

Medicina

Psicologi, intesa per la trasparenza
Pag. 5

Turismo

Spiagge, la concorrenza è ancora un miraggio
Pag. 6

Approfondimenti

Ogm e bio, cosa c'è dietro la battaglia delle quote
Pag. 7

Le rubriche

Notizie, campagne, informazioni utili
Pag. 9-11

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori

agosto 2007



MOVIMENTO CONSUMATORI

www.movimentoconsumatori.it - info@movimentoconsumatori.it
via Piemonte, 39/a - 00187 Roma tel. 06.4880053 fax 06.4820227

VITA
non profit magazine

www.vita.it

TELEFONIA MOBILE

DIRITTI IN LINEA, ISTRUZIONI PER L'USO

Risparmio e trasparenza.
Guida alle novità della Bersani

Contratti, credito, tariffe:
ecco cosa è cambiato

Quanti sanno che il credito delle carte prepagate non ha scadenza? O che si può trasferire da un operatore all'altro? O, ancora, che se vogliamo cambiare operatore lo possiamo fare con soli 30 giorni di preavviso e senza costi aggiuntivi? Si tratta di novità introdotte dalle liberalizzazioni volute dal ministro Bersani insieme a quella più nota, vale a dire l'abolizione dei costi di ricarica. Strumenti che il consumatore ha in mano per pretendere un servizio più trasparente e senza costi ingiustificati. Il dossier di *Consumers' Magazine* di questo mese ve li spiega nel dettaglio, raccontandovi anche cosa è cambiato sul fronte del roaming internazionale grazie a un intervento normativo della Comunità europea e, infine, cosa c'è dietro alla pioggia di offerte estive messe in campo dagli operatori.

dossier da **pagina 2 a pagina 4**



una buona notizia...

Liberalizzazioni, Bersani presenta il conto

Ed è un conto assolutamente positivo, per i consumatori, che si troverebbero a risparmiare 2,4 - 2,8 miliardi di euro in un anno e incasserebbero un abbattimento dello 0,2% del tasso d'inflazione. Fanno da traino mutui, farmaci, telefonini, aerei. I dati contenuti nel rapporto sui due pacchetti di liberalizzazioni (definiti "ipotesi prudenziali e minime") fanno sorridere il ministro. Che però su taxi e banche deve registrare risultati meno rosei.

...e una cattiva

Alimenti, sulla sicurezza parole e pochi fatti

Ha acceso gli animi la polemica sull'eventualità di una depenalizzazione dei reati di vendita di cibi adulterati inserita nel nuovo Codice di sicurezza alimentare. Eventualità smentita dal ministro Turco. Vedremo. Intanto resta il fatto che, come fa notare la Coldiretti, l'Italia è l'unico Paese in Europa che non ha ancora istituito l'Autorità nazionale per la sicurezza alimentare limitando la discussione all'individuazione della sede. Parole, parole...



L'intervento
Corrado Calabrò
presidente dell'Autorità per le
garanzie nelle comunicazioni
a pagina 4

* editoriale

Acque in bottiglia, lusso necessario?

di **Lorenzo Miozzi***

Nuovo primato per gli italiani: siamo i primi nell'acquisto di acqua minerale in bottiglia. Facciamo le code e usciamo dai supermercati contenti solo se ne abbiamo comprato almeno una cassa. Ma non si capisce il perché. L'acqua italiana, quella delle municipalizzate, quella che scorre dai nostri rubinetti, è infatti un'acqua che non ha niente da invidiare alle minerali. L'acqua del rubinetto non solo rispetta i parametri di legge sulla potabilità, ma sempre più spesso ha fatto registrare vistosi miglioramenti sul piano della qualità. Milano e Firenze per esempio. Nel primo caso l'abbandono di alcune attività industriali ad alto impatto ambientale e l'adozione di tecniche di trattamento più avanzate hanno determinato un netto miglioramento.

*presidente del Movimento Consumatori

IL GRILLO DEL MESE

www.beppegrillo.it



Il K2 di Telecom

Il titolo di Telecom vale poco più di due euro. La linea del Piave, il K2 degli analisti, sta per essere sfondato. Dopo c'è l'ignoto. Non è una novità.

Quando il tronchetto pretese e ottenne 2,9 euro per azione, si sapeva che era un valore ad personam. Perché sloggiasse con la buonuscita. La proiezione industriale del titolo era tra

1,5 e 1,7 euro. Una valutazione a bocce ferme, in mancanza di interventi, se non fosse successo nulla. E, infatti, nulla è successo. I consiglieri Buora, Ruggiero e Pistorio che hanno messo la firma per anni alla distruzione di valore di Telecom sono ancora lì. Con mega stipendi e stock option. È uscito il tronchetto e ha lasciato i suoi uomini al comando. Tanto valeva. Beppe Grillo

segue a **pagina 4**



IL TEMA DEL MESE

Telefonini senza tranelli, ecco la guida al risparmio

di Daniela Verlicchi

Legge Bersani, luci ed ombre. A tre mesi dall'entrata in vigore del decreto è tempo di bilanci. E per quel che riguarda la telefonia il resoconto è agrodolce, come spiega **Alessandro Mostaccio**, responsabile del settore telefonia del Movimento Consumatori: «La Bersani ha tolto due importanti balzelli, i costi di ricarica e il credito a scadenza: importanti novità che però vengono vanificate se gli operatori non le recepiscono». Buona la legge, dunque, ma solo in teoria. Ora occorre fare i conti in tasca agli operatori. Secondo il portavoce di Bersani, dopo la legge sulle liberalizzazioni, i dati dell'Istat evidenziano una riduzione dei costi per gli utenti del 14,2%. Ma il Movimento Consumatori ci vuole vedere chiaro e per questo ha organizzato una serie di monitoraggi incrociati, segnalando le irregolarità all'Authority. Il quadro che emerge è confuso: da un lato, le compagnie che, con astuzie e stratagemmi, ritardano l'applicazione della legge, dall'altro la Bersani qualcosa da migliorare ancora ce l'ha.

Recesso anticipato senza costi aggiuntivi, portabilità e nessuna scadenza del credito residuo, più trasparenza nell'offerta delle tariffe: non c'è solo l'abolizione dei costi di ricarica nel pacchetto della Bersani. I vantaggi per i consumatori sono molti. L'importante è conoscerli...

Costi fissi di ricarica addio ma...

È la norma che è entrata in vigore per prima, con una notevole eco mediatica: l'abolizione dei costi di ricarica. Quasi tutti gli operatori si sono uniformati: e così il balzello è sparito, almeno ufficialmente. Subito dopo l'entrata in vigore della legge, infatti, alcuni operatori hanno deciso di ritoccare i loro piani tariffari. Possono farlo, spiegano all'Authority. «Ma si tratta di un comportamento quanto meno sospetto», fa notare Mostaccio. Non ci sono ancora elementi per dire che le condizioni di contratto siano peggiorate, «stiamo facendo un monitoraggio per comparare le tariffe». Nel frattempo, però, se il consumatore sente «puzza di bruciato» può recedere dal contratto. Questa è l'altra grossa novità della Bersani.

Caro operatore, bye bye!

L'operatore modifica i piani tariffari? Per legge, è obbligato ad avvisarvi 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle nuove tariffe. I 30 giorni, tra l'altro, sono il termine entro il quale potete decidere di recedere dal contratto «senza ritardi o costi ingiustificati dall'operatore». Questo prevede l'articolo 3 della Bersani che dava 60 giorni di tempo agli operatori per adeguarsi. Il tempo è scaduto, ma comparando i contratti dei vari operatori, spiega Mostaccio, non sembra cambiato molto. Vodafone, ad esempio, continua a scrivere che, in caso di recesso anticipato dal contratto (prima di 24 mesi ad esempio), il cliente deve pagare 300 euro. «Clausole come queste sono nulle», avverte Mostaccio, «perché l'operatore deve giustificare ogni voce che determina quella cifra». Altrettanto nulle risultano le offerte «se starai con noi almeno...» che propongono Vodafone, Tim e Wind. «Non valgono perché, secondo la Bersani, gli utenti devono esser liberi di passare da un operatore all'altro in ogni momento» spiega Mostaccio.

Ricarica senza data di scadenza...

Qualsiasi cosa vi dica il vostro operatore, il credito telefonico non scade. Lo ha stabilito la legge Bersani. Nessuno vi può imporre di utilizzare il credito entro un anno, come accadeva fino a poco fa. E se per caso, ad un certo punto il traffico che avete pagato scompare dalla scheda, non c'è altro da fare che sporgere reclamo. «Sono molti i consumatori ci segnalano anomalie da parte degli operatori», spiega Mostaccio, «ed è gravissimo, anche perché non abbiamo strumenti di tutela del consumatore ex ante. Chi si rivolge sporge reclamo; tutti gli altri, se non lo fanno, perdono il loro credito». L'ignoranza della legge fa brutti scherzi anche in un altro caso: «Pochi sanno ad esempio che è possibile conservare il credito residuo anche se si passa ad un altro operatore», avverte Mostaccio. E le compagnie ci speculano.

Offerte comparabili

Dieci centesimi al minuto più scatto alla risposta, 30 centesimi ogni 2 minuti senza scatto, messaggi gratis per tutti o per alcuni numeri: chi non si è mai perso nel dedalo delle offerte telefoniche? La Bersani ha pensato anche a questo. In particolare ci ha pensato l'Authority che, applicando la legge, ha redatto un documento che aiuta gli operatori ad uniformare le voci di spesa. Il provvedimento impone agli operatori di pubblicare, attraverso il sito, un prospetto di spesa che include le seguenti voci (uguali per tutti): spesa per le chiamate verso telefoni fissi, per quelle verso i mobili, per un minuto di conversazione e per due.

segue a pagina 4

LA NOVITÀ

Addio al "salasso vacanze" Telefonare all'estero costerà meno

Un regolamento Ue impone un tetto alle tariffe applicate dagli operatori

Quest'estate usare il telefonino all'estero è molto meno caro degli anni passati grazie al regolamento dell'Unione Europea sul roaming pubblicato il 25 giugno sulla Gazzetta Ufficiale dell'UE. Dal 30 giugno è diventato obbligatorio in tutti i 27 gli Stati membri. Questa tappa segna la conclusione dell'iter legislativo iniziato il 12 luglio 2006 dalla Commissione europea per far scendere le tariffe di roaming eccessive finora sopportate da consumatori.

Viviane Reding, commissaria europea per le Telecomunicazioni, è stata chiara: «Spero che con ciò sia stato posto un termine alle tariffe di roaming eccessive. Noto con soddisfazione che alcuni operatori hanno deciso di offrire già a partire dal 1° luglio le nuove eurotariffe. La Commissione continuerà a tenere i prezzi sotto controllo, in particolare quelli degli Sms e dei dati trasmessi in roaming, per evitare che i consumatori paghino in altro modo e garantire che fra tre anni non ci sia più bisogno di misure di regolamentazione del mercato. Mi auguro che gli operatori abbiano capito che l'Ue ha la capacità di agire. Il mio messaggio per loro è: affrettatevi ad abbassare le tariffe degli Sms e della trasmissione di dati in roaming, o saremo costretti a inter-

Cos'è

Cellulari senza frontiere

Il roaming internazionale è il servizio che permette a tutti i possessori di un cellulare Gsm o Umts che si trovano all'estero di fare e ricevere telefonate, di inviare e ricevere Sms/Mms e di accedere ad altri servizi di telefonia mobile: quando un utente italiano, infatti, oltrepassa la frontiera si connette con il suo cellulare ad una delle reti mobili del Paese straniero che da quel momento in poi gestirà tutte le sue chiamate. Tutti i dettagli delle tariffe europee sono illustrati anche nel sito dell'Authority per le telecomunicazioni: www.agcom.it/operatori/operatori_roaming.htm

venire anche in questo campo».

Il regolamento europeo permette ai consumatori di beneficiare già da quest'estate della cosiddetta eurotariffa, che fissa un tetto massimo per le chiamate effettuate all'estero (0,49 euro, Iva esclusa) e ricevute all'estero (0,24 euro, Iva esclusa). Gli operatori dovranno farsi concorrenza al di sotto di questi massimi, che saranno ulteriormente ridotti nel 2008 e nel 2009.

I punti del regolamento

Gli operatori di telefonia mobile sono tenuti a offrire un'eurotariffa a tutti i loro clienti entro il 30 luglio 2007. I clienti che non hanno già un piano tariffario comprensivo del roaming e che reagiscono immediatamente beneficeranno di un'eurotariffa entro il 30 agosto 2007. Per quelli che non reagiscono e che non hanno già un piano tariffario col roaming, l'eurotariffa si applicherà automaticamente a partire dal 30 settembre 2007.

Anche coloro che sono già abbonati ad un piano tariffario col roaming possono scegliere un'eurotariffa e sono tenuti a informarne l'operatore. Il regolamento europeo sul roaming obbliga anche gli operatori a una maggiore trasparenza permettendo ai consumatori di individuare facilmente le migliori tariffe. Novità anche sui prezzi all'ingrosso tra operatori: per i prossimi 12 mesi il massimale delle tariffe all'ingrosso è fissato a 0,30 euro.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito internet della Commissione europea sul roaming (IP/05/901), con esempi delle tariffe di roaming applicate per Paese e altre informazioni sul roaming.

Piero Pacchioli

Info: <http://ec.europa.eu/roaming>

Gli operatori virtuali

La sim card
nel carrello

L'operatore? Da oggi potrà essere anche "virtuale". È una delle tante novità dell'estate nel mondo della telefonia. Reali saranno il marchio, i servizi offerti e le tariffe a prezzi convenzionati; virtuale sarà invece il gestore di rete. Come è possibile? L'idea è semplice: diversificare l'offerta introducendo nuovi operatori che si appoggiano a quelli tradizionali per la rete e propongono servizi dedicati ad uno specifico target di utenti. In pratica, si "affitta" una quota di traffico telefonico per poi rivenderlo con il proprio marchio e ai propri utenti.

Questa formula è particolarmente utile per le società della grande distribuzione che sono in grado di acquistare il traffico all'ingrosso e quindi di rivenderlo a prezzi competitivi. Coop e Carrefour ci hanno già provato: appoggiandosi rispettivamente a Tim e Vodafone hanno lanciato Sim con il loro marchio. L'Authority lo auspicava già a gennaio nella consueta analisi di mercato.

Ma quali vantaggi porterà l'apertura di questo mercato agli utenti finali? Ci sono dei rischi? «Per gli utenti è un'opportunità interessante», spiega Alessandro Mostaccio. «La concorrenza tra società della Gdo non può che far bene: già ci sono offerte e convenzioni interessanti. D'altra parte, però, il fenomeno è così recente che è difficile prevedere le conseguenze a lungo termine». Coop e Carrefour, ad esempio, sono già partite, ma con il piede sbagliato, sottolinea Mostaccio: «Non hanno contattato le associazioni di consumatori nemmeno per concordare con noi un protocollo per la risoluzione dei contenziosi giudiziari». «Un elemento di criticità», continua Mostaccio, «che non fa ben sperare per il futuro. A scanso di equivoci il Movimento Consumatori ricorda che, in ogni caso, reclami e controversie nei confronti di queste nuove compagnie potranno essere gestiti negli stessi termini delle altre compagnie non virtuali». (D.V.)

L'ANALISI

Estate, va in onda
la grande battaglia
delle tariffe

di Lorenzo Miozzi

Come ogni estate è tempo di vacanze. Le compagnie telefoniche, però, non vanno mai in ferie e continuano a bersagliarci di messaggi promozionali. Testimonial d'eccezione: comici, calciatori e attori che ci propongono maxi offerte e migliaia di sms quasi gratis. Tutto sommato sì. Le offerte sulla telefonia mobile che durano solo un mese sono effettivamente attraenti. Centinaia di minuti di conversazione gratuita ogni giorno, anche se con scatto alla risposta, sembrano comunque un affare imperdibile. Ma ci siamo chiesti il perché di tanta generosità?

Le motivazioni più plausibili possono essere tre: la prima è sostenere i consumi. Luglio e agosto da sempre registrano, nella telefonia mobile, una contrazione dei consumi. Si abbattano drasticamente il numero di telefonate di lavoro. I consumi cedono anche nel segmento giovanile: le scuole sono terminate, normalmente i ragazzi seguono i genitori nelle località estive, si allentano i rapporti di frequentazione quotidiana (e le tonnellate di sms che la condiscipolo). Così si cerca di colmare le flessioni del mercato con offerte temporanee cui non si può dire di no. Mantenere gli ordini di acquisto all'ingrosso del traffico su alti e costanti volumi nel corso di tutto l'anno aiuta sicuramente una programmazione gestionale e finanziaria aziendale efficace. Ma questo solo motivo non sarebbe da

Sms e telefonate gratis, tariffe supervantaggiose. E campagne pubblicitarie martellanti e aggressive. Ma cosa c'è dietro tanta voglia di farci risparmiare? E alla fine, chi ci guadagna davvero?

solo sufficiente a giustificare lo sperpero di capitale aziendale (minor ricavi e spese pubblicitarie).

Il secondo motivo potrebbe essere l'approvazione della legge Bersani. La concorrenza ne è uscita stimolata e ciò comporta che divengano anche più aggressive le campagne pubblicitarie e la guerra delle tariffe. Anche perché è stata agevolata la facoltà di cambiare operatore. Questo lo si è ottenuto abbattendo i costi che ti possono venire richiesti in caso di esercizio del diritto di recesso. La guerra in particolare quest'anno è tra i pesi massimi Tim e Vodafone. Solo questi due operatori hanno orientato la loro campagna estiva sui volumi di traffico voce e sms.

Il terzo e più importante motivo forse è culturale e "educativo". Educare la psiche e il fisico dei consumatori a usare sempre di più il cellulare. La telefonata come "colmativo" di tutti i momenti "vuoti" della giornata. Parlando molto al cellulare ci si abitua a fare contemporaneamente un sacco di altre azioni (come cucinare, fare shopping, ecc.). Si vuole abituare il consumatore al contatto col cellulare, superare l'idea del cellulare come mero strumento di comunicazione. Lenire la sensazione che l'uso di questo strumento sia costoso e imporre nuovi utilizzi. Un po' come con il televisore, che per molti è acceso, sempre e comunque, anche se nessuno lo guarda. Rendere il telefono il più possibile simile al televisore.

Riusciranno a cambiare sempre più i nostri stili di vita? Si vedrà. Ma, a giudicare dalla foga con la quale sono cresciuti i consumi telefonici in Italia nell'ultimo decennio non c'è di che stare tranquilli: possediamo il maggior numero di cellulari pro capite al mondo. Ma il consumatore critico deve reagire. Il problema non è il possesso o meno del cellulare. Non si sostiene l'inutilità del portatile, la questione sta nell'uso che se ne fa. L'auspicio è che i consumatori non cadano nell'equivoco che un'offerta commerciale costituisca sempre e comunque un'opportunità da non perdere. Solo così, forse, riusciremo a non sottrarci ad un riposante e giusto ozio.

I numeri

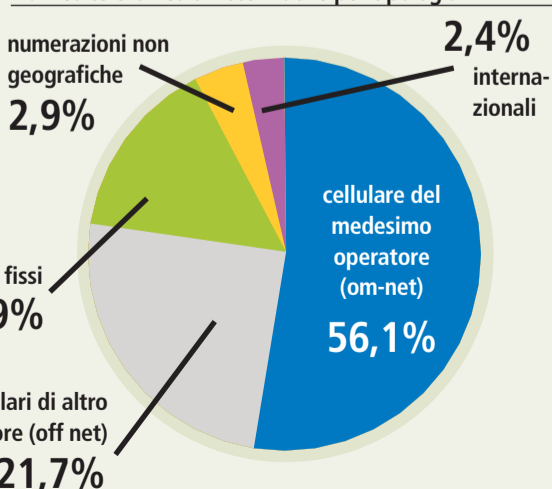
Il mercato della telefonia mobile in Italia

È un'Italia da record, quella fotografata dal rapporto Istat sulla telefonia. Alla fine del 2005 le linee mobili attive erano ben 71,9 milioni, mentre le carte telefoniche prepagate ammontavano a oltre 65,3 milioni. Nelle tabelle sotto, una sintesi del rapporto.

TELEFONIA MOBILE

Linee attive	71,9 milioni
Prepagate	65,3 milioni
UMTS	10,7 milioni
ULL	1,9 milioni

Traffico telefonico di rete mobile per tipologia



Ricavi delle imprese di telefonia mobile per tipologia ANNO 2005

TIPOLOGIE DI RICAVI	%
Ricavi di canoni di abbonamento	5,7
Ricavi da chiamate telefoniche nazionali verso rete fissa	7,7
Ricavi da chiamate telefoniche nazionali verso la rete mobile di un altro operatore (off net)	13,8
Ricavi da chiamate telefoniche nazionali verso la rete mobile dell'operatore (off net)	15,6
Ricavi da traffico internazionale	6,3
Ricavi da interconnessione e terminazione	21,6
Ricavi da Sms	10,7
Ricavi da chiamate a servizi di informazione e a valore aggiunto	4,4
Ricavi dalla vendita/affitto di apparati telefonici	6,4
Altri ricavi	7,8
Totale	100,00

fonte, Istat



LA PAROLA AL PRESIDENTE DELL'AUTORITÀ

Concorrenza sì, ma all'insegna della trasparenza

Pubbllichiamo di seguito un estratto della relazione al Parlamento del presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Corrado Calabrò.

di **Corrado Calabrò**

L'Italia è oggi uno dei mercati più liberalizzati d'Europa, il quinto mercato al mondo nelle telecomunicazioni in termini di fatturato pro-capite e il secondo per quanto riguarda i servizi voce della telefonia mobile, nella quale l'Italia presenta la più alta percentuale di penetrazione (il 140%). Siamo il primo Paese d'Europa come numero di utenze mobili di terza generazione (17 milioni di utenti Umts) e il secondo al mondo dopo il Giappone.



La nuova consiliazione dell'Autorità ha fatto della tutela dei consumatori un elemento cardine della propria strategia. In questi due ultimi anni l'efficienza dell'Autorità è aumentata. Abbiamo analizzato circa 5 mila segnalazioni di consumatori, con oltre 1.100 segnalazioni verificate direttamente sul campo, e abbiamo sanzionato gli operatori per diversi milioni di euro, per infrazioni nei confronti degli utenti. Sono state

«Vigiliamo affinché i consumatori abbiano un effettivo potere nei confronti degli operatori, prima e dopo la scelta»

altresì rese più puntuali le previsioni di sospensione del servizio in caso di morosità: la semplice contestazione di voci della bolletta telefonica non può portare alla totale sospensione del servizio.

Nel contempo siamo impegnati a migliorare la qualità del rapporto fra cittadini e imprese di telecomunicazioni. Sono state dettate norme più stringenti per combattere la piaga delle attivazioni non richieste. Vogliamo stabilire standard qualitativi per i call center.

Importante il rapporto con le associazioni dei consumatori, con le quali è stato istituito un tavolo permanente di consultazione. Nell'ottica della semplificazione, l'Autorità ha anche riconosciuto le procedure di «conciliazione paritetica», definite mediante accordi da associazioni di consumatori, e la possibilità della conciliazione online.

Grazie all'azione regolatoria dell'Autorità, dal momento della sua entrata in funzione alla fine del 2006, i prezzi dei servizi di telecomunicazione sono scesi del 18%, a fronte di un aumento di oltre il 20% dell'inflazione: al contenimento di questa quindi - caso unico tra i settori oggetto di regolamentazione - le telecomunicazioni hanno dato un significativo contributo. Nel primo semestre del 2007 le tariffe, anche a seguito di interventi legislativi, sono ulteriormente calate di circa l'8%, con un risparmio su base annua stimabile in un ammontare prossimo ai due miliardi di euro.

Il benessere dei consumatori è certamente in correlazione col livello dei prezzi ma si declina compiutamente su tre versanti: la disponibilità di servizi di comunicazione, le scelte di consumo e il potere che gli utenti effettivamente hanno, prima e dopo la scelta, nei confronti degli operatori. A tutti e tre gli aspetti è rivolta la nostra attenzione. L'Autorità, tra l'altro, ha imposto l'adozione di nuovi strumenti informativi per l'attuazione del decreto legge Bersani. Grazie ad essi gli utenti hanno a disposizione tabelle di comparazione e presto potranno avvalersi di motori di ricerca che li metteranno in grado di orientare con consapevolezza le proprie scelte di consumo.

Ma è anche importante, per gli utenti, poter mutare la scelta fatta. L'Italia ha fatto notevoli passi avanti in tema di portabilità del numero. Nel mobile, in particolare, questo strumento regolamentare ha dato la possibilità a 12 milioni di clienti di cambiare gestore, mantenendo invariato il proprio numero personale. Questo dato assoluto ci pone in prima linea in Europa. Ma vogliamo ridurre ulteriormente e fattivamente i tempi d'attesa. Abbiamo segnalato al governo che l'abolizione della tassa di concessione sulla telefonia mobile può contribuire ad una maggiore concorrenza ed innovazione sul fronte delle tariffe mobili. L'anno 2006 è stato importante: sono state infatti concluse le analisi di mercato che completano il recepimento del quadro normativo europeo. Il mobile presenta un contesto concorrenziale che in questi anni ha prodotto ottimi risultati in termini di servizi offerti al pubblico, tariffe applicate ed innovazioni immesse sul mercato. Tuttavia, per prevenire cristallizzazioni, l'Autorità ha promosso l'accesso al mercato di operatori virtuali, il che ha portato ad alcuni innesti che vanno peraltro implementati entro l'anno. L'Autorità verificherà che il mercato evolva in senso sempre più concorrenziale, intervenendo se necessario.

segue da **pagina 3**

Pronto, quanto spendo?

Quante volte digitando un numero di cellulare vi siete chiesti «quale operatore sta realmente dall'altra parte?» e quindi «quanto spenderò?». La Bersani chiarirà qualche dubbio. Con la portabilità del numero, la regola secondo cui il 335/8 corrisponde a Tim, il 347/9 a Vodafone e il 328 a Wind non vale più. E questo ha prodotto molte «sorprese», per lo più sgradevoli, agli utenti. Il 21 giugno scorso l'Authority ha chiesto a Vodafone, Tim e Wind di fornire i dati sui loro utenti. L'obiettivo è creare un database che permetta all'utente di conoscere l'operatore che gestisce il numero chiamato al momento della chiamata. «L'idea è quella di istituire un sistema che permetta di effettuare il controllo per ogni chiamata, digitando un numero prima dello squillo», spiega Mostaccio. Funzionerà?

Carta canta

Trasparenza, diritto di recesso, concorrenza: tutto questo nella Bersani c'è. «Quello che ancora manca è la regolarizzazione della stipulazione dei contratti», spiega Mostaccio, «spesso vengono concordati al telefono e questo impedisce di verificare se le informazioni diffuse sono corrette». Per questo, MC lancia un'idea: sperimentare per un certo periodo di tempo l'obbligo di conclusione del contratto per iscritto o almeno quello di rendere identificabile l'operatore che propone il contratto. Se fregatura dev'essere, almeno ne rimanga traccia

(D.V.)

editoriale

Acque in bottiglia, lusso necessario?

segue dalla **prima**

Nel secondo caso migliori sistemi di purificazione hanno permesso di abbassare la quantità di cloro. Per non parlare di città dove l'acqua è sempre stata buona. Come Roma, con acquedotti di grande qualità che offrono un'acqua ricca di calcio e magnesio, il che è un problema solo per le lavatrici. Il mito dell'acqua leggera è un falso sanitario: in assenza di specifiche patologie un'acqua con una buona quantità di calcio è adatta a tutti ed è raccomandabile per bambini, donne in gravidanza e persone con osteoporosi.

Il sistema pubblico è riuscito a garantire una qualità sempre maggiore all'acqua del rubinetto e continua a lavorare in quella direzione. Inoltre gli acquedotti vengono controllati ogni giorno e spesso più volte al giorno, mentre le etichette delle minerali riportano le date delle analisi non sempre aggiornatissime.

Va poi considerato l'impatto ambientale delle acque in bottiglia: solo il trasporto arreca un enorme danno producendo tonnellate di smog e di anidride carbonica e congestionando le strade. L'imbottigliamento delle acque produce alla fine una serie di vuoti, specialmente in plastica, in ogni forma e colore: altro inquinamento, altri rifiuti da smaltire o, nei casi migliori, da riciclare e altre spese per il cittadino.

Eppure le persone continuano a comprare l'acqua in bottiglia nonostante i costi elevati rispetto a quella del rubinetto e nonostante accada spesso che le sorgenti dalle quali viene imbottigliata la minerale siano le stesse dell'acquedotto. Questa la paghiamo 60-80 ogni mille litri. L'acqua minerale costa, quando va bene, 40 centesimi per una bottiglia di 1,5 litri ovvero 25 centesimi al litro per un totale di 250 euro a metro cubo. I due terzi del costo di una bottiglia di acqua minerale sono per la plastica delle bottiglie, un 12% è marketing e pubblicità, i profitti lordi sembrano aggirarsi intorno al 4% del fatturato. Considerando che la materia prima non costa quasi nulla, è un risultato sorprendente. Oppure un paradigma della società dei consumi, in cui la vera merce sono involucro e immagine. Vince non il prodotto più sostenibile o qualitativamente migliore ma quello pubblicizzato in modo migliore.

Inutile allora la proposta dei Comuni che vorrebbero imbottigliare autonomamente la loro. Si deve agire sul costume e promuovere il rispetto di una risorsa, l'acqua, su cui non si dovrebbe speculare. E non guasterebbe anche il rispetto del proprio portafoglio.

Lorenzo Miozzi

INTERVISTA AL PRESIDENTE DELL'ORDINE GIUSEPPE LUIGI PALMA

La seduta psicologica a prova di ciarlatano

di Laura Simionato*

Dal primo luglio è entrata in vigore la *Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche*, nata dall'accordo raggiunto tra l'Ordine nazionale degli psicologi e sei associazioni dei consumatori (Adiconsum, Adoc, Codacons, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del cittadino). Quali sono le novità in arrivo? Lo abbiamo chiesto a Giuseppe Luigi Palma, presidente del Cnop, il Consiglio nazionale Ordine degli psicologi.

Consumers' Magazine: Come e perché è nata l'idea della *Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche*? La proposta è partita dalle associazioni dei consumatori oppure dal vostro Ordine nazionale?

Giuseppe Luigi Palma: L'idea è partita dal nostro Ordine nazionale, l'impulso è venuto dalla nostra commissione interna Sviluppo della professione, coordinata dalla dottoressa Imma Tomay. A seguito di alcune considerazioni fatte in primis sul mercato sempre più centrato sul cliente in quanto portatore di una domanda - in questo caso di prestazioni psicologiche -, e poi sul crescente, pericoloso, quanto fiorente mercato parallelo dei ciarlatani, dei titoli professionali provenienti da formazioni all'estero senza alcun controllo né valore nel nostro Paese. Allo stato attuale registriamo purtroppo che questa tendenza è ulteriormente alimentata dalle nuove prospettive di riconoscimento dei professionisti organizzate in associazioni ad hoc e che rischiano di creare grande confusione nei fruitori delle prestazioni psicologiche, in particolare per coloro che, proprio in quanto alla ricerca di sostegno e/o

Possibilità di verificare i titoli del professionista, privacy, accesso alla conciliazione nel caso di controversie. Arriva la Carta dei diritti dell'utente: una tutela in più per chi si affida a una terapia

supporto non sono anche solo temporaneamente in grado di porsi in modo critico rispetto all'offerta di servizi presenti sul mercato. L'idea della Carta è la risposta individuata dall'Ordine per orientare, come una bussola, gli utenti verso professionisti in grado di garantire principi di trasparenza, serietà, adeguata formazione, riservatezza.

CM: La Carta prevede per la prima volta che dallo specialista e dal paziente sia sottoscritto un contratto alle prime visite. Quali sono le novità più importanti?

Palma: Da tempo in realtà i nostri iscritti presentano, spesso in forma scritta, il cosiddetto consenso informato ai clienti: questo tipo di contratto esplicita i principi e i criteri cui è ispirata la pratica professionale di psicologo e che spesso non sono chiari o conosciuti ai nostri clienti. Una novità assoluta invece riguarda la possibilità per il cliente di accedere all'istituto della conciliazione in ca-

so i contenziosi con il professionista, fatti salvi quelli che competono la sfera deontologica e che restano, come prescritto dalla normativa vigente, di competenza dell'Ordine territoriale cui è iscritto il professionista.

CM: E poi c'è l'opportunità per gli utenti di ricorrere alla conciliazione in caso di reclamo. Come funzionerà questo strumento?

Palma: È ormai definitivo il regolamento che individua le procedure per accedere all'istituto della conciliazione, il cliente potrà rivolgersi ad una delle associazioni firmatarie del protocollo d'intesa con l'Ordine degli psicologi e l'Ordine a sua volta individuerà un proprio rappresentante. Le parti tenteranno una mediazione accettabile per le parti senza quindi dover necessariamente ricorrere alla giustizia ordinaria, con conseguente risparmio di tempo e di soldi, senza rinunciare a veder riconosciute le proprie ragioni.

CM: Non tutti i professionisti saranno tenuti ad adottare questi standard: quale adesione prevede?

Palma: Ci accingiamo a divulgare le possibilità offerte, anche, al professionista dalla Carta. Riteniamo infatti che questa possa essere un utile strumento di lavoro che nella fase istitutiva del rapporto professionale possa svolgere la funzione di rendere consapevole il cliente non solo dei propri diritti ma anche di quanto è a garanzia della prestazione che sta richiedendo, una formazione adeguata, il rispetto della normativa in materia di privacy, il rispetto di regole deontologiche.

*per gentile concessione di Helpconsumatori
www.helpconsumatori.it

I commenti

Così la fiducia può aiutare la cura

La Carta, entrata in vigore il 1° luglio scorso, è stata realizzata dall'Ordine nazionale degli psicologi con l'appoggio di sei associazioni dei consumatori - Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Codacons, Movimento Difesa del cittadino e Movimento Consumatori - per definire regole e diritti dei cittadini e orientarli ad un uso consapevole e adeguatamente informato delle prestazioni psicologiche.

«Siamo convinti», commenta **Lorenzo Miozzi**, presidente del Movimento Consumatori, «che questa Carta rappresenti un importante passo in avanti verso il diritto dei pazienti di essere informati al meglio dal loro specialista. Riteniamo che un rapporto chiaro accresca la fiducia dei cittadini e comporti benefici anche per la cura e la guarigione del paziente». «Il valore di questa Carta», aggiunge **Antonio Longo**, presidente del Movimento Difesa del cittadino, «sta nel fatto che tocca una categoria di persone - chi accede ai servizi di assistenza psicologica - particolarmente fragile. Non solo è fra le prestazioni che più vanno ad incidere sulla borsa del consumatore, ma implica un rapporto personale particolarmente profondo col professionista. L'utente del servizio psicologico ha, quindi, bisogno di particolare tutela».

NEL DETTAGLIO

All'insegna della trasparenza

Previsto un contratto con tutte le informazioni consegnato all'inizio della terapia

Tutela della privacy, trasparenza nell'informazione e semplicità di interazione. Sono questi i principi che fanno di un rapporto medico-paziente, un rapporto volto alla tutela dei diritti del consumatore. Per questo motivo «Chiedere è un tuo diritto, informare è il nostro obiettivo» è lo slogan con cui l'Ordine nazionale degli psicologi e sei associazioni dei consumatori, hanno realizzato la *Carta dei diritti del consumatore-utente delle prestazioni psicologiche* al fine di definire le regole, i diritti e le tutele dei cittadini.

Pensata per orientare il consumatore

ad un uso consapevole e responsabile delle prestazioni psicologiche, la Carta dei diritti ha come obiettivo primario quello di garantire criteri di trasparenza contrattuale nell'ambito delle prestazioni psicologiche. Il contratto fra psicologo e utente potrà essere in forma scritta e conterrà, tra l'altro, i dati del professionista, la frequenza e la durata degli incontri, i costi e le modalità di pagamento.

Già a partire dalla fase iniziale del rapporto, l'utente riceverà copia del Codice deontologico e sarà informato su ciò che attiene privacy e riservatezza dei dati personali, nonché sulla metodologia ed il

modello teorico utilizzati dallo psicologo. Sempre secondo le direttive della *Carta dei diritti*, il cittadino avrà la possibilità di verificare, anche semplicemente contattando l'Ordine territoriale degli psicologi, l'effettiva abilitazione alla professione.

L'interruzione del rapporto risulta essere più semplice e tutelata. Con la *Carta dei diritti*, l'utente avrà la possibilità, infatti, di sciogliere il contratto senza preavviso, ma con l'onere di comunicarlo al professionista, e di essere informato invece verbalmente almeno due settimane prima, dello scioglimento dell'accor-

do da parte del professionista. Tutti i reclami non risolti direttamente tra gli psicologi e i loro utenti potranno essere oggetto di procedure di conciliazione tra gli Ordini territoriali degli psicologi e dall'Associazione dei consumatori alla quale l'utente può fare ricorso. Resta di competenza degli Ordini territoriali invece, la podestà disciplinare (ex legge 56/89). Sarà possibile verificare l'adesione alla carta da parte del professionista verificando il dato nella sezione Albo presente sul sito di ogni Consiglio regionale e provinciale dell'Ordine e nel sito del Consiglio nazionale. www.psy.it



di Angela Carta

Ombrelloni e sdraio a peso d'oro. Rispetto al 2006 si possono pagare dal 3 fino al 17% in più. Un aumento che in media per ogni bagnante comporterebbe la spesa di circa 100 euro per una giornata al mare, "condita" dal comfort di un lettino, una cabina, un ombrellone e un parcheggio. A fare questi conti è stata l'agenzia Agi con un'inchiesta realizzata lungo il litorale del Belpaese. Dalla ricerca è emerso che le spiagge più a rischio "salasso" per gli italiani sarebbero quelle della Versilia, i Faraglioni di Capri e la spiaggia del Poetto a Cagliari.

Il caro-spiaggia e i rincari per le villeggiature in genere (secondo il "barometro delle vacanze" di Trademark Italia e Sociometrica, gli italiani che andranno in vacanza spenderanno in media 640 euro a testa) sono scattati puntualmente nel mese di giugno e nella prima settimana di luglio e stanno determinando una flessione nelle prenotazioni rispetto agli anni precedenti. L'allarme è stato lanciato da Federalberghi, secondo cui la maggioranza dei nostri connazionali rimarrà a casa e da Asotravel che lamenta un minor numero di vacanzieri per motivazioni prettamente economiche: prezzi troppo alti e uno scarso rapporto qualità-prezzo. Considerando che la maggior parte degli italiani sceglie come meta turistica il mare, l'incremento ogni anno del costo dell'ingresso agli stabilimenti balneari e dei servizi da spiaggia rischia di rappresentare un ulteriore deterrente per gli spostamenti d'estate dei nostri connazionali.

Geografia delle stangate

L'ombrellone più costoso della penisola è a Forte dei Marmi: si oscilla tra i 40 euro della bassa stagione e i 55 dell'alta. La spesa giornaliera per una cabina negli stabilimenti "storici" della spiaggia del Poetto di Cagliari può raggiungere anche i 35 euro, mentre sulla costa ionica catanzarese, sullo stesso tratto di spiaggia, i prezzi per un mese di servizi sul bagnasciuga variano dai 170 ai 350 euro.

Da un'altra inchiesta realizzata da Trademark Italia è emerso, invece, che l'aumento medio rilevato a livello nazionale è comunque del 3,2%, con un'accentuazione del Sud della penisola (+5,3%) rispetto al Nord (+1,4%) e al Centro (+2,7%). Le spiagge meno care restano quelle che si affacciano sull'Adriatico, le più care sono quelle del Tirreno e delle Isole: per un ombrello-

VACANZE A PESO D'ORO

Caro ombrelloni? Colpa dei "monopoli da spiaggia"

È ancora un'estate di aumenti per i bagni italiani. Storia vecchia, causa di sempre: la concessione di interi tratti di costa e gli accordi tra i gestori annullano gli effetti positivi della concorrenza. E a rimetterci è sempre il consumatore...

ne e due lettini, in alta stagione, si va dai 19,50 euro di Sanremo ai 30 euro di Follonica e ai già citati 55 euro di Forte dei Marmi. Una curiosa eccezione è rappresentata da Terracina, località di mare in provincia di Latina: due comodi lettini e un ombrellone a giugno, luglio o agosto costano la "modica" cifra di 10 euro al giorno.

L'allarme delle associazioni

«Il dato complessivamente più preoccupante», spiega **Roberto Barbieri**, responsabile del settore turismo del Movimento Consumatori, «è che, per ragioni strettamente economiche, gli italiani stanno progressivamente riducendo il numero di giorni dedicati alle vacanze. Anche i costi dei servizi di spiaggia, ogni anno in aumento, finiscono quindi per concorrere ad aggravare questo fenomeno».

«Nell'interesse dei turisti, ma anche del sistema turistico nel suo insieme», aggiunge Barbieri, «sarebbe necessario arrivare ad una ridefinizione della disciplina delle concessioni, senza illudersi, però, che il solo aumento del loro costo, applicato dallo Stato ai gestori, possa concorrere da solo a risolvere il problema. Il punto è che la concessione di un tratto di costa, unito agli accordi tra i gestori, genera, in ogni località turistica, una sorta di monopolio dell'offerta. E a fronte di questo è ragionevole pensare che i prezzi dei servizi non possano continuare a rimanere nella totale discrezionalità dei gestori-concessionari».

In poche parole, alla base degli aumenti indiscriminati di cabine, di sdraio e di ombrelloni negli stabilimenti ci sarebbe la solita carenza di concorrenza tipica italiana. Da sempre croce per i consumatori, delizia per chi ha "l'esclusiva" nell'offerta di determinati beni e servizi.

Il vademecum

Cinque consigli per risparmiare

Arrendersi mai. Per i vacanzieri amanti del mare, cinque pratici consigli del Movimento Consumatori per spendere meno in spiaggia, cercando di "dribblare" costi eccessivi e aumenti dei servizi offerti dagli stabilimenti balneari:

1. I costi dei servizi, e gli stessi aumenti dei prezzi, sono fortemente differenziati a seconda delle località. Nella scelta della destinazione occorre, quindi, tenere conto anche di questo, informandosi preventivamente.
2. Per periodi lunghi, si possono ottenere sconti: se si conosce qualcuno che si reca nella stessa località prima o dopo di noi, può essere utile concordare un'unica prenotazione dei servizi di spiaggia, cumulando più periodi per ottenere prezzi più vantaggiosi.
3. Alcuni alberghi, in base a convenzioni con gli stabilimenti balneari, offrono i servizi di spiaggia compresi nella tariffa dell'hotel. Nella scelta dell'albergo è, quindi, utile informarsi su questa possibilità che comporta un notevole risparmio.
4. Gli ultimi cinque metri di spiaggia prima del mare non sono oggetto di concessione agli stabilimenti: chi non usufruisce dei servizi, ha diritto di accedervi e di sostarvi gratuitamente, purché non ingombri il passaggio.
5. Ricordarsi sempre e comunque che, in ogni caso, l'accesso al mare è libero e non può essere sottoposto a tariffe o a pedaggi.

LA PAROLA AGLI ESERCENTI

«Aumenti in linea con l'inflazione. E poi abbiamo migliorato l'offerta»

Parla Tullio Galli, coordinatore nazionale della Fiba

«**S**e l'aumento c'è stato, non ha superato il 3%, che corrisponde più o meno all'inflazione». Forte dei Marmi? «Una costosa eccellenza». La Sardegna? «In alcune spiagge si è scelto di selezionare il target degli utenti, fornendo servizi di qualità». Insomma, secondo **Tullio Galli**, coordinatore nazionale della Fiba - Federazione italiana imprese balneari Confe- sercenti, il mare non è un «lusso riservato a pochi». E quando gli si presentano budget di 55 euro al giorno per un ombrellone, o 100 euro per una giornata al mare in famiglia, snocciola l'elenco di rincari che quest'anno anche loro, i balneari, sono stati costretti ad affrontare. Scampato il pericolo dell'aumento dei canoni demaniali (ipotesi prevista e poi revocata dal governo Prodi), gli esercenti della spiaggia hanno visto triplicare quelli per le pertinenze demaniali, cioè i servizi (rifiuti, accesso ad acqua potabile). I Comuni, a loro volta in ristrettezze

per i tagli del governo nazionale, «hanno aumentato le tasse sulle utenze locali in maniera esorbitante», spiega Galli. A questo si aggiunge il progressivo miglioramento dell'offerta turistica. «Chi va al mare oggi non trova solo lo sdraio e l'ombrellone», puntualizza, «quasi ovunque l'offerta è qualificata e variegata: ci sono servizi dedicati al fitness e al benessere, punti massaggi, attività d'intrattenimento, ristorazione e da quest'anno in spiaggia è arrivato anche internet: una bella novità». Una spiaggia luna-park, insomma. Ma solo a pagamento? Sull'annosa questione dell'accesso, Galli non sente ragioni: «L'accessibilità al mare c'è sempre stata: è un falso problema questo. Nessuno impedisce a bagnanti di raggiungere il mare: la regola però è che bisogna transitare all'interno dello stabilimento (che d'altra parte è un'impresa a scopo di lucro) non sostarci con telo e sdraio per ore ed ore». (D.V.)

Leggere per crescere

Non è mai troppo presto per un buon libro. Magari di gomma...

Gli studiosi e gli esperti che si occupano di bambini e del loro sviluppo sono tutti d'accordo: canticchiare, parlare, leggere loro ad alta voce favoriscono e stimolano il linguaggio, arricchiscono la memoria, aumentano l'immaginazione, promuovono la capacità di comprendere, stimolano l'affettività. Proprio per questo la lettura ad alta voce è uno dei principali obiettivi del progetto *Leggere per Crescere*. Ma da quando è possibile cominciare questa pratica? Si può dire che



non è mai troppo presto: per quanto riguarda il canto e la parola, anche prima della nascita; per la lettura ad alta voce è utile partire da sei mesi quando il bambino comincia a guardare le figure, ad allungare le mani verso i libri per arrivare verso l'anno di età a girare le pagine con l'aiuto di un adulto. Naturalmente è opportuno adeguare le scelte delle pubblicazioni ai suoi "interessi". Nel primo anno di vita, nel bambino è molto forte il piacere di manipolare, di esplorare gli oggetti portandosi alla bocca, di

buttarli lontano per poi raccogliarli, di strapazzarli e romperli per conoscerli meglio. In questa fase ci sono, quindi, i primi libri-oggetto: morbidi, di gomma, di materiale plastico, di stoffa, con una sola grande illustrazione per pagina, con colori forti e decisi. Si possono poi proporre pubblicazioni cartonate, robuste con grandi immagini di animali, di bambini, di oggetti familiari; è anche il tempo per pubblicazioni di piccole dimensioni che i bambini possono trattenere con le loro piccole mani. Il massimo

risultato, per il piacere e lo sviluppo del bambino, viene ottenuto quando la mamma oppure il papà accompagnano con la loro voce le sue esplorazioni, arricchendole con ninne nanne, filastrocche, canzoncine e carezze. Per quanto tempo? Veramente per poco: 5-15 minuti al giorno bastano a migliorare lo sviluppo del bambino e, soprattutto, a rendere più stretti e intensi i rapporti affettivi fra grandi e piccini.

www.leggerepercrescere.it
salutesocieta@gsk.com

BAMBINI E TRASPORTI

Scatta l'operazione due ruote sicure

di Angela Carta

Una maggiore tutela dei piccoli passeggeri su due ruote. Questo l'obiettivo del disegno di legge, presentato al Senato, che prevede il divieto di trasportare su scooter, su motocicli e su ciclomotori i minori di 5 anni e obbliga l'uso di seggiolini omologati per i passeggeri under 12.

A condurre i più piccoli sulle due ruote potranno essere, inoltre, soltanto i genitori, non superando mai il limite di 60 chilometri orari. Le novità riguarderanno in parte anche il trasporto su quattro ruote visto che il Codice della strada applica attualmente alle auto leggere, le cosiddette minicar, le stesse prescrizioni in vigore per i motocicli esonerandole, pertanto, dall'obbligo dei seggiolini ad hoc per bambini.

L'iniziativa, promossa dal senatore azzurro Romano Comincioli, questore di Palazzo Madama, è stata immediatamente sostenuta da tutte le altre forze politiche. Il disegno di legge in Senato ha raccolto consensi record tra i parlamentari di tutti i gruppi, arrivando ad essere sottoscritto da 151 senatori: ancora 11 firme, e il ddl sarà virtualmente approvato, prima ancora di arrivare in aula.

L'efficacia delle nuove disposizioni, già all'esame della commissione Lavori pubblici di Palazzo Madama, sarà garantita da sanzioni sia pecuniarie - fino a 285 euro - sia amministrative, col fermo del veicolo che potrà variare dai 60 ai 90 giorni in caso d'infrazione reiterata.

Il vicepresidente del Senato **Milzade Caprili**, membro del Gruppo interparlamentare sulla sicurezza stradale,

Divieto di trasporto su scooter e moto dei minori inferiori ai 5 anni. Uso di seggiolini omologati per gli under 12.

Le novità in un disegno di legge. Che ha riscosso consensi bipartisan

ha definito la proposta «una legge di civiltà». «La gran parte dei Paesi europei, sottolinea, «già prevede una disciplina particolare per il passeggero minore trasportato su motociclo e ciclomotore. In quasi tutti gli Stati, infatti, la re-



sponsabilità del trasporto del minore è affidata fino ai 12 anni esclusivamente al genitore».

Paesi come la Francia, la Germania, la Norvegia e la Spagna richiamano in modo dettagliato e chiaro l'obbligo del

seggolino, di maniglie e poggiatesta per il passeggero.

Il seggiolino deve essere omologato in base alla normativa nazionale che riporta il peso dei bambini suddiviso per età. In questi Paesi, inoltre, le norme in vigore stabiliscono come e con chi deve essere trasportato il passeggero, secondo fasce d'età.

I dati del 2006 sugli incidenti stradali nel nostro Paese sono allarmanti: 1.500 morti e circa 50mila feriti per incidenti su moto. Oltre il 70% di questi incidenti avviene in città e una parte consistente non dipende dal conducente, ma specialmente dal pessimo stato dei manti stradali zeppi di buche, dai binari dei tram eccessivamente sporgenti, da tombini affossati e dall'asfalto in cattivo stato.

Purtroppo, i dati statistici delineano la crescita degli incidenti sulle due ruote, con percentuali di aumento superiori al 20% l'anno, segno che misure urgenti devono essere approntate e messe in pratica per arginare un fenomeno che costa così tante vittime.

Come e quando

Tutte le insidie delle nostre strade

Gli incidenti mortali su moto avvengono per la maggior parte nelle aree urbane. Le persone coinvolte hanno soprattutto un'età compresa tra i 20 e i 65 anni e si muovono fra le 7 e le 9 del mattino o fra le 16 e le 18 per fare il tragitto casa-lavoro e viceversa. Dai dati, pubblicati dal mensile *Dueruote* lo scorso giugno, risulta che la velocità, specialmente in città, non è la causa principale degli incidenti mortali. Nelle aree urbane si muore, anche e soprattutto, a 40 Km/h. Quasi il 90% degli incidenti che comportano un decesso avviene per colpa del traffico caotico, delle strade in pessimo stato, dei trasporti pubblici inefficienti che spingono all'utilizzo delle due ruote come obbligo e non come scelta, dei mancati controlli sui comportamenti indisciplinati e pericolosi dei guidatori delle due e delle quattro ruote. Nelle grandi città spesso i lavori di ammodernamento rendono difficile la circolazione dei mezzi: strade ristrette, corsie preferenziali non rispettate dalle biciclette che corrono rischi continui, difficoltà dei vigili a dirigere il traffico concorrono a generare una viabilità difficile da gestire.



Glossario

La parole per capire meglio

OGM. Gli organismi geneticamente modificati sono esseri viventi (da virus fino a piante ed animali) che hanno subito manipolazioni ad opera dell'uomo e presentano caratteristiche genetiche diverse dallo stato originale dovute all'inserimento di geni estranei. Questo implica modificazioni che possono essere più o meno evidenti e conferiscono proprietà che possono essere utilizzate, ad esempio, per aumentare la produttività di piante e animali (in campo alimentare) o per indurre la produzione di particolari sostanze da parte di microorganismi (in campo medico). L'utilizzo di Ogm ha suscitato un dibattito molto acceso a livello mondiale; molti infatti sono coloro che sostengono possano essere la soluzione alla cura di molte malattie e il rimedio alla fame nel mondo, ma altrettanti sono coloro che li ritengono un rischio per l'ambiente e temono che essi possano essere causa di fenomeni di resistenza agli antibiotici, tossicità e allergie.

BIOLOGICO. Un alimento biologico è un prodotto ottenuto mediante metodi di coltivazione o di allevamento che non prevedono l'utilizzo di sostanze chimiche (diserbanti, fertilizzanti, ecc.). Crescita e produttività vengono assicurate impiegando tecniche alternative, nel rispetto della natura e del suo equilibrio. Per quanto riguarda l'agricoltura, si parte selezionando specie maggiormente resistenti alle malattie che vengono coltivate prendendo alcuni accorgimenti quali la rotazione delle colture, la concimazione con letame, l'introduzione di insetti che predano i parassiti per la disinfestazione. L'allevamento viene invece condotto prediligendo razze locali che vengono alimentate con foraggio biologico e cresciute in modo che possano muoversi e pascolare liberamente. Per i sostenitori del biologico l'utilizzo di queste tecniche, oltreché tutelare l'ambiente, difende la salute dei consumatori, perché riduce l'ingestione di sostanze tossiche.

ALIMENTAZIONE

Biologico e ogm, cosa c'è dietro la guerra delle soglie

di Piero Pacchioli e Beppe Riccardi

La regolamentazione della presenza di ogm (organismi geneticamente modificati) all'interno dei prodotti da agricoltura biologica è stata al centro delle attenzioni di produttori, consumatori e legislatori europei negli ultimi mesi. A giugno la Commissione Europea ha faticosamente fissato la soglia di tolleranza degli ogm nelle coltivazioni ritenute biologiche allo 0,9%. Vuol dire che un prodotto è "bio" anche se in etichetta è riportata una quantità di ogm fino allo 0,9% del totale. La disposizione ha scatenato i coltivatori ed i consumatori di biologico italiani, dal momento che tale percentuale è sensibilmente più alta di quella che finora era tollerata entro i nostri confini.

Secondo **Roberto Della Seta**, presidente di Legambiente, la decisione di stabilire una contaminazione accidentale dello 0,9% per il biologico «rema contro la qualità e la sicurezza delle nostre produzioni bio e non solo: l'Italia è il Paese capofila in Europa per produzioni biologiche e tipiche e non possiamo quindi che essere contrari a una simile soglia di contaminazione tra colture ogm e ogm free».

In un comunicato congiunto Cia - Confederazione italiana agricoltori, Coldiretti, Legambiente, Aiab, Amab e altri componenti della coalizione "Liberi da ogm", hanno immediatamente rincarato: «Il nuovo regolamento comunitario sull'agricoltura biologica non va nella direzione auspicata; infatti, la contaminazione accidentale da ogm prevista fino allo 0,9%, testimonia la volontà di banalizzare una produzione di qualità su cui l'agroalimentare italiano ha fatto un grande investimento. La Commissione europea ed il

Bruxelles alza la soglia della contaminazione accidentale allo 0,9%. L'Italia con un decreto la mantiene allo 0,1%. Una battaglia di decimali, che però mette in gioco la difesa della qualità del made in Italy

Consiglio dei ministri agricoli Ue, con questo voto, danno un altro serio colpo al rapporto di fiducia fra i cittadini europei e le istituzioni comunitarie. Tutti i sondaggi hanno dimostrato che i cittadini europei vogliono un biologico libero da ogni contaminazione. Del resto, anche il voto del Parlamento europeo, in maniera chiara, si è pronunciato in questo senso».

L'Italia corre ai ripari

Per questo, nei primi giorni di luglio, il ministro dell'Agricoltura, **Paolo De Castro** è subito corso ai ripari presentando e ottenendo l'approvazione dal Comitato tecnico di coordinamento in materia di agricoltura della Conferenza Stato/Regioni, di un provvedimento: «Le Regioni hanno accolto il nostro decreto che ripristina la soglia dello 0,1% di contaminazione ogm nell'agricoltura biologica». Si è trattato, secondo il ministro, di «una scelta per garantire la qualità dei nostri pro-

Salute a rischio?

Dubbi e principi

Il Movimento Consumatori ricorda il "principio di precauzione" adottato in passato dalla Comunità Europea fin dal febbraio 2000: «Un prodotto non deve essere immesso sul mercato se non si sa per certo che non è dannoso». Ignorando tale principio si ritornerebbe a immettere sul mercato un prodotto di ancora incerta sicurezza; la scienza infatti non ha ancora eliminato tutti i dubbi sulla possibile nocività degli ogm sulla salute, anche in relazione a potenziali e possibili allergie o intolleranze alimentari.

dotti biologici, indipendentemente dalle scelte europee che non abbiamo condiviso né votato».

Il provvedimento è stato apprezzato dall'Aiab, l'Associazione italiana agricoltura biologica. Secondo l'Aiab, inoltre, l'Italia, adottando la soglia dello 0,1% per i suoi prodotti biologici, avrebbe maggior forza verso i prodotti provenienti dai Paesi che rispettando soltanto le direttive europee, consentono una contaminazione superiore. Questo, da un lato, valorizzerebbe la produzione italiana e, dall'altro, dovrebbe imporre maggiori controlli e analisi su tutti i prodotti che arrivano dall'estero.

La patata della discordia

Intanto la Commissione Europea discute la regolamentazione della coltivazione di una nuova patata geneticamente modificata, e sembra orientata ad autorizzarne la produzione. La patata ogm, denominata Emphlora, pro-

dotta dall'azienda tedesca Basf, contiene un'alta concentrazione di amilopectina, un componente dell'amido che la rende più consona all'uso industriale. È stato però assicurato che tale patata non verrà utilizzata nella catena alimentare.

Barbara Helfferich, portavoce del commissario Ue all'Ambiente, Stavros Dimas, ha dichiarato: «Ci accerteremo al 120% che questo prodotto sia assolutamente sicuro». Se dovesse essere approvata, l'autorizzazione alla coltivazione della patata Emphlora, sarebbe la prima concessa su territorio Ue dal 2004.

Il Movimento Consumatori è comunque contrario a tale autorizzazione in quanto, anche se non verrà utilizzata direttamente negli alimenti, potrebbe finirci comunque, anche perché l'autorizzazione comprenderebbe la possibilità di utilizzarla come mangime per animali, e quindi il transgenico entrerebbe anche nella catena alimentare.

avviso ai lettori

La rubrica **Parliamone** curata da Gustavo Ghidini, presidente onorario del Movimento Consumatori riprenderà regolarmente dal numero di settembre di *Consumers' Magazine*.

Consumers' notizie

ACCORDO TRA NOTAI E CONSUMATORI

"Prezzo-valore", una guida per comprar casa senza salassi

Più trasparenza e tutele per chi compra casa. È l'obiettivo della guida *Prezzo-Valore. I vantaggi della trasparenza nelle vendite immobiliari* nata dalla collaborazione tra il Cnn - Consiglio nazionale del notariato e undici associazioni nazionali dei consumatori, tra cui MC. Obiettivo, informare i cittadini sulla normativa del "prezzo valore", introdotta con la Finanziaria 2006, che ha stabilito che sia il valore catastale la base imponibile sui cui applicare le imposte delle cessioni immobiliari fra i privati. La parcella del notaio (che invece si basa sul prezzo pattuito) viene ridotta del 30%. «L'obiettivo», ha spiegato **Paolo Piccoli**, presidente del Cnn, «è creare un sistema di compravendite trasparente che dia

maggiore certezza giuridica ai clienti». Il sistema del "prezzo-valore", già in vigore dal gennaio 2006, è applicabile alle transazioni di immobili a uso abitativo soggette a imposta di registro (escluse le cessioni soggette a Iva). Tra i vantaggi per il cittadino c'è l'esclusione dagli accertamenti fiscali, ma anche il diritto di prelazione in caso di revocatoria fallimentare. Per lo Stato è invece l'occasione per procedere al tanto atteso aggiornamento del catasto. Unica avvertenza: indicare "per intero" il prezzo di vendita, in caso contrario sono previste pesanti sanzioni amministrative. La guida è consultabile sui siti delle associazioni coinvolte e su quello del Consiglio del notariato. www.notariato.it

Black out, le famiglie hanno diritto al rimborso

In caso di black out energetico le famiglie hanno diritto a un rimborso che varia da 30 a 300 euro, a seconda della durata dell'interruzione. È quanto stabilisce un provvedimento dell'Autorità per l'energia e il gas per tutelare i consumatori e per spingere le imprese di distribuzione ad un ripristino più tempestivo dell'elettricità. Saranno infatti queste ultime a sostenere l'onere del rimborso, che sarà accreditato direttamente sulla bolletta delle famiglie sotto forma di detrazione forfettaria. www.autorita.energia.it

Più trasparenza allo sportello bancario

Prezzi più chiari, contratti e condizioni più semplici, estratto conto facile da leggere, consulenza pre e post vendi-

ta sui prodotti finanziari, trasferimento automatico delle bollette per chi vuole cambiare banca ed eliminazione di ogni altro eventuale ostacolo alla mobilità dei clienti. Sono gli obiettivi del nuovo piano di autoregolamentazione varato dal Comitato esecutivo dell'Abi. Le regole dovranno essere applicate da tutta l'industria bancaria nazionale entro 18 mesi. www.abi.it

Alimenti, gli italiani non si fidano dei media

Le informazioni dei media non influenzano il 65% dei nostri connazionali per quanto riguarda la scelta degli alimenti. Lo rivela il Quarto rapporto sulla sicurezza alimentare degli italiani a tavola, svolto dall'Ipsos e promosso da Legambiente ed Mdc - Movimento Difesa del cittadino. Gli italiani preferiscono le informazioni di prima mano delle etichette sui prodotti, piuttosto

che quelle riportate dai mass media, ritenute spesso allarmistiche e disorientanti. L'etichetta è infatti la fonte d'informazione più consultata. www.mdc.it

Crema solari, gli italiani scelgono la protezione

Gli italiani scelgono di proteggere la pelle dai raggi Uv. Secondo l'Unipro, l'associazione delle imprese cosmetiche, il settore delle creme solari farà registrare a fine 2007 una crescita del 6%. E cresce soprattutto la vendita in farmacia e profumeria, a scapito della grande distribuzione, segno che i consumatori cercano informazioni e assistenza di personale specializzato. Ai risultati ha contribuito anche la campagna di informazione, promossa da Unipro in partnership con il ministero della Salute, all'interno del programma *Guadagnare in salute*. www.unipro.org

+ dalle sezioni

Roma, azione giudiziaria contro Wind

Il Tribunale di Roma ha accolto l'azione inibitoria attivata dal Movimento Consumatori nei confronti di Wind, promossa a seguito di numerose segnalazioni degli utenti: sul sito libero.it gli utenti potevano verificare se la loro zona era coperta dall'Adsl, ma ogni volta il risultato era positivo, anche quando effettivamente non era ancora possibile usufruire della banda larga per quella linea telefonica. «Per la prima volta, spiega Laila Perciballi, avvocato di MC che ha patrocinato l'azione, «il giudice ha condannato i comportamenti scorretti del gestore».

roma@movimentoconsumatori.it

Caserta spiega l'etichetta

Quanto è importante l'etichetta sugli alimenti? Lo spiega un instant book (scaricabile in formato Pdf dai siti delle associazioni coinvolte), collegato a una serie di iniziative di sensibilizzazione nell'ambito del progetto "Etichettatura: la qualità alimentare" ideato dal Movimento Consumatori di Caserta, promosso dal Cuc (Associazione temporanea di scopo Consumatori e Utenti Casertani) su finanziamento della Camera di Commercio di Caserta e patrocinio della Provincia e del Comune di Caserta. A settembre si terranno sei seminari sul tema, a ottobre un convegno di chiusura.

caserta@movimentoconsumatori.it

Andria, una festa a misura di consumatore

La festa d'estate del Comune di Andria (dal 21 al 29 luglio), momento di musiche, intrattenimento e esposizione dei prodotti tipici locali, ha avuto come partner di eccezione il Movimento Consumatori. Durante una tavola rotonda e stato anche presentato il nuovo sportello per il consumatore che il comune intende avviare a partire da settembre.

andria@movimentoconsumatori.it

tra le righe di Lorenzo Miozzi

Numeri e pensieri sul mondo di oggi (e domani)

Un bilancio sullo stato del pianeta

In Occidente c'è un'incerta, ma diffusa attenzione alla tutela dell'ambiente. E, attraverso il lavoro di scienziati e gruppi di ricerca ecologisti, sono sempre più cresciute le conoscenze e l'attenzione legate agli aspetti della produzione ecosostenibile. Questi progressi, però, hanno comportato una sorta di sacrificio per altre regioni del mondo, determinando squilibri così evidenti da comportare l'esplosione di conflitti locali, ma anche globali. Se si vuole perseguire una qualche forma di democrazia mondiale, è obbligatorio il passaggio a modelli di benessere sostenibili e accessibili a tutti. Questo libro è il risultato dell'analisi dello "stato del mondo" di uno dei più autorevoli istituti di ricerca sul clima, l'energia, l'ambiente e la diffusione di modelli e tecnologie alternative di sviluppo ecosostenibile. Per la sua chiarezza, il libro consente anche al lettore inesperto di avvicinarsi a tematiche complesse e mette a disposizione una delle più aggiornate raccolte di dati sullo stato delle risorse mondiali.



A cura di Wolfgang Sachs e Tilman Santarius
Per un futuro equo. Conflitti sulle risorse e giustizia globale.
Un report del Wuppertal Institut
Feltrinelli
296 pagine - 28 euro

Generazione tecnologica

Un piccolo strumento fatto di microchip e plastica colorata racchiude milioni di possibilità di comunicare, informarsi, divertirsi. Il telefonino è il simbolo dell'era che stiamo vivendo, un oggetto che rappresenta la necessità di parlare, di ascoltare e di capire. Di volta in volta idolatrato come l'incarnazione stessa del progresso o al contrario additato come allegoria di una generazione incapace di relazionarsi con sé e con il prossimo, il telefonino è lo specchio di un'epoca, dà corpo alle contraddizioni di tutta la società. L'autore prende le mosse dall'uso e abuso del cellulare per interrogarsi sugli uomini, le donne e soprattutto sui ragazzi e le ragazze di oggi e sui loro stili di vita. Si sofferma sulle conquiste dell'informatica e le opportunità illimitate di un mondo in cui le distanze non esistono più, ma al contempo ci invita a non perdere di vista la dimensione umana, a non sacrificare la nostra intelligenza a un idolo tecnologico. E a non affidare alle macchine il potere di decidere per noi.



Vittorino Andreoli
La vita digitale
Rizzoli
224 pagine - 10 euro

Consumers' iniziative



PIÙ CONCORRENZA + DIRITTI

La cura liberalizzazioni fa bene al mondo dei farmaci

Nel nostro Paese, in base alla normativa precedente al decreto Bersani, la distribuzione finale di tutti i farmaci poteva avvenire esclusivamente attraverso il canale delle farmacie. Per tutti i farmaci s'intendono quelli che appartengono alla classe A (medicinali a totale carico del Ssn e dispensabili unicamente con ricetta medica) o alla classe C (farmaci utilizzati per patologie di lieve entità o considerate minori, suddivisi in tre gruppi principali: farmaci soggetti a prescrizione medica; farmaci senza obbligo di prescrizione medica (Sop) e per i quali non è possibile fare pubblicità; farmaci da banco (Otc, senza obbligo di ricetta medica ma che possono essere pubblicizzati).

Le liberalizzazioni hanno coinvolto anche l'importante settore della distribuzione dei medicinali, con conseguenze positive e vantaggi immediati e tangibili per i cittadini. Le novità, in sintesi, riguardano: la reperibilità dei farmaci da banco e quelli non soggetti a ricetta medica anche in negozi e supermercati; la possibilità di applicare sconti sui farmaci da banco, superando il tetto massimo del 20%; la possibilità da parte del grossista di immagazzinare quantità e varietà di farmaci a seconda delle proprie esigenze; la possibilità di gestione di più esercizi (massimo quattro) da parte di società di farmacisti; l'erede privo dei requisiti necessari per condurre la farmacia di famiglia (laurea e iscrizione all'albo) deve cederla entro due anni dal decesso del genitore.

Nel dettaglio

I soggetti in campo

Le associazioni partecipanti

Assoutenti - Associazione nazionale e dei servizi pubblici
www.assoutenti.it
 Cittadinanzattiva - onlus
www.cittadinanzattiva.it
 Confconsumatori - Confederazione generale dei consumatori
www.confconsumatori.com
 Movimento Consumatori
www.movimentoconsumatori.it
 Movimento Difesa del cittadino onlus
www.mdc.it
 Unione nazionale consumatori
www.consumatori.it

Tutte queste novità si sono tramutate in immediati vantaggi. Ecco quelli per i consumatori: i farmaci da banco si potranno acquistare nei drugstore e nei supermercati, in fasce orarie differenziate rispetto alla situazione precedente, sempre con il supporto di un farmacista; per i farmacisti disoccupati ci saranno maggiori sbocchi professionali occupazionali; con una maggiore concorrenza sarà naturale una conseguente riduzione dei prezzi; con l'eliminazione dell'incompatibilità tra vendita all'ingrosso e al dettaglio si eliminano le rigidità di mercato, evitando così l'accumulo di scorte che ostacolerebbero una politica commerciale concorrenziale in grado di contenere i prezzi; con il superamento del principio ereditario si supera una situazione di privilegio, liberalizzando il mercato.

Al 31 dicembre 2006 (fonte ministero della Salute) sono 600 gli esercizi commerciali che hanno avviato la vendita di medicinali da banco: 507 sono esercizi di vicinato, mentre 93 sono medie e grandi strutture di vendita. Prima regione d'Italia è la Lombardia con 54 nuovi punti vendita, mentre il Trentino e la Valle d'Aosta risultano ultimi con due esercizi. La situazione è comunque in continua evoluzione: l'apertura di nuovi punti vendita è prevista in costante crescita.

(A.C.)

www.concorrenzaediritti.it

info@concorrenzaediritti.it - numero verde 800.913514

UN'INDAGINE DI CONSUMERS' FORUM

Mercati aperti, famiglie più ricche Gli italiani promuovono le "lenzuolate"

La ricerca *Le liberalizzazioni e le Authority nella percezione degli italiani* - commissionata a Ispo da Consumers' Forum - è stata lo spunto sul quale hanno discusso associazioni di consumatori e aziende nel corso del workshop *Authority: quali strategie per il futuro?*. L'obiettivo dell'evento, tenutosi il 9 luglio a Roma, è stato quello di tastare il polso della situazione, di approfondire gli aspetti ancora in ombra e di individuare in quali settori di mercato è avvertita la necessità di altri interventi.

Agli intervistati (mille cittadini e circa 200 manager di grandi aziende) è stato chiesto di attribuire un voto a ciascuna Authority: ne sono emerse le principali criticità che ostacolano a tutt'oggi un'effettiva apertura dei mercati in settori strategici quali l'energia, i trasporti, le telecomunicazioni.

Ad un anno dalle liberalizzazioni di Bersani, i cittadini italiani ritengono che l'impatto sia positivo per economia e per i mercati, ma anche per le condizioni delle famiglie. Il 66% degli intervistati e il 74% dei manager di grandi aziende ritiene che le misure relative alle liberalizzazioni avranno una ricaduta positiva per l'economia. Il 58% degli italiani pensa inoltre che gli effetti saranno positivi anche sulle condizioni

della propria famiglia.

A commentare i risultati della ricerca e a anticipare i nuovi scenari che si stanno aprendo per i mercati delle commodities e dei servizi, sono stati chiamati da Consumer's Forum i presidenti di quattro Authority: Corrado Calabrò, presidente Authority per le Garanzie nelle comunicazioni; Antonio Cartricalà, presidente Authority Garante della concorrenza e del mercato; Alessandro Ortis, presidente Authority per l'Energia elettrica e il gas; Francesco Pizzetti, presidente Garante per la protezione dei dati personali.

Lorenzo Miozzi, presidente Consumers' Forum, ha commentato che «le liberalizzazioni, ad un anno di distanza dall'avvio con il primo decreto Bersani, al di là degli effetti diretti hanno realizzato anche un cambio di percezione da parte di consumatori e imprese sul fatto che alcuni cambiamenti, una volta impensabili, siano invece possibili. E non a caso, proprio le liberalizzazioni rappresentano l'unico provvedimento di ampia portata da parte del governo che ha riscosso un consenso da parte degli elettori in modo bipartisan».

(A.C.)

www.consumersforum.it

+ come funziona

Una risposta a ogni quesito

Gli strumenti

Dai passaggi di proprietà gratuiti alle polizze assicurative auto più trasparenti, dall'abolizione dei costi di chiusura dei conti correnti bancari alle parcelle negoziabili dei professionisti; dall'eliminazione dei divieti temporali o quantitativi per le vendite promozionali per gli esercizi commerciali alla vendita dei farmaci da banco e senza prescrizione medica nei supermercati.

Il personale esperto delle associazioni sarà pronto a rispondere a tutti i quesiti dei consumatori non solo tramite il **numero verde 800.913514**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30, ma anche tramite il sito web www.concorrenzaediritti.it.

Nel portale sarà possibile anche trovare informazioni utili e ascoltare il notiziario radiofonico con approfondimenti sul tema delle liberalizzazioni. Saranno, inoltre, distribuiti ai cittadini e disponibili presso le sedi delle associazioni 10 guide pratiche e 10 vademecum con i consigli utili per ogni settore coinvolto nel processo di liberalizzazione.

In autunno, infine, è in programma la realizzazione della Giornata nazionale delle liberalizzazioni, che prevede in 107 piazze italiane l'organizzazione di eventi straordinari di informazione, con distribuzione di materiali, dialogo con i cittadini e possibilità di avere consulenza diretta. Per ulteriori informazioni, oltre al sito del progetto, si possono visitare le pagine web del Consiglio nazionale consumatori e utenti (www.tuttoconsumatori.it), del ministero dello Sviluppo economico (www.sviluppoeconomico.gov.it) o quelle del Cittadino-Consumatore all'indirizzo <http://cittadinoconsumatore.sviluppoeconomico.gov.it>.

I temi

Di seguito le 10 tematiche oggetto delle guide e dei vademecum, realizzati dalle sei associazioni che hanno promosso l'iniziativa.

1. Concorrenza nel settore dei servizi professionali
2. Concorrenza nella distribuzione commerciale
3. Liberalizzazione delle attività di produzione di pane
4. Distribuzione di farmaci
5. Potenziamento del servizio di taxi
6. Passaggi di proprietà di beni mobili registrati
7. Clausole contrattuali in tema di responsabilità civile auto
8. Sistema informativo sui prezzi dei prodotti agro-alimentari
9. Condizioni contrattuali in materia bancaria e creditizia
10. Circolazione dei veicoli e mezzi di trasporto comunale e intercomunale.

Le collaborazioni

- Asstra - Associazione trasporti
- Fimmg - Federazione italiana medici di famiglia
- Federazione italiana panificatori
- Università degli studi di Perugia
- Mnlf - Movimento nazionale liberi farmacisti
- Agit - Avvocati giusconsuméristi italiani
- Arci
- Federdistribuzione

Consumers' insieme



MOVIMENTO CONSUMATORI

Insieme per una società responsabile

Il Movimento Consumatori è un'associazione autonoma ed indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti, sollecitato dall'esigenza di tutelare i diritti dei consumatori.

Tutti i cittadini sono soprattutto consumatori.
Tutti i consumatori hanno diritti.

Il Movimento si propone di offrire ai cittadini migliori condizioni di consumo, cercando di influenzare le controparti istituzionali e private affinché forniscano servizi e prodotti adatti alle esigenze degli utenti.

Il Movimento Consumatori aiuta, segue e consiglia i propri soci con servizi di consulenza specializzati, li rappresenta presso organismi pubblici e privati, erogatori di servizi e fornitori di beni, e li sollecita a prendere coscienza dei propri diritti e delle proprie responsabilità.

I perché di una scelta

Elemento distintivo dell'associazione è l'attenzione nei confronti dei problemi pratici che il consumatore si trova a dover affrontare nella vita quotidiana.

Questa attenzione si traduce nell'attività delle circa cinquanta sedi locali MC, distribuite su tutto il territorio nazionale, che erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei cittadini consumatori, sia un servizio di consulenza e tutela legale ex-post, attività centrale della nostra associazione. Il Movimento Consumatori mette inoltre a disposizione dei cittadini una procedura di conciliazione (procedura di risoluzione stragiudiziale) per le seguenti realtà: Telecom, Tim, Wind, H3g, Ania, Enel, Banca Intesa, Banco Posta e Poste Italiane, Capitalia.

Questa attenzione si traduce anche nell'attività istituzionale del Movimento Consumatori, ovvero nel dialogo costante

con tutte le controparti, istituzioni, aziende, associazioni di categoria, media, per indirizzare preventivamente le decisioni in favore di una maggiore tutela del cittadino-consumatore e per realizzare insieme a queste realtà iniziative di educazione a un corretto e consapevole stile di consumo.

MC lavora anche insieme ai cittadini-consumatori: infatti, sin dalla nascita, MC ha ritenuto prioritario impegnarsi in azioni che contribuissero alla presa di coscienza non solo dei diritti, ma anche delle responsabilità individuali da parte dei cittadini. Ecco perché MC collabora, sostiene ed è socio di tante realtà impegnate trasversalmente su temi fondamentali come la tutela dei minori, l'ambiente, la promozione della cultura e della solidarietà, il consumo critico e il commercio equo-solidale, per citarne alcuni.

Settori di attività

Il Movimento Consumatori in specifico opera nei seguenti settori:

Sicurezza alimentare; Ambiente ed energia; Assicurazioni; Casa e condominio; Commercio; Comunicazioni; Concorrenza e liberalizzazione; Banche, credito e risparmio; Farmaci e salute; Giustizia; Diritti dei cittadini migranti; Minori; Prezzi e tariffe; Pubblica amministrazione; Pubblicità ingannevole; Responsabilità sociale; Trasporti e turismo.

MC si è anche battuto per la riduzione del prezzo del latte in polvere per neonati. Numerose famiglie risparmiano sui prodotti per neonati grazie ai Gruppi d'acquisto MC.

Grazie all'attività degli osservatori Farmaci & Salute, Credito & Risparmio e Pubblicità ingannevole, MC ha promosso negli anni importanti campagne di informazione e educazione a favore dei consumatori, tutelato migliaia di cittadini risparmiatori, vagliato centinaia di pubblicità verificandone la fondatezza e la non ingannevolezza.

Info: www.movimentoconsumatori.it

+ contatti

Sezioni e sportelli Ecco la rete territoriale

Il Movimento Consumatori conta circa 50 tra sezioni e sportelli, operanti in tutta Italia. Per usufruire del servizio di consulenza legale, cercate la sede locale del Movimento Consumatori a voi più vicina.

Gli indirizzi delle sedi si trovano sul sito nazionale www.movimentoconsumatori.it

CALABRIA

Cosenza, (Tel. 06/4880053)

CAMPANIA

Avellino, Tel. 0825/22626
Benevento, Tel. 0824/944500
Caserta, Tel. 0823/444081-220742
Napoli, Tel. 081/5541452
Salerno, Tel. 089/2580829

EMILIA ROMAGNA

Bologna, Tel. 051/271335
Modena, Tel. 059/343756
Parma, Tel. 0521/289951

LAZIO

Roma, Tel. 06/39735013
Latina, Tel. 0773/903961
Tivoli (RM), Tel. 0774/334270

LIGURIA

Genova, Tel. 010/588588
La Spezia, Tel. 0187/501056
Sanremo (IM), Tel. 0184/597675

LOMBARDIA

Brescia, Tel. 030/2427872
Lecco, Tel. 0341/365555
Milano, 02/80583136
Pavia, 0382/22772

Varese, 0332/810569

MOLISE

Campobasso, Tel. 0874/411086

PIEMONTE

Cuneo, Tel. 0171/602221
Torino, 011/5069546

PUGLIA

Andria, Tel. 0883/591030
Bari, Tel. 080/5227965
Cernigola (FG), Tel. 0885/420637
Galatina (LE), Tel. 0836/633411
Lecce, Tel. 0832/1835339
Molfetta (BA), Tel. 080/3354776
Noci (BA), Tel. 080/4978650
Ostuni (BR), Tel. 0831/305991
San Severo (FG), Tel. 0882/376032

SICILIA

Biancavilla (CT), Tel. 338/6322345
Catania, Tel. 095/7128729
Messina, Tel. 090/2924994
Palermo, Tel. 091/6373538
Paternò (CT), Tel. 095/858449
Siracusa, (Tel. 06/4880053)

TOSCANA

Cecina (LI), Tel. 0586/754504
Firenze, Tel. 055/243409
Firenze Nord, Tel. 055/4250239
Livorno, Tel. 0586/892984
Lucca, Tel. 0583/490004
Prato, Tel. 0574/635298-546130
Pontedera-Valdera (PI), Tel. 0587/57467
Versilia (LU), Tel. 0584/31811

UMBRIA

Perugia, 075/5731074

VENETO

Padova, Tel. 049/8071318
Treviso, Tel. 0422/545000
Venezia-Mestre, Tel. 041/5318393
Verona, Tel. 045/595210
Vicenza, Tel. 0444/326046

Se sei interessato ad aprire una sede nella tua città
scrivi all'indirizzo

affiliazione@movimentoconsumatori.it

diventa socio

Il Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative.

La forza del Movimento Consumatori dipende anche da te: se vuoi dare valore ai tuoi diritti, diventa socio MC.

Puoi diventare:

- **Socio sostenitore versando una quota di 10,00 euro** (avrà diritto a ricevere per un anno la rivista *Consumers' magazine*, il mensile dei consumatori).
- **Socio ordinario versando una quota di 30,00 euro** (avrà diritto ad una consulenza legale presso la sede MC più vicina e riceverai per un anno la rivista *Consumers' magazine*, il mensile dei consumatori)

Puoi versare la quota associativa tramite bollettino postale - numero c/c 66.700.709 o bonifico bancario sul conto corrente BANCO POSTA

numero c/c 66.700.709 - ABI 07601 - CAB 03200 intestato a **Movimento Consumatori - Sede nazionale via Piemonte, 39/A - 00187 Roma**

Al fine di attivare il prima possibile il sistema del tesseramento ed evitare rallentamenti per eventuali ritardi di comunicazione del versamento da parte degli uffici bancari competenti, invia un'e-mail, confermando i tuoi dati, a tesseramento@movimentoconsumatori.it oppure invia un fax allo 06 4820227 all'attenzione dell'Ufficio Tesseramento MC. Riceverai la tessera associativa e il primo numero di *Consumers' magazine* appena avremo conferma dell'avvenuto versamento. Per ulteriori informazioni visita il sito www.movimentoconsumatori.it o contattaci all'indirizzo info@movimentoconsumatori.it o al numero di telefono 06 4880053.

newsletter

Iscriviti alla Newsletter elettronica del Movimento Consumatori *MC Notizie*. Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e iniziative del Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti: www.movimentoconsumatori.it/mcnews.php. Iscrizione semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.



Consumers' magazine

Supplemento al numero di Vita di questa settimana
Reg. al Tribunale di Milano n. 397 dell'8 luglio 1994

Direttore responsabile: Giuseppe Frangi

Direttore editoriale: Riccardo Bonacina

Insero a cura di: Angela Carta e Piero Pacchioli

Coordinamento redazionale: Silvano Rubino

Hanno collaborato: Daniela Romanello, Claudio Madella, Daniela Verlicchi, Alessandro Mostaccio, Beppe Riccardi

Progetto grafico: Antonio Mola

Stampa: CSQ - Centro Stampa Quotidiani
via dell'Industria, 52 - 25030 Erbusco (Bs)



Viaggiare in treno. Vantaggi virtuali. Disagi reali.

I treni trasportano attese, speranze, impegni. Valori ed emozioni. I treni trasportano persone. Qualcuno non se n'è accorto. **Noi sì.** Movimento Consumatori è con le migliaia di persone che viaggiano ogni giorno sui treni italiani. Cittadini che hanno perso la pazienza, il tempo e la serenità sui binari, prigionieri di una realtà che vivono come immutabile. **Non è così.**

L'orario preciso è un diritto. L'igiene è un diritto. La climatizzazione

è un diritto. L'arredo intatto è un diritto. Un treno sicuro è un diritto. Il rimborso in caso di ritardo è un diritto. La certezza del posto è un diritto. Quando acquistiamo un biglietto ferroviario acquistiamo questi diritti.

Se sei un viaggiatore, impara a conoscere i tuoi diritti, **rivolgiti al Movimento Consumatori.**

DALLE FERROVIE DELLO STATO ALLE FERROVIE DEL CITTADINO.

Telefona al numero verde **800 774 770** del Movimento Consumatori e informati sui tuoi diritti. **Scrivi** alla mail osservatorio.treni@movimentoconsumatori.it per segnalare la violazione dei tuoi diritti di viaggiatore in treno.

Firma la petizione su www.movimentoconsumatori.it e visita il sito per approfondimenti.



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

Insieme per una società responsabile