventivamente un tentativo di conciliazione.

L'eventuale accordo presso il Servizio di Conciliazione costituisce titolo esecutivo, che può essere fatto valere dalle parti innanzi al Giudice competente, nel caso di mancato rispetto di quanto in esse contenuto.

- il consumatore può rappresentare il proprio punto di vista ed essere ascoltato dalla Commissione di conciliazione, in virtù del principio del contraddittorio;
- i tempi per definire la controversia sono rapidi;
- nel funzionamento della procedura sono garantite trasparenza e informazione;
- in qualsiasi momento il consumatore è libero di scegliere se rifiutare di partecipare alla procedura o se rifiutare la proposta conciliativa individuata dalla Commissione. In questa libera scelta è da escludere qualsiasi dannosa conseguenza;
- per la tutela della privacy c'è massima riservatezza delle informazioni rese e riguardanti la controversia;
- l'accordo riveste efficacia giuridica ai sensi dell'art.1965 c.c.. L'azienda deve rispettare quanto è stato previsto dal verbale di conciliazione e a tal proposito viene compiuto un monitoraggio dall'Associazione dei consumatori;
- se l'azienda ritarda di adempiere quanto previsto dal verbale, può essere soggetta ad una penale;
- durante la procedura di conciliazione vengono sospesi i provvedimenti di autotutela da parte dell'azienda.



In conclusione, tale strumento consente a qualsiasi consumatore che abbia subito un torto da una Società del gas o della luce ottenere un ristoro, senza la necessità di rivolgersi ad un'autorità giudiziaria, con aggravio di costi e tempi per il medesimo.

Va ricordato infatti come la conciliazione paritetica sia gratuita per il consumatore, ed abbia tempi di risoluzione della controversia particolarmente rapidi.

• COSA È IL CORRISPETTIVO CMOR?

Può essere capitato ad alcuni consumatori, che nel momento in cui cambiano fornitore dell'energia, attivando un contratto con un

diverso operatore sul mercato libero, si trovino nella bolletta della luce, sotto la voce "oneri diversi", il corrispettivo CMOR.

Tale corrispettivo può essere fatturato a seguito di un cambio fornitore, dal nuovo gestore, quando il cliente è **moroso** nei confronti del precedente operatore.

Esso serve a garantire un indennizzo al vecchio fornitore, in caso di mancato pagamento relativo alle fatture degli ultimi 3 mesi della fornitura prima della data effettiva del cambio di operatore.

ATTENZIONE. Esso colpisce solamente i clienti morosi, pertanto, se uno è in regola con i pagamenti non avrà nulla da temere.

Tale sistema è stato introdotto per evitare il fenomeno del cd. "turismo energetico", ossia che clienti morosi scorretti, potessero, cambiando gestore, impedire al vecchio fornitore di recuperare il credito dovuto.

Così facendo, infatti, il vecchio fornitore non dispone dello strumento più efficace per tutelarsi, ossia la sospensione della fornitura.

Il meccanismo non ha mancato di sollevare dubbi e critiche, in quanto,

in alcuni casi di morosità, gli importi sono oggetto di reclami e contestazioni per fondati motivi, ed il cliente è comunque tenuto a pagare il CMOR.

• Quando viene addebitato il corrispettivo CMOR?

Il vecchio fornitore può richiedere l'indennizzo in un periodo compreso tra 6 mesi e 12 mesi dalla data del passaggio, non prima per lasciare al cliente il tempo di saldare le ultime bollette dovute e non dopo per non allungare eccessivamente i tempi.

Affinché il vecchio fornitore possa richiedere l'indennizzo devono verificarsi le seguenti condizioni:

- il cliente finale debitore è alimentato in bassa tensione;
- il cliente ha ricevuto comunicazione della morosità, nella quale è specificata l'applicazione dell'indennizzo;
- il cliente non ha saldato il pagamento dovuto;
- il credito non si riferito a corrispettivi per ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento del contatore;
- il valore dell'indennizzo sia pari ad almeno 10 €.

Il valore dell'indennizzo da riconoscere al vecchio fornitore è valutato in base alla stima della spesa media di 2 mesi della fornitura del cliente finale, nei cui confronti il credito è maturato.

Se si vuole conoscere il valore dell'indennizzo

CMOR o del credito vantato dal precedente fornitore, oppure il fornitore precedente che ha presentato la richiesta, è necessario inviare un modulo di richiesta informazioni sul CMOR con queste modalità:

- e-mail all'indirizzo info.sportello@acquirenteunico.it;
- via fax al numero 800.185.025

La comunicazione va indirizzata a:
**Sportello per il consumatore di energia,
Via Guidubaldo del Monte n. 45 - 00197
Roma.**

Per informazioni in merito è possibile contattare il numero verde gratuito **800.166.654** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.

Per qualsiasi contestazione in merito all'erroneo addebito del corrispettivo CMOR da parte del precedente fornitore è necessario inviare un reclamo scritto all'operatore nelle modalità indicate nel precedente paragrafo.



E' TUTTO UNA PENA...PECUNIARIA!

Tempi duri per automobilisti,

motociclisti, camionisti, ciclisti e pedoni.

Se è vero che l'ultima categoria citata soffre sulla propria pelle il rischio dell'insicurezza delle nostre strade – ma questo è un altro tema che si affronterà in separata sede –, è altrettanto vero che le sempre più stringenti regole del Codice della Strada stanno mettendo a dura prova il portafoglio e la pazienza dei cittadini.

Si badi bene che l'intenzione di queste righe non è quella di condannare l'avanzare della disciplina stradale, piuttosto informare l'utilizzatore quotidiano di veicolo a motore circa i propri diritti in tema di sanzioni amministrative.

Dunque se avete ricevuto l'ennesima multa, è bene sapere che forse qualcosa si può fare e che, davanti alla legge, non si è sprovvisti di tutela.

In primo luogo è bene sapere che se si vuole contestare una sanzione, questa non dovrà essere pagata. In caso di pagamento non sarà possibile ricorrere.

Inoltre se il verbale non viene notificato entro 90 giorni dall'accertamento dell'infrazione, la sanzione amministrativa sarà invalida. Sul punto bisogna prestare attenzione a due particolari:

- il calcolo dei 90 giorni decorre dalla data di commissione dell'infrazione (NON dalla data della rilevazione a video del pubblico ufficiale, come invece è spesso indicato sui verbali) sino alla data di consegna della raccomandata contenente la sanzione all'ufficio postale (è possibile utilizzare il servizio telematico "Dove e quando" di Poste Italiane per sapere la data di ricezione da parte dell'ufficio).

- In caso di notifica oltre i 90 giorni è

necessario rilevare l'invalidità attraverso una delle tre azioni che seguono, non è possibile non pagare e basta.

PREFETTO

Entro 60 giorni dalla notifica della sanzione è possibile presentare, con raccomandata con ricevuta di ritorno o con consegna a mani, ricorso al Prefetto del luogo dove è stata rilevata la contravvenzione (ad es. se la sanzione avviene a Magenta in provincia di Milano, il ricorso sarà presso il Prefetto di Milano). Il ricorso deve contenere necessariamente una serie di dati essenziali (dati anagrafici, residenza, codice fiscale, riferimenti della sanzione impugnata, descrizione dei fatti e motivi in fatto e diritto per i quali si ricorre) che non potranno essere omessi, pena il rigetto. E dovrà in ogni caso essere firmato dal ricorrente. Il Prefetto avrà 210 giorni per emettere il provvedimento e 150 giorni dall'emissione del provvedimento per notificarlo (cioè spedirlo alla residenza del ricorrente). Non ci sono costi e si può agire senza risposta negativa, la sanzione da pagare sarà piena (cioè pari al doppio dell'importo indicato sul verbale iniziale). E' infine possibile richiedere nel ricorso la cosiddetta "pubblica udienza" in base alla quale potrete essere convocati per spiegare a voce le vostre ragioni.

AUTOTUTELA

La procedura più semplice. È stragiudiziale (fuori dai tribunali) e prevede la compilazione di un modulo/richiesta di annullamento della multa direttamente all'autorità che l'ha emessa. Sebbene sia un'operazione semplice, è forse quella che dà meno garanzie perché soggiace all'interpretazione dello stesso ente che ha elevato la contravvenzione. Non il massimo in termini di imparzialità.

GIUDICE DI PACE

Entro 30 giorni dalla notifica della sanzione è possibile depositare ricorso al Giudice di Pace del luogo presso cui è stata commessa l'infrazione da contestare, pagando un contributo unificato di € 43,00 (se la sanzione non è superiore a € 1.000,00, altrimenti se il valore è tra € 1.000,00 e € 5.000,00 il contributo unificato sarà di € 98,00 oltre a marca da bollo di € 27,00). Si tratta dello strumento di ricorso probabilmente più imparziale dal momento che la procedura verrà gestita da un Giudice esterno alla pubblica amministrazione, e perché sarà possibile effettuare delle udienze in cui ci sarà rapporto diretto col giudicante, durante le quali si potranno chiarire a voce i fatti. L'ente pubblico ovviamente potrà difendersi in giudizio al pari del ricorrente attraverso l'impiego di funzionari e/o legali. Per le multe fino a € 1.000,00 il cittadino può stare in giudizio da solo, sopra detta soglia dovrà presentarsi con un avvocato. L'iter avanti al Giudice di Pace abbiamo detto essere forse il più garantista ma allo stesso tempo è certamente il più complicato poiché regolato dal codice di procedura civile e perché taluni atti necessari da compiere in giudizio (redazione del ricorso, deposito del ricorso, partecipazione all'udienza etc) sono regolamentati da specifici formalismi che, se non rispettati, potranno determinare una pronuncia non favorevole da parte dell'autorità. In caso di sentenza negativa, se è stata chiesta la sospensione della multa con il ricorso introduttivo, è possibile beneficiare del vantaggio di pagare lo stesso importo indicato sulla sanzione originaria (contrariamente a quanto avviene avanti al Prefetto). Inoltre, sempre in caso di esito negativo, potreste essere condannati al pagamento delle spese sostenute dal Comune (o dall'ente pubblico) per la difesa in giudizio.

IMPORTANTE:

La residenza è il luogo dove usualmente vengono notificate le sanzioni amministrative al cittadino. L'eventuale permanenza all'estero o l'abituale dimora presso altro indirizzo NON sono motivi giuridicamente utili per far valere la mancata notifica. Lo stesso dicasi per il non farsi trovare togliendo l'indicazione del nome dal citofono o dalla cassetta della posta. In questi casi la notifica potrà compiersi tramite l'avviso di ritiro della raccomandata presso l'ufficio postale e l'affissione presso la casa comunale.

I 10 COMANDAMENTI DEL RICORSO

1. Non pagare la contravvenzione;
2. ricorrere contro il verbale notificato alla residenza o notificato a mani direttamente dall'agente (mai contro il verbale di avviso che normalmente viene lasciato sul tergicristallo);
3. il ricorso può essere depositato a mani (presso la Prefettura o il Giudice di pace del luogo in cui è stata commessa la presunta violazione) per cui sarà sempre necessario avere un timbro su copia del ricorso stesso che provi l'avvenuto deposito, oppure può essere spedito con raccomandata di cui si dovranno conservare le prove dell'invio;
4. in caso di contestazione non immediata la sanzione deve essere notificata alla residenza entro 90 giorni dalla commissione del fatto (90 giorni tra la commissione del fatto e la consegna alle poste);
5. in caso di irregolarità del verbale non si può non pagare e basta, bisogna sempre ricorrere;
6. il consumatore può stare in giudizio avanti al Giudice di Pace fino a € 1.000,00, in caso di valore superiore potrebbe esser autorizzato dal Giudice stesso;
7. il ricorso al Prefetto o al Giudice di Pace sono alternativi. Al ricorso va allegato l'originale della multa, la copia dei documenti e, se si ricorre al Giudice di Pace, il versamento del contributo unificato con il modulo di iscrizione rinvenibile sul sito internet dell'autorità (GdP o Tribunale) o direttamente in loco;
8. i ricorsi vanno firmati;
9. contro l'ordinanza del Prefetto che non accoglie le eccezioni sollevate è possibile proporre opposizione al Giudice di Pace entro 30 giorni dalla notifica dell'ordinanza;
10. sono legittimati a proporre ricorso il proprietario del veicolo oppure il conducente che ha commesso l'infrazione

	GIUDICE DI PACE	PREFETTO
COSTI	€ 43,00 di CU + € 27,00 di marca fino a € 1.000,00. € 98,00 + 27,00 fino a 5.000,00	Nessuno
GIORNI PER RICORRERE	30 dalla notifica della multa	60 dalla notifica della multa
IN CASO DI MANCATO ACCOGLIMENTO	Con la sospensiva, si paga la multa originaria. Rischio spese legali	Il doppio della sanzione originaria
RICORSO IN "SECONDO GRADO"	Tribunale	Giudice di Pace

MOTIVI DI RICORSO

E opportuno contestare una sanzione quando vi è un motivo valido che può ricadere su uno dei seguenti elementi:

- il mancato rispetto della notifica entro 90 giorni dalla data d'infrazione (o 150 se residente all'estero);
- vizio di forma (erronea indicazione di un elemento essenziale: identità, luogo, violazione etc..);
- mancata omologazione degli apparecchi per la rilevazione elettronica;
- mancanza di opportuna segnaletica di rilevatore elettronico fisso o mobile;
- multa redatta dagli ausiliari del traffico fuori dalle loro competenze (che sono la sosta e/o la fermata del mezzo);
- errore di notifica;
- notifica anche dopo l'avvenuto pagamento.



MODELLO DI RICORSO AL GIUDICE DI PACE

GIUDICE DI PACE DI....

RICORSO EX ART. 204 BIS D.LGS N. 285/92 E AI SENSI DELLA LEGGE N. 689/81

Il sottoscritto Sig. [-] (CF [-]), nato a [-], in data [-], residente in [-], ivi domiciliato

PREMESSO CHE

il ricorrente, proprietario dell'autoveicolo tg. [-](doc. 1), riceveva molteplici verbali di accertamento d'infrazione al Decreto Legislativo n. 285 del 30/04/1992, emessi dalla Polizia Locale di Milano, tutti per la medesima infrazione dell'art. [-], rif. [-], del C.d.S. (Dlgs n. 285/1992) con richiesta di pagamento di € [-] ed in particolare:

· verbale n. [riferimento accertamento di infrazione], infrazione commessa il giorno [-], notificata in data [-](doc. 2);

(aggiungere eventuali altri verbali)

(aggiungere la descrizione del fatto)

RICORRE

contro l'accertamento e la contestazione di cui sopra per i seguenti

MOTIVI

IN VIA PRELIMINARE

1) Sulla finalità della sanzione amministrativa.

Occorre preliminarmente affrontare una questione generale, sicuramente molto delicata ed attuale, che, una volta in più, va indebitamente a gravare sulle spalle dei cittadini e che, in particolare, analizza la reale finalità della sanzione amministrativa nel suo senso più puro, così come è stata voluta dal legislatore.

È infatti fuor di dubbio che le multe rappresentino ad oggi delle tasse occulte a carico dei cittadini soprattutto se si pensi che annualmente portano nelle casse delle amministrazioni pubbliche circa 1 miliardo e 500 milioni di Euro.

Coinvolgendo un tal giro di denaro vien da sé comprendere come queste costituiscano un vero e proprio business, peraltro gestito da privati.

L'amministrazione pubblica, infatti, si rivolge ad una società privata che concede in locazione a costo zero i propri apparecchi elettronici (quali photored, autovelox, T-red etc.. – i quali, spesso e volentieri, hanno subito le condanne dei giudici per manomissioni e malfunzionamenti), l'amministrazione riconoscebbe dal 32% al 40% delle multe incassate alla società e poi, se l'amministrazione non riesce a redigere e notificare le multe, affiderebbe questo servizio alla stessa società privata riconoscendole un ulteriore 2% .

Inoltre la sanzione amministrativa dovrebbe essere uno strumento di prevenzione e non di repressione, dovrebbe essere finalizzata ad evitare la reiterazione dell'illecito, e questo potrebbe verificarsi solo con la contestazione immediata, e cioè fermando il trasgressore, facendogli notare l'infrazione e multandolo.

A sostenere detti principi è la stessa Corte di Cassazione, Sez. VI Penale, nella Sentenza 17.03.2010, n. 10620: *“..l'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale ricade tra le attività previste dall'art. 11 lett. A Codice della strada e quindi costituisce servizio di polizia stradale, non delegabile a terzi..le apparecchiature eventualmente utilizzate per tale accertamento debbono essere gestite direttamente da parte degli organi di polizia stradale e devono essere nella loro disponibilità..tenuto infine conto della finalità preventiva, e non repressiva o di finanziamento pubblico o lucro privato, della disciplina sanzionatoria..”*

Con i sistemi di rilevazione elettronica questo non avviene.

2) Sull'errata notificazione

(Descrizione delle circostanze che riguardano il vizio di notifica)

Pertanto è venuto meno un fondamentale principio di informazione che il diritto pone in capo alla Pubblica Amministrazione e a favore del cittadino.

La sanzione comminata, a seguito del mancato perfezionamento della notifica, dovrà considerarsi nulla.

Per tutti questi motivi, il ricorrente

CHIEDE

che la S.V. Ill.ma, riscontrate l'infondatezza e l'illegittimità degli accertamenti operati, voglia dichiarare la nullità dei provvedimenti impugnati

CHIEDE

altresì che la S.V. Ill.ma Voglia sospendere l'esecutività dei provvedimenti impugnati, attesa la fondatezza dei motivi adottati ed il grave pregiudizio che deriverebbe al ricorrente dall'esecuzione dei provvedimenti stessi, considerata l'entità delle sanzioni amministrative pecuniarie

CHIEDE

In via istruttoria ammettersi interrogatorio formale sui capitoli di prova che ci si riserva di indicare

DICHIARA

ai fini dell'ammissibilità del ricorso, che:

- non è stato presentato preventivo ricorso al Prefetto avverso i provvedimenti impugnati;
- non è stato effettuato il pagamento delle somme a titolo di sanzione indicate nei verbali impugnati

DICHIARA

altresì, ai sensi dell'art.14 comma 2 DPR 115/2002, sotto la propria personale responsabilità, che il valore del presente procedimento è di € [-]. Pertanto versa il contributo unificato di € [-]. Si allegano:

- 1) verbale;
- 2) carta d'identità
- 3) altri documenti

SI COMUNICA CHE LE NOTIFICAZIONI NEL CORSO DELLA CAUSA POSSONO ESSERE INOLTRATE AL N. DI TELEFONO , OPPURE ALL'INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA:

Milano, lì [-]

Sig. [-]

MODELLO RICORSO AL PREFETTO

PREFETTO DI MILANO

RICORSO EX ART. 203 D.LGS N. 285/92 E AI SENSI DELLA LEGGE N. 689/81

La sottoscritta [-], C.F. [-], nata a [-], il [-], residente in [-] e ivi domiciliata

PREMESSO

che riceveva verbale di accertamento d'infrazione al Decreto Legislativo n. 285 del 30/04/1992, verbale n. [-], rif. accertamento di infrazione (doc. 1), emesso dalla Polizia Locale di [-], notificato in data [-] (doc. 2), per la presunta violazione dell'art. [-] comma [-] del D.Lgs. 30.04.1992 relativa alla data del [-], ora [-], targa [-], Via [-] all'incrocio con Via [-].

La sottoscritta intende proporre ricorso all'Ecc.mo Prefetto di Milano sulla base dei seguenti

MOTIVI

IN VIA PRINCIPALE

1) Si eccepisce primariamente l'assoluta incertezza relativa all'indicazione dell'infrazione. Il verbale infatti riporta la dicitura "VIA ", ben evidenziandosi l'errore ricadente sul requisito essenziale di luogo. E' possibile affermare che i verbali di accertamento di violazione al CdS sono nulli in caso di assoluta incertezza circa il tratto di strada dove si sarebbe consumata la presunta violazione. Un' affermazione come quella appena citata, risulta lesiva del diritto di difesa del sanzionato, il quale non viene posto nelle condizioni di poter effettuare tutta una serie di verifiche circa la legittimità dell'accertamento. Al riguardo si indica l'art. 383, co.1, d.P.R. 495/1992, secondo cui "Il verbale deve contenere l'indicazione del giorno, dell'ora e della località nei quali la violazione è avvenuta", nonché l'art. 385, co. 1, d.P.R.495/1992, il quale prevede che "Qualora la contestazione, nelle ipotesi di cui all'articolo 384, non abbia potuto aver luogo all'atto dell'accertamento della violazione, l'organo accertatore compila il verbale con gli elementi di tempo, di luogo e di fatto che ha potuto acquisire". Si precisa che la Via è una via centrale che si caratterizza per la lunghezza e i numerosi incroci, non essendo così possibile ad oggi conoscere non solo l'incrocio presso cui si sarebbe compiuta la violazione, ma anche la via esatta presso cui sarebbe stata in sosta l'autovettura. A tal proposito, si veda il punto seguente;

2) Si allega dichiarazione del teste Sig. il quale aveva modo di precisare che "[-]" (doc. 3);

3) Non è stata presentata alcuna documentazione fotografica da parte della pubblica amministrazione attestante il fatto così come descritto a verbale (doc. 1); documentazione fotografica di cui, con il presente scritto, si richiede l'esibizione;

Per tutti questi motivi, il ricorrente

CHIEDE

§ che l'Ecc.mo Prefetto Voglia, in accoglimento del presente ricorso, annullare il verbale di accertamento e pronunciare ordinanza di archiviazione degli atti ex art. 204 codice della strada;

§ (eventuale richiesta di udienza pubblica)

Si allegano:

- 1) copia verbale d'accertamento impugnato;
- 2) notifica del verbale;
- 3) dichiarazione testimoniale + CI.

[-] li,

Firma

RESPONSABILITÀ SULLE PISTE DA SCI

La stagione invernale è alle porte: le

piste da sci sono teatro di momenti di spensieratezza e divertimento per gli appassionati, ma sono anche il luogo in cui possono scaturire diverse responsabilità e una serie di rischi da cui è importante proteggersi. Gli sport sulla neve, infatti, coinvolgono ormai un numero sempre maggiore di appassionati, tra cui persone che si cimentano senza la minima cognizione tecnica o fisicamente poco allenate: di qui il pericolo del verificarsi di sinistri e scontri tra sciatori e l'esigenza di una normativa che disciplini la sicurezza nella pratica degli sport invernali.

Così nel 2003 è intervenuta una regolamentazione nazionale della materia, la **legge 363/2003**, che regola due aspetti, cioè:

- **la gestione delle aree sciabili attrezzate** (artt. 2-7);
- **le norme di comportamento degli utenti delle aree sciabili** (artt. 9-19).

Le norme contenute nella legge del 2003 si riferiscono in particolare **all'attività sciistica dilettantistica**, e quindi agli sportivi **che non praticano gli sport sulla neve a livello agonistico**. Le disposizioni contenute nella legge non si attagliano, infatti, agli sciatori impegnati in gara, la cui diligenza, prudenza e perizia andrà valutata con riferimento non a quanto pretendibile dall'uomo medio, ma a quanto richiesto allo sciatore professionista medio. La nuova legge del 2003 ha introdotto importanti innovazioni rispetto al passato, prima fra tutte una **presunzione di concorso di colpa in caso di scontro tra sciatori**, fino a prova contraria. L'art. 19 della legge riproduce la presunzione di cui all'art. 2054, comma 2, cc, e prevede che **"Nel caso di scontro tra sciatori, si presume fino a prova contraria che ciascuno abbia concorso ugualmente a produrre gli eventuali danni"**.

Ciò significa che, in caso di sinistro, entrambi gli sciatori saranno considerati responsabili dello scontro in egual misura fino a quando non dimostreranno il contrario. La disposizione di cui all'art. 19 ha carattere sussidiario: si applicherà, cioè, ove non emerga in quale misura la condotta di ciascun sciatore abbia concorso a cagionare il danno, mentre non opererà ove venga accertata la responsabilità esclusiva di uno di essi, o determinato il grado delle rispettive colpe. Per quanto concerne le **norme di comportamento degli sciatori**, già prima della Legge n. 363/2003 si faceva riferimento al cd **"Decalogo dello sciatore"** contenente i principi dettati dalla FIS (Federazione Internazionale di Sci), poi recepite nella l. del 2003 **con alcune modifiche** e testualmente riprodotte nel successivo D.M. 20 dicembre 2005, n. 20288. Tra le norme di comportamento più importanti contenute nella l. 363/2003 si elencano:

- **l'obbligo**, rivolto ai soggetti di età inferiore ai quattordici anni, **di indossare un casco protettivo** nell'esercizio della pratica dello sci alpino e dello snowboard (art. 8);
- **rispetto per l'altrui incolumità**: sulla base di questa regola, ogni sciatore deve tenere una condotta che, in relazione alle caratteristiche della pista e alla situazione ambientale, **non costituisca pericolo per sé stesso e per gli altri** (art. 9, comma 1);
- **padronanza della velocità e del comportamento**: la velocità di percorrenza dovrà essere **commisurata alle condizioni e alle caratteristiche della pista**; in particolare, dovrà essere particolarmente moderata nei tratti a visuale non libera, in prossimità di fabbricati od ostacoli, negli incroci, nelle biforcazioni, in caso di nebbia, di foschia, di scarsa visibilità o di affollamento, nelle strettoie e in presenza di principianti (art. 9, comma 2);
- **scelta della direzione**: lo sciatore a monte dovrà mantenere una direzione che consenta di **evitare collisioni** con lo sciatore a valle (art. 10);



- **sorpasso in pista:** lo sciatore che intende sorpassare un altro sciatore deve assicurarsi di disporre di uno **spazio sufficiente** allo scopo e di avere **sufficiente visibilità**. Il sorpasso può essere effettuato sia a monte sia a valle, sulla destra o sulla sinistra, ad una distanza tale da evitare intralci allo sciatore sorpassato (art. 11);
- **precedenza negli incroci:** negli incroci gli sciatori debbono dare la precedenza a chi proviene da destra o secondo le indicazioni della segnaletica (art. 12);
- **soste sulla pista:** gli sciatori che sostano debbono evitare pericoli per gli altri utenti e portarsi sui bordi della pista²¹; gli sciatori sono tenuti a non fermarsi nei passaggi obbligati; in prossimità dei dossi o in luoghi senza visibilità; in caso di cadute o di incidenti, gli sciatori devono liberare tempestivamente la pista portandosi ai margini di essa; chiunque deve segnalare la presenza di un infortunato con mezzi idonei (art. 13).

La natura della responsabilità degli sciatori, in caso di violazione delle suddette prescrizioni è dibattuta, in quanto alcuni ritengono che la prima possa rientrare nell'alveo dell'art. 2050 cc (responsabilità per l'esercizio di attività pericolose), mentre altri ritengono che la stessa debba essere ricondotta ai principi generali dell'art. 2043 cc.

Sembrerebbe preferibile, però, anche in linea con le pronunce della Corte di Cassazione (Cass. Civ. 19 febbraio 2013, n. 4018), inquadrare lo sci praticato a livello dilettantistico fra le **attività pericolose (quindi nell'alveo di applicabilità del 2050 cc)**, con conseguente onere, a carico dello sciatore che abbia cagionato un sinistro ai danni di altro sciatore, di provare di aver posto in essere tutte le misure idonee ad impedirlo, dimostrando di aver rispettato sia tutte le prescrizioni di cui alla legge n. 363/2003, che le regole generali in tema di diligenza e prudenza, considerata la potenzialità lesiva dell'attività sportiva esercitata e dell'esposizione a rischio di terze persone.

Per quanto riguarda, invece, la **responsabilità dei gestori delle aree sciabili attrezzate** la legge n. 363/2003 se n'è occupata nella sua prima parte, fissando i principi fondamentali per la gestione in sicurezza delle aree sciabili. Più nel dettaglio, gli artt. 3, 4,5 comma 3, ed artt. 6 e 7 della legge pongono a carico dei concessionari delle piste da sci un'articolata e complessa serie di obblighi. Nello specifico, i gestori delle aree sciabili hanno l'obbligo di:

- assicurare agli utenti che la pratica delle attività sportive e ricreative abbia luogo in **condizioni di sicurezza**, provvedendo alla **messa in sicurezza delle piste**;
- proteggere gli utenti dagli ostacoli presenti lungo le piste, mediante l'utilizzo di adeguate **protezioni** degli stessi e **segnalando** adeguatamente le situazioni di pericolo (art. 3, comma 1);
- **garantire il soccorso** e il trasporto degli infortunati lungo le piste in luoghi accessibili dai più vicini centri di assistenza sanitaria o di pronto soccorso (art. 3, comma 2), essendo esposti, in difetto, e salvo che il fatto non costituisca reato, all'applicazione di sanzioni amministrative di rilevante importo (art. 3, comma 3);
- esporre i documenti relativi alla classificazione delle piste, alla segnaletica e alle regole di condotta previste dalla stessa legge, garantendone l'adeguata visibilità (art. 5, comma 3);
- **curare la predisposizione della segnaletica**, che deve essere conforme alle prescrizioni del decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti 20 dicembre 2005;



- **provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree sciabili attrezzate** (art. 7, comma 1, legge 363/2003);
- segnalare in modo ben visibile la presenza di eventuali cattive condizioni di fondo della pista;
- **rimuovere eventuali pericoli oggettivi dipendenti dallo stato del fondo o altri pericoli atipici, o se è impossibile rimuoverli, chiudere la pista**, segnalandolo in modo ben visibile al pubblico.

In caso di **ripetuta violazione delle disposizioni appena elencate**, può addirittura essere disposta nei confronti del gestore, la **revoca dell'autorizzazione** ad amministrare l'area sciabile. La mancata chiusura delle piste nei casi previsti dalla legge, inoltre, comporta l'applicazione di una **sanzione amministrativa**. Ma la regola di maggior rilievo che concerne la responsabilità dei gestori delle aree sciabili attrezzate, è quella secondo cui questi ultimi *“sono civilmente responsabili della regolarità e della sicurezza dell'esercizio delle piste e non possono consentirne l'apertura al pubblico senza avere previamente stipulato un apposito contratto di assicurazione ai fini della responsabilità civile per danni derivabili agli utenti e ai terzi per fatti derivanti da responsabilità del gestore in relazione all'uso di dette aree”* (art. 4). In caso contrario, ad essi è applicata una **sanzione amministrativa**; la stessa disposizione stabilisce che *“il rilascio delle autorizzazioni per la gestione di nuovi impianti è subordinato alla stipula del predetto contratto di assicurazione”*.





Il contratto stipulato dall'utente con il gestore degli impianti sciistici è stato ritenuto un contratto atipico (cd. *skipass*) avente ad oggetto la fruizione degli impianti e servizi di risalita nonché delle collegate piste di discesa, che il gestore si impegna ad attrezzare e mantenere in buono e sicuro stato d'uso, in maniera che possano essere fruite dagli utenti senza esporli a pericoli maggiori di quelli inevitabilmente connessi alla naturale pendenza delle piste, al tipo di neve e/o all'ampiezza del tragitto, ai quali lo sciatore accetta volontariamente di esporli.

Per quanto riguarda la natura della responsabilità dei gestori delle aree sciabili attrezzate, ferma restando la possibilità di invocare la **responsabilità contrattuale** derivante dalla stipula del contratto atipico di *skipass*, con applicabilità quindi della disposizione di cui all'art. 1218 c.c. e con onere del gestore di provare di essere stato oggettivamente impossibilitato ad adempiere o a prevenire infortuni a danno di sciatori per cause ad esso non imputabili, a ciò si aggiunga che, come riconosciuto da dottrina e giurisprudenza, il gestore può essere chiamato a rispondere anche **in via extracontrattuale (anche in concorso con la responsabilità contrattuale)** per i danni che all'utente siano derivati a causa della mancata osservanza degli obblighi correlati alla predisposizione e alla manutenzione delle piste.

A tal proposito, si precisa che, **se il gestore potrà essere chiamato a rispondere per i sinistri causati da inadeguata manutenzione della pista ovvero dall'urto con ostacoli artificiali non adeguatamente segnalati e protetti, lo stesso non potrà, invece, essere ritenuto responsabile per sinistri causati da rischi naturali tipici**, quali la presenza di zone alberate ai fianchi del tracciato, la mutevolezza del pendio, la presenza di tratti nevosi di differente consistenza, essendo in tal caso **sufficiente la segnalazione** nel caso di non immediata percepibilità.

Si precisa, infine, che la responsabilità del gestore può emergere solo per i sinistri verificatisi **lungo le piste**: l'art. 17 della l. 363 del 2003, prevede, infatti che *“il concessionario e il gestore degli impianti di risalita non sono responsabili degli incidenti che possono verificarsi nei percorsi fuori pista serviti dagli impianti medesimi”*.

I numerosi obblighi imposti ai gestori al fine di garantire lo svolgimento dell'attiva sciatoria in condizioni di massima sicurezza consentono, quindi, di qualificare, in linea generale, tali soggetti come dei veri e propri “custodi” della pista, per tali ragioni tenuti a rispondere nel caso in cui si verificano degli incidenti a causa di omessa custodia a loro imputabile.

Regali natalizi difettosi? Niente paura! Il vademecum per far valere i vostri diritti

Non sempre i regali ricevuti sono

perfetti. Alcuni potrebbero rilevare dei difetti. La legge prevede che il consumatore abbia due mesi di tempo per rivolgersi al venditore e chiedere una riparazione, una sostituzione o un rimborso. Ma non è il caso di disperare se il regalo, magari per risparmiare, è stato comprato ad ottobre: i due mesi di tempo che si hanno per denunciare il difetto del prodotto al venditore non scattano dalla data dello scontrino, ma da quando si scopre il difetto. E siccome è impossibile scoprirlo fino a che non si apre il pacco di Natale, i due mesi, scattano dal 25 dicembre.

Insomma, anche se avete acquistato il regalo nel mese di ottobre, con largo anticipo, avete tutto il tempo per far valere i vostri diritti.

Quindi, passate un tranquillo Capodanno ed Epifania. Anche perché la garanzia vale due anni e l'azione si prescrive in 26 mesi, ossia i 2 anni di garanzia più i 2 mesi per denunciare il difetto.

Sul cambio della merce difettosa ci sono ancora negozianti e consumatori che credono si debba fare entro 8 giorni dalla data dell'acquisto, una vecchia regola ormai superata. Una tempistica che renderebbe impossibile cambiare i regali difettosi, salvo per chi si è ridotto a fare acquisti alla vigilia di Natale.

Il Codacons ricorda, quindi, i diritti del consumatore in caso di acquisto difettoso:

- **Conservate lo scontrino**, va bene anche la ricevuta della carta di credito/bancomat.
- **Avete due mesi di tempo** (e non 8 giorni) dalla data in cui avete scoperto il difetto (e non dalla data dello scontrino) per denunciarlo al venditore.

- **La garanzia vale sempre due anni** (l'azione si prescrive in 26 mesi: ossia 2 anni di garanzia + 2 mesi per denunciare il difetto). Solo per i beni usati il termine può essere ridotto ad un anno.
- **È il venditore a dovervi garantire il bene**, non il produttore. Potete, quindi, decidere di non inviare il prodotto al centro assistenza e di pretendere la sostituzione dal negoziante.
- **Il bene può essere stato usato**, nel frattempo (altrimenti come potete accorgervi che è difettoso?). La pretesa di alcuni di sostituire il bene solo a chi presenta l'imballaggio originale integro è contraria alla legge.
- **Riparazione e sostituzione.** Avete diritto, a vostra scelta, alla riparazione o alla sostituzione. Solo se riparazione e sostituzione sono possibili (ad esempio perché la taglia giusta non c'è più, oppure il modello del telefonino è finito) o eccessivamente onerose (la riparazione è troppo costosa), o non sono fatte entro un congruo termine, allora potete chiedere, una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, ossia la restituzione dei soldi, sempre a vostra scelta.
- **Tutto gratis.** La riparazione, non deve costare nulla ed è illegale addebitare le spese di spedizione o per i materiali.
- **E se cambio idea?** Attenzione: tutto questo vale se il prodotto è difettoso. Se il regalo semplicemente non è piaciuto, il negoziante non è tenuto a cambiare la merce, salvo se si è esplicitamente impegnato a farlo al momento dell'acquisto.
- **Regalo online.** Se avete acquistato il regalo online avete una tutela in più: oltre a tutte le regole sui prodotti difettosi (i due anni di garanzia scattano in questo caso dalla consegna del bene), si aggiunge il diritto al ripensamento: avete 14 giorni di tempo dalla data di consegna del prodotto per ripensarci, esercitando il diritto di recesso. Se poi il venditore non vi ha informato sul diritto di recesso, il termine per far valere il diritto si estende ad un anno e 14 giorni.

ABBONAMENTO 2020

€ 60,00

**LEGGI SU TELEFONO O TABLET
(ANDROID/APPLE)**

CLICCA QUI

