

Class action

Un inutile stop.
Ora miglioriamo la legge
Pag. 5

Minori

D'estate il pediatra
diventa un'utopia
Pag. 6

Case

I notai si spiegano:
guai se non ci fossimo
Pag. 7

Le rubriche

Notizie, campagne,
informazioni utili
Pag. 8/11

Consumers'

il mensile dei consumatori

magazine

luglio 2008



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

DIRITTI DEI VIAGGIATORI

TRENI, LE TARIFFE CON IL NASO LUNGO

Gli aumenti degli ultimi mesi non sono giustificati dal miglioramento del servizio. E si aggiungono al sostanzioso contributo che lo Stato mette....

Estate 2008: gli italiani fanno i conti salati con le nuove tariffe dei treni, entrate in vigore progressivamente negli ultimi mesi. Trenitalia si difende dicendo che le tariffe italiane sono tra le più basse d'Europa. Ma la spiegazione non è sufficiente. È vero che Trenitalia è costituita come un soggetto privato, ma è altrettanto vero che opera in un regime di monopolio di fatto. Inoltre riceve dallo Stato finanziamenti per garantire il servizio ferroviario anche su alcune tratte e in quelle fasce orarie che non sarebbero economicamente produttive per un gestore privato. Ma se si guarda ai numeri, si scopre che lo Stato finanzia anche il servizio di trasporto ferroviario nazionale non ricompreso nell'attuale contratto di servizio. Per questo il Movimento Consumatori ha lanciato una campagna per i diritti sui binari.

dossier
da pagina 2 a pagina 4



una buona notizia...

Rc Auto per giovani virtuosi

Arriva il **Patto per i giovani**, siglato tra Ania, Polizia stradale e associazione dei consumatori. Il Patto premierà i giovani che rispetteranno il Codice della strada con una riduzione del prezzo dell'assicurazione auto. Ai giovani verrà richiesto per contratto l'obbligo di conservare il pieno punteggio della patente, la frequentazione di corsi di guida sicura, l'impegno ad evitare i comportamenti più a rischio.

...e una cattiva

Un lusso chiamato ristorante

Quasi la metà degli italiani (44%) a giugno non è mai andata a cena fuori al ristorante, in pizzeria o al bar. E anche nei prossimi mesi, nonostante le vacanze, la tendenza non cambierà: il 71% degli italiani non prevede di aumentare le uscite a cena. «Gli effetti del caro petrolio si fanno sentire», commenta Col-diretti, che ha diffuso i dati, «non solo sui trasferimenti ma anche sul contenimento delle spese legate agli svaghi».



L'intervista
**Vittorio
Cogliati Dezza**
presidente di Legambiente
a pagina 4

editoriale

Giustizia, le vere riforme da fare

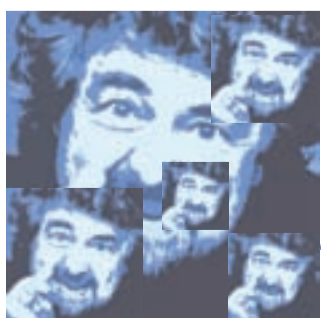
di Lorenzo Miozzi

La giustizia italiana è malata. È un dato di fatto. I processi sono i più lenti d'Europa, le prescrizioni arrivano prima delle sentenze e i tribunali sono al collasso. Lo stesso Antonio Manganelli, capo della Polizia, l'ha definita come una situazione di indulto quotidiano, una situazione in cui non esiste la certezza della pena. La causa sembra essere, secondo Claudio Castelli, capo dipartimento dell'organizzazione giudiziaria presso il ministero della Giustizia, la mancanza di risorse intese in senso lato: soldi e personale, strutture e informatizzazione del sistema. Con il risultato che alcuni tribunali rischiano la chiusura.

segue a pagina 4

IL GRILLO DEL MESE

www.beppegrillo.it



Licenza di spendere

Se il vostro amministratore di condominio spendesse in spese straordinarie un milione senza interpellare i condomini, e se il milione di buco lo pagasse la collettività attraverso le tasse, in questo caso dovrete farvi due domande: perché l'amministratore può spendere i soldi che non ha?

Perché deve pagare la collettività? È quello che succede ogni giorno con i sindaci dei nostri Comuni. I sindaci devono essere messi sotto controllo, non possono spendere i soldi che non hanno. Nel 2009 ci saranno le amministrative. È bene prepararsi da ora. Roma è solo la punta dell'iceberg.

Beppe Grillo
www.beppegrillo.it



IL TEMA DEL MESE

Il prezzo del biglietto corre molto più veloce del treno...

Incremento del 15% dei biglietti dei treni di fascia alta; quasi raddoppio dei costi degli abbonamenti settimanali Intercity. Ma sono aumenti illegittimi. Ecco il perché

di Piero Pacchioli

Dagli Eurostar ai regionali, dagli Intercity ai treni dei pendolari. Nessuno si è salvato dagli aumenti. È quello che è emerso dall'indagine di Movimento Consumatori sul trasporto ferroviario. A conclusione dell'indagine è stato inviato un esposto indirizzato al ministro dei Trasporti, al Cipe, al Garante dei prezzi e alla Commissione europea per contestare questa grave situazione.

«Abbiamo scomodato tutti questi soggetti perché il comportamento di Trenitalia, a nostro avviso, è contrario alle normative vigenti nel settore del trasporto ferroviario», spiega **Monica Multari**, responsabile della campagna *Diritti sui binari* di MC.

Ma perché Trenitalia, che è una società privata a tutti gli effetti, non è libera di modificare il prezzo dei propri servizi come tutti gli altri soggetti privati che operano sul mercato? In realtà la situazione di Trenitalia è abbastanza particolare. È vero che è costituita come un soggetto privato ma è altrettanto vero che opera in un regime di monopolio di fatto. Inoltre, Trenitalia riceve dallo Stato finanziamenti per garantire il servizio di trasporto ferroviario anche su alcune tratte e in quelle fasce orarie che non sarebbero economicamente produttive per un gestore privato.

Trasferimenti senza contropartite

Per chiarire le cifre, l'importo della compensazione per gli oneri di servizio pubblico relativi al "trasporto viaggiatori", che figura nel bilancio del 2006 pubblicato sul sito di Trenitalia, è stato di circa 270 milioni di euro. I trasferimenti pubblici corrisposti complessivamente dallo Stato a Trenitalia per il medesimo periodo, secondo i dati del ministero delle Finanze, ammontano però a 1.750 milioni di euro. Si consideri che tali trasferimenti risultano aver subito un incremento di oltre 700 milioni di euro nel 2007 nonostante gli

aumenti dei prezzi sulla media/lunga percorrenza nel frattempo varati.

Alla luce dei dati riportati, deve ritenersi che lo Stato finanzia anche il servizio di trasporto ferroviario nazionale non ricompreso nell'attuale contratto di servizio, e che, pertanto, anche ad esso debba essere allargato il regime tariffario e normativo che è previsto per il trasporto rientrante negli obblighi di servizio pubblico.

Servizio universale cioè...

Proprio sul tema degli aumenti dei prezzi è importante chiarire il concetto di servizio universale perché ad oggi non è ancora stato definito con precisione. Già nel febbraio 2007, l'allora ministro dei Trasporti, Bianchi sosteneva che «per poter procedere ad aumenti tariffari occorre definire con un provvedimento, con una delibera del Cipe, la nozione di "servizio universale". Fino a quando questo servizio universale non sarà stato precisato, nei suoi contorni, con una delibera del Cipe, nessun aumento tariffario potrà essere introdotto unilateralmente dalle Ferrovie dello Stato».

Sempre nella stessa interrogazione, l'allora ministro specificava anche che «intendiamo correlare strettamente gli aumenti tariffari con il miglioramento delle prestazioni dei servizi e, in particolare, del comfort, della pulizia e della puntualità».

Sempre all'inizio del 2007 l'ex ministro Padoa Schioppa sosteneva che «va operata una revisione di criteri e la distinzione fatta fra la parte commerciale e quella universale deve essere messa in atto in termini più chiari e rigorosi; tale azione spetta al governo e al Cipe, non alle Ferrovie».

Riassumendo: il servizio universale rappresenta quel servizio che il concessionario (Trenitalia) deve fornire per un interesse pubblico. Per questo servizio vengono erogati i finanziamenti che compensano le per-

La denuncia

Pendolari senza difese

Mentre il contraente pendolare paga salate le sue inadempienze (multe da 50 a 224 euro), il contraente Trenitalia liquida le proprie con un annuncio sonoro: «Ci scusiamo per il disagio». Vengono infatti rimborsati solo i clienti con prenotazione: e gli abbonati non hanno il posto numerato. Eppure è su di loro che infierisce il vero disagio delle attese, che sembrano minime (10 minuti a viaggio, secondo alcune rilevazioni autogestite) ma che giorno dopo giorno si accumulano, e a fine anno fanno massa: almeno 70 ore, denunciano i comitati. Da qualche mese Trenitalia ha anche abolito gli sms gratuiti che informavano in tempo reale gli abbonati sui ritardi. Si stimano sui 3-400 euro l'anno il costo pro capite dei ritardi sul lavoro (in termini di permessi, recuperi, consumo forzato delle ferie) dovuti ai treni-lumaca.

dite delle tratte in questione. Tutto ciò che non rientra nel servizio universale è considerato "commerciale" e su questo servizio è possibile variare le tariffe. La variazione non può però essere arbitraria ma deve essere collegata all'aumento degli standard di qualità del servizio.

Presupposto di tutto ciò è ovviamente la distinzione netta tra servizio universale e servizio commerciale. Distinzione che, però, come abbiamo visto, ad oggi, ancora non esiste. In conclusione, quindi, stando alla disciplina analizzata, Trenitalia non potrebbe aumentare le tariffe.

Secondo Trenitalia, questa regolamentazione non merita di essere rispettata, tanto che dal 1° gennaio 2007 ad oggi ci sono stati ben quattro aumenti (*si veda la tabella in questa pagina*).

segue a **pagina 4**

+ I dati rivelati da un rapporto Censis

I pendolari ogni anno "lavorano" un mese e mezzo in più

Secondo un recente rapporto del Censis, l'esercito dei pendolari italiani impiega in media 72 minuti per gli spostamenti giornalieri, per un totale di 33 giornate lavorative annue (un mese e mezzo). Vien naturale chiedersi: ma perché - in nome della produttività - non si fa di tutto per ridurre i tempi di percorrenza? Facile, a dirlo. Metterlo in pratica è un'altra cosa. Come ben sanno i 13 milioni di viaggiatori quotidiani che ogni anno solcano il Belpaese. Una composita pattuglia che, in soli sei anni, è cresciuta del 35,8% (dai 9 milioni e mezzo del 2001 ai 13 registrati nel 2007) e che probabilmente, anche con la complicità del caro petro-

lio, vedrà ingrossare le sue fila. Cosa del resto che è avvenuta negli ultimi anni, che hanno visto il potere d'acquisto dei consumatori ridursi significativamente. Dal 2002 al 2007, il numero dei passeggeri trasportato da Trenitalia sulle tratte locali e regionali è andato costantemente aumentando: si è passati dai 412 milioni ai 472 dello scorso anno. Incremento cui sono corrisposti investimenti molto, molto relativi. Quanto ai pendolari, molti raggiungono le metropoli dai centri delle prime e seconde "cinture" (visto che quasi l'80% dei trasferimenti avviene fra comuni della stessa provincia). Il che si traduce in un'enorme massa di persone: ogni

giorno arrivano a Milano 592mila viaggiatori (il 45,4% della popolazione residente nel comune); 291 mila a Roma (con un aumento della popolazione cittadina del 10,8%); 249mila a Napoli (25,6%); 242mila a Torino (26,9%). Il treno viene utilizzato dal 14,8% dei pendolari: più di 1,9 milioni di persone, per spostarsi in ambito locale e metropolitano, usano la ferrovia come unico mezzo di trasporto o in combinazione con altri mezzi (con una spesa media di 49,20 euro ogni mese). La percentuale sale notevolmente tra gli studenti (32,7%) e scende al 9,3% tra i lavoratori. Nel rapporto Censis c'è poi un capitolo dedica-

to alla customer satisfaction. Che parlando di ferrovie è sempre una parola grossa. I pendolari su ferro intervistati, infatti, riconoscono i vantaggi del treno ma vedono ampi margini di miglioramento, come si dice in diplomazia. Migliorabili la tutela da molestie e furti, il sistema informativo, la puntualità (punto dolente per il 32% dei viaggiatori interpellati), i costi. Le criticità maggiori riguardano la qualità del viaggio: l'affollamento delle carrozze, lo scarso comfort a bordo, l'inadeguata climatizzazione, la vetustà delle carrozze, la scarsa pulizia degli scompartimenti e dei servizi igienici, che ottengono tutti punteggi al di sotto della sufficienza.



VIAGGIATORI ALLO SBANDO

I binari non conoscono i diritti

Si è conclusa il 20 giugno la staffetta per dire basta ai disservizi ferroviari, organizzata da Movimento Consumatori all'interno della campagna *Diritti sui binari*. La campagna, lanciata dall'associazione a maggio 2007, è nata per informare, offrire un servizio di consulenza legale specializzato e sollecitare le autorità competenti a garantire la qualità dei servizi.

Presidi nelle stazioni

Movimento Consumatori ha portato l'iniziativa nelle dieci maggiori stazioni italiane: Roma, Bari, Napoli, Palermo, Padova, Milano, Torino, Genova, Bologna e Firenze. Nel presidio MC, caratterizzato da un treno gonfiabile lungo circa sei metri, operatori dell'associazione hanno distribuito materiale informativo sulla campagna e sulle attività del Movimento Consumatori.

«Con il presidio nelle stazioni abbiamo raggiunto migliaia di persone interessate al tema dei trasporti ferroviari e che ogni giorno devono subire i disagi provocati dalle nostre ferrovie. Abbiamo ascol-

Offrire un servizio di consulenza legale specializzato e sollecitare le autorità competenti a garantire la qualità dei servizi. Questo l'obiettivo della campagna che ha incontrato migliaia di cittadini nelle maggiori stazioni

tato le lamentele e informato i consumatori sui loro diritti», spiega **Monica Multari**. La campagna non si ferma qui e l'Osservatorio treni MC sta portando avanti anche altre attività. «Oltre all'esposto sugli aumenti dei biglietti», continua Multari, «stiamo ultimando un'inchiesta sui contratti di servizio regionali che le singole Regioni stipulano per affidare il servizio ferroviario locale. E stiamo anche portando a termine un monitoraggio del rispetto degli standard di qualità e un'azione collettiva per far dichiarare l'illegittimità delle condizioni di trasporto (limiti di responsabilità, importo minimo e negato riconoscimento dei bonus, misura delle sanzioni)». Sul sito di MC - www.movimentoconsumatori.it - sono

disponibili la guida sui diritti e un modello di lettera di reclamo. Al servizio dei consumatori ci sono anche un indirizzo di posta elettronica dedicato - osservatorio.treni@movimentoconsumatori.it - e un numero verde - 800.774770. È stata inoltre indetta la sottoscrizione di una petizione per trasformare il "bonus", concesso da Trenitalia in caso di mancato utilizzo del biglietto, in denaro. La petizione, cui si può aderire sul sito dell'associazione e con la quale si richiede che i rimborsi siano in denaro, ha raccolto finora 2mila firme di viaggiatori stanchi dei soliti bonus previsti da Trenitalia.

Gli standard di qualità

«Grazie a questi canali aperti per le segnalazioni degli utenti e grazie alle giornate passate a contatto con i consumatori nelle stazioni, siamo riusciti a raccogliere numerosissime segnalazioni che ci consentono di intervenire sulle problematiche che per i cittadini sono più urgenti. In cima alla lista delle segnalazioni c'è sicuramente la questione della puntualità dei treni, seguita dalla scarsa pulizia dei servizi igienici e dall'inagibilità degli stessi», afferma Monica Multari. «Anche la mancata climatizzazione delle carrozze e il sovraffollamento sono problematiche ricorrenti per un gran numero di passeggeri».

In generale, però, non sembra esserci un campo immune da lamentele. L'inesistenza di un bonus per i ritardi nei treni regionali e le difficoltà nello sporgere i reclami sono elementi che contribuiscono ad alimentare il disagio dei viaggiatori. È in questo clima che si inseriscono i continui aumenti tariffari stabiliti da Trenitalia e, come spiega Monica Multari, «probabilmente se tutti questi disservizi si trasformassero in servizi, i consumatori italiani sopporterebbero più volentieri gli aumenti del costo del biglietto».

+rimproveri europei

Quella diffida arrivata dall'Europa

A fine giugno, dagli uffici dell'Unione Europea è partita una lettera di diffida indirizzata a 24 Stati membri, tra cui l'Italia. In calce la firma del neo vicepresidente della Commissione, Antonio Tajani, responsabile anche dei trasporti. Cos'hanno combinato i 24 diffidati? Non hanno attuato correttamente e secondo i tempi previsti (cioè marzo 2003) la legislazione relativa al primo pacchetto ferroviario che mira a sviluppare una mobilità sostenibile in Europa, realizzando un mercato ferroviario integrato. «Per favorire la concorrenza sui mercati ferroviari europei e potenziare la competitività delle ferrovie rispetto ad altri modi di trasporto è essenziale che il primo pacchetto ferroviario sia recepito correttamente», ha spiegato Antonio Tajani. Già nel maggio 2006 la Commissione aveva rilevato che, nonostante gli Stati dell'Unione avessero introdotto la legislazione necessaria, alcune nazioni dovevano adottare ulteriori misure per assicurare il corretto funzionamento dei mercati ferroviari. Le carenze riscontrate dalla Commissione sono relative alla «mancanza di indipendenza del gestore dell'infrastruttura rispetto agli operatori ferroviari»; all'insufficienza «dell'attuazione delle norme della direttiva relative all'imposizione di diritti di accesso all'infrastruttura, fra cui l'assenza di un regime di prestazioni per migliorare l'efficienza della rete ferroviaria». Infine, alla «mancata istituzione di un organismo di regolamentazione indipendente dotato di forti poteri e incaricato di porre rimedio ai problemi connessi alla concorrenza nel settore ferroviario».

+disagi metropolitani

Dire che sono arrabbiati è un eufemismo. "Loro" sono i pendolari dell'area metropolitana milanese. Quelli che avrebbero dovuto godere delle nuove modalità di sottoscrizione dell'abbonamento *TrenoMilano* (che consente l'uso dei treni e della rete urbana Atm). Una modalità tutta al futuro. E "al futuro" non è solo un modo di dire. Come protestano molti pendolari blogger, la nuova procedura è stata stabilita a far data dal 1° luglio, ma senza predisporre delle adeguate strutture commerciali e tecnologiche che ne consentissero la vendita nelle stazioni. Il risultato è stato un comprensibile disagio, in particolare per quei viaggiatori non residenti a Milano che hanno tentato di rinnovare l'abbonamento nelle stazioni "periferiche", nelle quali non era ancora arrivata quella che il sito delle Ferrovie Nord definisce una «piccola rivoluzione... che presenta già alcuni vantaggi nell'immediato e molte opportunità per il futuro».



IL PUNTO DI VISTA DI LEGAMBIENTE

Gomma batte ferro. L'Italia ha lasciato le locomotive in serie B

di **Maurizio Regosa**

Legambiente ha lanciato una campagna per affrontare i problemi della mobilità. Si intitola *Pendolaria* e con lo slogan «Più treni e meno smog» punta a nuove politiche per i trasporti, in particolare per il traffico generato da quanti quotidianamente devono spostarsi per andare al lavoro. Sull'esposto presentato dal Movimento Consumatori, Legambiente esprime cautela: «Non siamo del tutto d'accordo. I problemi del trasporto nazionale e locale, in particolare cittadino, vanno letti insieme. Altrimenti si rischia di non capire qual è il vero nodo», spiega Vittorio Cogliati Dezza, presidente dell'associazione.

Consumer's Magazine: E il nodo vero qual è, secondo lei?

Vittorio Cogliati Dezza: Da anni gli investimenti nelle ferrovie sono molto ridotti rispetto a quelli del trasporto stradale, che gode oltretutto di sussidi significativi. Negli altri Paesi si investe molto di più nell'acquisto di nuovi treni. È su questo punto che soprattutto occorrerebbe insistere anche in Italia: alcune Regioni hanno investito pochissimo, altre zero...



CM: Trenitalia non ha colpe, quindi?

Cogliati Dezza: Ha certamente responsabilità ma ormai non è più un pezzo

Vittorio Cogliati Dezza, presidente del movimento ambientalista: «Da anni gli investimenti nelle ferrovie sono molto ridotti rispetto a quelli del trasporto stradale, che gode oltretutto di sussidi significativi»

zo del ministero dei Trasporti, è una società che deve raggiungere il pareggio di bilancio. Se le risorse che arrivano sono poche e in più si devono fare le infrastrutture, l'unico modo per aumentare il numero di treni è aumentare il costo dei biglietti.

CM: Ha ragione Moretti, l'amministratore delegato di Trenitalia?

Cogliati Dezza: Sì, per quanto riguarda i trasferimenti del governo e delle Regioni. Penso però che dovrebbe guardare con più attenzione al trasporto pendolari. Ma se le risorse non aumentano,

Moretti ha due possibilità: ridurre i treni in circolazione o alzare il costo dei biglietti.

CM: Sta facendo entrambe le scelte...

Cogliati Dezza: Ma non lo posso criticare come cittadino o come ambientalista. Sono le Regioni, è lo Stato a sbagliare, dando troppe risorse e sussidi a strade e autostrade.

CM: Trenitalia però fa la furbetta. Vende i biglietti Eurostar senza posto garantito a prezzo pieno...

Cogliati Dezza: Queste cose sono criticabili e vanno denunciate. Ma le risorse sono scarse, occorre stabilire delle priorità. L'elenco della Legge Obiettivo si allunga sempre più: sono considerate tutte opere urgenti. Non si parla mai delle città, che dovrebbero essere considerate prioritarie.

CM: Fra tariffe e servizio dovrebbe esserci un equo rapporto, non trova?

Cogliati Dezza: Negli altri Paesi europei, i prezzi sono molto, ma molto più alti. Il governo dovrebbe aumentare gli stanziamenti per i pendolari e le ferrovie nazionali e parallelamente alzare il costo del biglietto per avere risorse da investire.

CM: Sono anni che lo si dice...

Cogliati Dezza: Sì, ma pensare che la colpa sia di Trenitalia è miope. Certo la società ha un pezzo di responsabilità, per la qualità dei treni, la pulizia, la puntualità. D'altro canto ha risorse limitatissime

me e prezzi molto, molto bassi...

CM: Come valuta la proposta del Movimento Consumatori di istituire una Autorità dei trasporti per tutelare i diritti del viaggiatore?

Cogliati Dezza: È una buona idea. Nel Paese c'è una gran confusione di ruoli, non si capisce chi si preoccupi di garantire il cittadino rispetto alla qualità del servizio. Un'autorità sarebbe per definizione terza ed è importante che non vi siano conflitti di interesse come quelli che esistono attualmente fra ministero dei Trasporti, Anas, concessionarie autostradali.

CM: Il caro petrolio spingerà verso i mezzi pubblici?

Cogliati Dezza: Cambieranno le abitudini delle persone, staranno più attente, prenderanno anziché la macchina, un autobus o un treno. Ma non sempre è possibile usare i mezzi pubblici. Insisto sull'analisi dei flussi di traffico. Bisogna partire da lì.

CM: E il nucleare?

Cogliati Dezza: Non è la risposta ai problemi dell'Italia e a quelli legati ai cambiamenti climatici. Per rendere competitivo il nucleare, arrivando a una quota del 20-25% d'energia elettrica prodotta, si dovrebbero realizzare 12-15 centrali. Che comunque non darebbero nessuna risposta alla domanda principale, che è di benzina e di riscaldamento delle case.

segue da **pagina 2**

La tesi che viene sostenuta per avallare un simile comportamento è che i prezzi dei biglietti dei treni non ricompresi nell'attuale contratto di servizio sarebbero da ritenere nella piena ed esclusiva discrezionalità del gestore del trasporto ferroviario.

«Oltre a tutto ciò, gli attuali standard di servizio previsti nel contratto non sono adeguati e Trenitalia abusa della sua posizione dominante nel settore», continua Monica Multari.

«Non potevamo non segnalare questa enorme "anomalia" alle autorità competenti», conclude, «e siamo pronti anche a portare in tribunale Trenitalia per inibire per il futuro tale comportamento. Tutti gli aumenti, introdotti autonomamente da Trenitalia spa, sono da ritenersi illegittimi in quanto non risulta rispettato il vigente assetto regolatorio che lega imprescindibilmente qualsiasi aumento del prezzo dei biglietti alla verifica del miglioramento della qualità del servizio. Il sistema di finanziamenti comporta, inoltre, anche delle problematiche sotto il profilo sia della concorrenza, perché in questo modo vengono discriminati i concorrenti che non godono degli aiuti, sia sotto il profilo degli aiuti di Stato. Per questa ragione il nostro esposto è indirizzato anche alla Comunità europea».

editoriale

Giustizia, le vere riforme da fare

segue dalla **prima**

La situazione riguarda la giustizia penale, per la quale arrivare ad una sentenza di colpevolezza o innocenza sembra un'impresa da titani con i processi continuamente rinviati ad altra udienza. I motivi reali per cui il principio costituzionale sulla «ragionevole durata» del processo non viene praticamente mai rispettato sono stati indagati da Eurispes, Camera penale di Roma e Fondazione Enzo Tortora. Le cause dei tempi lunghi della giustizia non sono, come spesso si sente dire, i cavilli legislativi cui gli avvocati si appigliano o l'eccessivo garantismo del sistema. Sono invece banali disfunzioni organizzative e logistiche, con quasi il 70% dei processi presi in considerazione che non si è concluso con una sentenza, ma è stato rinviato ad altra udienza e le cause sono le più disparate: il legittimo impedimento dell'imputato o del difensore; l'assenza del giudice; problemi pratici (mancanza di un fascicolo, assenza dell'interprete, del trascrittore o dell'aula), ecc.... Il risultato è che sono pochi i processi che riescono ad arrivare ad una sentenza definitiva senza cadere in prescrizione. Uno su tutti, da ricordare

come caso emblematico ma purtroppo non sporadico né isolato, è il caso di Gela.

Ma se nel 2006 un processo penale è durato in media 240 giorni, la durata media di un processo civile è stato anche superiore. Tanto che gli imprenditori italiani, per avere giustizia in una causa civile, devono attendere qualcosa come 1.765 giorni tra primo e secondo grado di giudizio. Per una procedura fallimentare l'attesa arriva in media a 3mila giorni. Con evidenti costi a danno delle imprese. Ma con danni ancora maggiori per i cittadini considerando il sistema nel suo complesso.

Da qui la necessità ormai urgente di una riforma più ampia del sistema giudiziario con interventi significativi per ridare nuova linfa al sistema stesso, per snellire e ridurre i contenziosi e per non permettere alle motivazioni più disparate di ostacolare il corretto funzionamento. Quindi una nuova attenzione alla giustizia, che non si concentri più soltanto su leggi ad personam ma che contempli il sistema giudiziario nella sua interezza.

Lorenzo Miozzi

+ Commento

Ma si poteva evitare il "congelamento"

Estendere l'azione collettiva risarcitoria alla pubblica amministrazione. Questa la principale motivazione che ha portato il governo a congelare la class action italiana. Era veramente necessario un atto di questo tipo? Stando alle motivazioni annunciate, così non sembra. Estendere l'azione anche alla pubblica amministrazione non avrebbe, infatti, comportato alcuno slittamento. La norma poteva entrare in vigore subito e, successivamente, poteva essere estesa anche alla pubblica amministrazione.

Come giustificare, quindi, la presa di posizione di questo governo verso l'azione collettiva risarcitoria sulla quale, è bene ricordarlo, si discute da anni in Parlamento?

Lascia perplessi che la decisione di rimandare l'entrata in vigore della norma sia intervenuta poco tempo dopo le dichiarazioni di Confindustria con le quali veniva sostenuta la necessità di "rivedere" la legge. È risaputo che l'associazione degli industriali ha, da sempre, considerato la class action come un pericolo e ha cercato di bloccare tutti i disegni di legge degli ultimi sei anni. Il governo si è assunto una grande responsabilità nell'asseverare questo desiderio e, adesso, dovrà dimostrare che le lamentele

delle imprese non sono state l'unico motivo che ha portato al blocco. L'azione collettiva risarcitoria, infatti, è uno strumento fortemente atteso dai consumatori per sanare l'evidente squilibrio con le imprese, soprattutto nella fase di risarcimento dei danni di minore entità. Inoltre, anche l'Europa si sta muovendo nella direzione di dotare i consumatori di strumenti di tutela collettiva e, quindi, non avrebbe senso fare, adesso, un passo indietro.

Da ultimo, l'azione collettiva è di fondamentale importanza anche in considerazione dello stato in cui versa il nostro sistema giustizia.

Nel corso dell'incontro tra il ministro dello Sviluppo economico, Scajola e le associazioni dei

consumatori è stato annunciato un tavolo con le associazioni per concordare le modifiche ma non può non tornare alla mente come già il precedente governo avesse consultato le associazioni per poi emanare una legge che non era mai stata analizzata durante i vari incontri. Anche il ministro della Funzione pubblica, Renato Brunetta ha espresso la volontà di migliorare la legge e ripartire al più presto. Come Movimento Consumatori non possiamo che sperare che la volontà di dialogo dell'esecutivo sia effettiva e che possa condurre veramente a miglioramenti della legge. Anche secondo MC la legge è perfezionabile ma questo non deve diventare un alibi per affossarla. (P.P.)

CLASS ACTION

Approfittare dello stop per migliorare la legge

Luglio doveva essere il mese della class action. Nove minuti di Consiglio dei ministri, invece, sono bastati a spazzare via le speranze dei consumatori. Tutti, a torto o a ragione, avevano riposto grandi speranze nell'azione collettiva risarcitoria - così si chiama, o si chiamava, la class action italiana -, ma il governo ha deciso di congelare la legge per consentire di apportare le modifiche necessarie e ha promesso che la nuova azione collettiva risarcitoria sarà in vigore dal prossimo 1° gennaio. Anche secondo le associazioni dei consumatori il testo approvato con l'ultima finanziaria non era perfetto. Nel numero di gennaio sulle pagine di *Consumer's magazine* avevamo analizzato il testo della nuova legge e avevamo indicato diverse problematiche che avrebbero richiesto delle modifiche. Vediamo quali potrebbero essere le principali.

Inserimento della pubblica amministrazione tra i soggetti legittimati passivi

Il testo escludeva la possibilità di azionare lo strumento dell'azione collettiva nei confronti delle pubbliche amministrazioni. Fin da subito è stato chiaro che ciò avrebbe comportato una limitazione rilevante. Si pensi a tutte le problematiche legate ai Comuni o alle Regioni, dalle multe ingiuste al problema rifiuti che vedono le amministrazioni come controparti dei consumatori: una delle modifiche ipotizzate fin da subito dal governo vorrebbe inserire proprio questa possibilità.

Disciplina dell'adesione

L'adesione rappresenta infatti uno strumento totalmente nuovo per il nostro sistema giuridico. Le norme contenute nella legge sull'azione collettiva risarcitoria, però, non disciplinano nei detta-

Alcune delle proposte che Mc porterà al tavolo di lavoro tra ministero dello Sviluppo economico e associazioni di consumatori per analizzare le possibili modifiche alla legge

gli le modalità con le quali il singolo può aderire e, quindi, nessuno, ad oggi, può dire come potrà avvenire questa fase. Una migliore definizione dell'adesione è necessaria, soprattutto riguardo a come dovrà essere formulata e a chi dovrà essere comunicata. In questo caso le modifiche potrebbero essere tre:

1. eliminare il sistema dell'adesione per i danni di modesta entità quando siano conoscibili dal convenuto i consumatori danneggiati (ad esempio utenti di contratti telefonici, correntisti di conti bancari, ecc.);
2. chiarire che l'adesione può essere comunicata anche via email senza la firma digitale e che deve essere prodotta in giudizio dall'associazione;
3. chiarire che tutte le questioni personali relative al singolo aderente non devono essere valutate nella fase collettiva.

Pubblicità del superamento del filtro

Dopo la prima udienza, dedicata al primo filtro da parte del giudice, l'azione, se considerata ammissibile, ha inizio. A questo punto dell'azione deve essere data idonea pubblicità. Questo profilo è particolarmente importante perché la pubblicità diretta potenzialmente a tutti i cittadini ha dei costi non indifferen-

ti. Il problema è che l'attuale legge non dispone nulla su chi dovrà affrontare questa spesa e su come dovrà essere effettuata la pubblicità. Nelle azioni collettive risarcitorie ad agire sono le associazioni e, nella gran parte dei casi, questi soggetti non avrebbero i mezzi per dare idonea pubblicità all'azione con conseguente impossibilità di raggiungere adeguatamente i cittadini.

Spese legali

L'attuale testo non prevede nessuna disposizione relativa alle spese legali. In azioni di questo tipo, le spese legali rappresentano però uno dei nodi principali, soprattutto per le associazioni che non dispongono dei fondi necessari come invece possono fare le imprese. È necessario chiarire che anche in caso di vittoria parziale dell'associazione le spese sono poste a carico dell'impresa soccombente, chiarendo il diritto delle associazioni di accedere al patrocinio a spese dello Stato.

Disciplina della fase conciliativa

Nelle intenzioni del legislatore, questa fase dovrebbe garantire maggior speditezza alla azione collettiva ma, per come è strutturata oggi, rischia di rallentare ancora di più la procedura. Non è chiaro, infatti, come potrà funzionare una camera di conciliazione unica che, per di più, dovrebbe essere costituita nel Tribunale nel quale si è svolto il procedimento mentre i danneggiati risiedono potenzialmente in tutta Italia. In ogni caso affinché la procedura conciliativa possa risultare efficace è importante prevedere meccanismi di liquidazione giudiziali semplici e veloci in caso di mancata conciliazione delle posizioni individuali. Si potrebbe pensare ad una procedura simile all'insinuazione al passivo fallimentare o ad un rito sommario.

+ la scheda



Imageconomica

Che cosa diceva la legge

Con l'azione collettiva risarcitoria, le associazioni rappresentative dei consumatori riconosciute ed iscritte nell'albo ministeriale e le altre associazioni adeguatamente rappresentative degli interessi collettivi fatti valere in giudizio, possono agire per la tutela collettiva dei consumatori. L'associazione può agire in giudizio per richiedere l'accertamento del diritto al risarcimento del danno o alla restituzione di somme dovute nell'ambito di rapporti relativi a contratti standardizzati o conseguenti ad illeciti extracontrattuali. L'azione può essere intrapresa solo se il comportamento dell'azienda abbia leso una pluralità di consumatori. I singoli consumatori che vogliono giovare degli effetti della causa devono manifestare la propria volontà attraverso l'adesione o l'intervento.

Per scongiurare azioni pretestuose, è previsto un controllo preventivo, il cosiddetto "filtro", operato dal giudice che dovrà valutare l'esistenza dei requisiti sopra riportati. La causa si conclude con una sentenza con la quale il tribunale determina i criteri in base ai quali liquidare la somma da corrispondere ai singoli consumatori o, se possibile, determina la somma minima spettante a ciascun danneggiato. Entro 60 giorni dalla sentenza, l'impresa condannata può inviare una proposta di risarcimento ai singoli aderenti che, se accettata, costituisce titolo esecutivo per ottenere il pagamento. Qualora invece l'impresa non comunichi tale proposta o qualora il danneggiato non l'accetti, per determinare il danno dei singoli si dovrà procedere a una procedura di conciliazione. La conciliazione è effettuata da un'unica camera di conciliazione composta da un avvocato indicato dai soggetti che hanno proposto l'azione collettiva e da un avvocato indicato dall'impresa ed è presieduta da un avvocato nominato dal presidente del tribunale. Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo.

DIRITTI DEI BAMBINI

Se il pediatra d'estate diventa un'utopia

di **Benedetta Verrini**

La lunga estate dei genitori comincia da una segreteria telefonica. Quella del pediatra che, partito per le vacanze, "gira" tutti i pazienti su uno o più colleghi rimasti in servizio.

Un naturale avvicendamento che nelle grandi città può diventare un incubo. È successo l'anno scorso a Milano, una città con 130 pediatri di famiglia e oltre 120mila bambini under 14 da assistere. È bastato che la concentrazione di ferie si sommasse alla riduzione fisiologica degli organici negli ospedali ed è stato il caos: accettazioni chiuse nei Pronto soccorso, famiglie in seria difficoltà, polemiche sui giornali.

«Una situazione, che non deve ripetersi», commenta **Pasquale Di Pietro**, presidente della Sip - Società italiana di pediatria. «Io mi auguro che una buona educazione sanitaria, da parte dei pediatri di famiglia, possa aiutare a limitare il fenomeno. Mi risulta però che molti Comuni e Regioni abbiano preso dei provvedimenti per rafforzare l'attività sanitaria in questo settore».

7 milioni di bambini

Gli sforzi ci sono, ma la verità è che «l'assistenza 24 ore su 24 in pediatria non può essere garantita», dice **Giuseppe Mele**, il presidente della Fimp, il sindacato nazionale dei pediatri. «Siamo 7.500 contro un bacino di oltre 7 milioni di bambini. È impossibile assicurare una presenza continua, giorno e notte, ma ci sono molte strade per migliorare la situazione». In molte città d'Italia i pe-

Un rapporto di un medico ogni mille under 14. E quando iniziano i periodi di ferie, la situazione si fa pesante. Ma non è l'unico problema: durante l'anno i pronto soccorso pediatrici sono pochissimi, in particolare al Sud

diatri si sono associati - a volte virtualmente, a volte condividendo gli stessi ambulatori - per garantire una risposta quotidiana, su più fasce orarie, agli assistiti. Ma quando la puntura d'insetto, la febbre, l'attacco di gastroenterite arriva fuori dagli orari prestabiliti, o nel weekend, per le famiglie è il panico.

Dei circa 50 milioni di accessi annuali ai Pronto soccorso, il 10-15% riguarda pazienti in età pediatrica. Si tratta, per lo più, di codici bianchi o verdi, cioè non particolarmente gravi e certamente risolvibili con una telefonata o una visita ambulatoriale, se solo fosse stata possibile. Di qui nasce il problema dell'abuso, da parte dei genitori, del Pronto soccorso. Una scelta che molti non farebbero se solo sapessero che nella maggior parte degli ospedali non c'è

un pronto soccorso pediatrico e spesso è difficile trovare una guardia medica di questo tipo, specie nei fine settimana.

Non solo codici bianchi

«Sì, è vero, i Pronto soccorso pediatrici sono pochissimi e altrettanto pochi i letti dedicati alle cure semintensive pediatriche», conferma Di Pietro, che è medico al Gaslini di Genova. «La situazione è grave specie nel Sud. Bisogna occuparsi sicuramente dei codici bianchi, ma le patologie critiche esistono anche in pediatria. Da anni sono trascurati gli investimenti negli ospedali pediatrici, né si avviano processi di razionalizzazione da parte delle istituzioni».

A Milano, dove la copertura d'emergenza è buona, si è aumentato il numero dei pediatri (di tre unità) e il numero degli assistiti per ciascun medico (con un bonus di 15 euro in più per paziente). Nelle località turistiche si organizzano guardie mediche pediatriche, a orari prestabiliti e gratuite. Altrove si sceglie di "dirottare" i codici bianchi dagli ospedali ad ambulatori di continuità nell'assistenza pediatrica aperti il sabato e festivi (a Firenze succede ad esempio al Meyer, dove un accordo tra ospedale, Asl e medici di famiglia ha consentito l'apertura di un ambulatorio di questo tipo, che garantisce un servizio esterno rispetto all'ospedale, con medici che non sono dipendenti della struttura, ma pediatri di famiglia).

E qui si arriva a un'altra questione: dagli ospedali c'è una fuga costante per andare sul territorio. «È un problema

+ i numeri

7.500 pediatri in Italia
7 milioni gli assistiti totali
1:805 il rapporto medio tra pediatra e bambini assistiti
1:1.100 il rapporto massimo registrato nei grandi centri
da 15 a 20 le ore settimanali di lavoro previste nell'ultimo contratto nazionale di lavoro
79 euro la quota capitaria annuale che il pediatra riceve per ciascun assistito (per i medici di famiglia è invece di 38 euro)
tra 5 e 7,5 milioni gli accessi annuali nei Pronto soccorso per pazienti di età pediatrica

politico», commenta Mele. «C'è più indipendenza, il lavoro autonomo è più appagante». E di sicuro più gratificante anche dal punto di vista economico, sebbene «si debba spendere per la dotazione strumentale dell'ambulatorio», sottolinea il presidente Fimp.

«Le prospettive future però saranno sempre peggiori», ribatte Di Pietro, «perché il numero dei posti nelle scuole di specializzazione in pediatria non è sufficiente a coprire nel futuro il turnover dei pediatri che raggiungeranno l'età pensionabile. Inoltre, già da adesso l'ospedale pediatrico diventa sempre più carente per quanto riguarda gli organici perché molti colleghi professionalmente competenti per le cure secondarie, per varie ragioni preferiscono con l'età lavorare sul territorio».

LA PROPOSTA

Dottori associati, alleati delle famiglie

Un Protocollo di lavoro per combattere le disuguaglianze e garantire maggior sostegno alle famiglie: è il programma comune dell'Acp - Associazione culturale pediatri (ente senza scopo di lucro con oltre 2.500 associati in tutta Italia) e dell'Unicef. «Ci occupiamo da sempre di queste tematiche e Unicef è il nostro alleato naturale», spiega il presidente Acp, **Michele Gangemi**. «Oggi è fondamentale che i pediatri vadano oltre l'aspetto sanitario che riguarda il bambino e si occupino della sua salute globale».

Nello specifico, i cardini del protocollo riguardano la lotta alle disuguaglianze (in

L'Acp - Associazione culturale pediatri ha 2.500 iscritti. E ha stilato un protocollo contro le disuguaglianze nelle cure. Con un'attenzione anche ai figli dei clandestini

particolare guardando ai rapporti fra i servizi e le famiglie e ai bisogni prioritari che, nell'area delle cure primarie, dell'assistenza perinatale, delle patologie croniche e delle disabilità,

rappresentano antichi e nuovi squilibri), promuovendo l'applicazione del principio di non discriminazione nell'attuazione dei diritti dei bambini e degli adolescenti. Altro grande tema è la salute mentale dei piccoli pazienti, con un'attenzione particolare ai bambini vulnerabili di famiglie a rischio sociale (poveri, immigrati, genitori singoli).

Acp e Unicef si impegneranno poi su salute e ambiente, sul sostegno alle famiglie, sulla promozione dell'allattamento al seno e sulla tutela dei diritti del bambino ospedalizzato (con riferimento alla Carta dei diritti del bambino in ospedale). Ci sarà poi una particolare

promozione a progetti che l'Unicef realizza nei Paesi in via di sviluppo, con la possibilità di organizzare visite sul campo da parte dei pediatri aderenti all'associazione.

«È necessario affiancare sempre più le famiglie», commenta Gangemi, «attraverso il rafforzamento della rete dei servizi: ancora oggi ospedali e servizi domiciliari tendono a percepirsi a sé, ma se pensiamo a bambini con problemi di salute mentale o con malattie croniche non possiamo davvero pensare che un singolo settore, da solo, possa dare una risposta globale e accompagnare veramente la famiglia. Per questo è fondamentale costruire

reti e partnership tra addetti ai lavori».

L'ultima grande preoccupazione dei pediatri riguarda proprio le disuguaglianze ed è legata al decreto legge introduttivo del reato di clandestinità: la paura dei genitori di essere individuati come clandestini, hanno sottolineato Sip e Fimp, rischia di rendere invisibili tanti bambini e adolescenti esclusi da cure e vaccinazioni. «Abbiamo fatto un gruppo di lavoro tra pediatri, Unicef e ong», conclude Gangemi, «per presentare ai politici un documento che possa affrontare e risolvere questo gravissimo problema».



ACQUISTO CASE

Per fortuna c'è il notaio. (gli Usa che non l'hanno ne san qualcosa...)

di **Domenico Chiofalo**
notaio in Varese

Nel comune sentire l'elemento che qualifica il notaio è la fiducia, fondata su: imparzialità, elevata preparazione giuridico-fiscale (a seguito di un rigoroso concorso: solo il 17,5% dei notai è figlio di notaio), natura di pubblico ufficiale.

Il notaio, per legge, non può mai fare l'interesse di una delle parti, colma eventuali asimmetrie informative, soprattutto nei contratti con soggetti forti (per esempio, banche o costruttori) e deve astenersi dall'esercizio delle sue funzioni quando possa trovarsi in conflitto di interessi. Si accerta della volontà delle parti, svolge attività di consulenza, anche fiscale, suggerendo l'atto più idoneo a raggiungere il risultato pratico che si propongono, temperando al meglio gli interessi in gioco ed evitando atti in frode alla legge. È infatti responsabile se l'atto notarile è nullo perché manifestamente illecito o illegale o se l'atto è annullato perché una parte non aveva la capacità legale di compierlo per l'età, per evidente incapacità di intendere o di volere o per altra causa imputabile al notaio.

Queste sono le tariffe

Poiché l'intervento del notaio è obbligatorio, le tariffe sono fissate dallo Stato, a tutto vantaggio del consumatore. Esempi: cessione di una quota di srl del valore di 100mila euro, onorario notarile mille euro; onorario dei commercialisti, solo per la consulenza, da 2.100 a 5.200 euro; onorario degli avvocati, per la consulenza, da 3.500 a 8.652 euro; e per la vendita di un immobile fra privati del valore di

Negli Stati Uniti la crisi dei subprime ha scatenato falsificazioni di certificati e frodi ipotecarie. Tutto perché manca questa figura di garanzia

Una figura che fa discutere. A loro la parola

Comprare casa in Italia, come abbiamo già analizzato nei precedenti numeri di *Consumers' magazine*, non è un affare semplice. Tra agenzie immobiliari, mutui, assicurazioni e costi nascosti, i consumatori finiscono per incorrere in spese sempre più elevate e poco trasparenti. Una delle voci di spesa che tutti fanno di dover mettere in conto per l'acquisto della casa è quella relativa al notaio. Come capita agli avvocati e, in generale a tutte le categorie professionali, però, anche l'intervento del notaio è spesso vissuto con fastidio da acquirenti e venditori. Il più delle volte, i consumatori preferirebbero fare a meno del notaio soprattutto per poter risparmiare sul relativo costo. Nel numero di maggio, infatti, abbiamo analizzato il costo del notaio in Italia e l'abbiamo confrontato con quello di altri Paesi. Dal confronto è emerso che gli italiani sono tra quelli che spendono di più per questo genere di prestazioni.

Ma, quindi, è proprio necessario passare dal notaio per acquistare una casa? Come vengono stabilite le tariffe e come mai sono così alte? Come fare a scegliere il notaio giusto? In questo numero proviamo, con l'aiuto del Consiglio nazionale del notariato, a dare qualche risposta a queste domande. Vediamo, quindi, la versione di chi opera all'interno della categoria così da poter avere un quadro più completo della situazione.

135mila euro, l'onorario notarile corrisponde a 1.400 euro (con l'applicazione della disciplina prezzo-valore) a cui si aggiungono tutte le imposte dovute all'erario (imposta di bollo, di registro, ipotecarie e catastali).

Ma a che serve il notaio? In Inghilterra o negli Stati Uniti si può acquistare la casa senza "burocrazia", ma con l'assistenza necessaria, e molto costosa, del solicitor, l'avvocato, e con la garanzia successiva delle assicurazioni, costose anche quelle e, spesso, restie a pagare i danni.

La differenza tra i due ordinamenti è

tra aggiustare e prevenire: basti pensare a quello che è successo negli Usa e in Canada con i mutui subprime e con il fenomeno dilagante di furti d'identità, falsificazioni dei certificati di proprietà e frodi ipotecarie che hanno causato danni enormi per milioni di consumatori (che hanno anche perso la casa) e per l'economia nazionale pari a decine di miliardi di dollari (come si evince dalle indagini dell'Fbi).

Il notaio svolge, quindi, una funzione sociale di grande rilievo in momenti essenziali della vita dei cittadini, come

l'acquisto della prima e, spesso, unica casa della vita: non possono rischiare niente e occorre che ci sia qualcuno che li garantisca e dia loro sicurezza.

Occorre, poi, segnalare il valore, anche economico, dell'affidabilità dei Pubblici registri, che nel nostro ordinamento è legata all'intervento notarile. Ove ci si è affidati al libero inserimento in un pubblico registro informatico e telematico, i danni hanno avuto una crescita esponenziale (in Ontario dal 6% al 33% in cinque anni, e dopo la forma libera è stata annullata), con la conseguente incertezza della situazione rappresentata dai dati in esso inseriti e il ricorso ad indagini costose e con margini di opinabilità.

Meno litigiosità

Dove interviene un notaio è scarsissima la litigiosità davanti ai giudici (pari allo 0,003% delle transazioni).

È questo uno dei motivi per cui, contrariamente a quanto si pensi comunemente, il notariato è presente in settanta Paesi, da tutta l'Europa continentale all'America latina, ai Paesi dell'Est europeo, alla Cina.

E per lo stesso motivo negli ultimi anni sono stati affidati compiti sempre più delicati: lotta all'abusivismo edilizio, espropriazioni immobiliari (con riduzioni dei tempi da 7/8 anni a 12/18 mesi); il ruolo di giudici onorari aggregati per smaltire l'arretrato della giustizia civile; il controllo su costituzioni e verbali delle società per liberare i giudici da una parte del loro carico di lavoro (con riduzione dei tempi per le imprese da 30/150 giorni a poche ore nei casi più urgenti); la lotta al riciclaggio.

Quale notaio?

Come scegliere quello giusto. Ecco i criteri da tener presenti

Il notaio deve essere scelto dalle parti di comune accordo o, in mancanza di accordo, dalla parte tenuta al pagamento degli onorari e al rimborso delle spese anticipate dal notaio. La scelta del notaio non deve essere imposta da altri professionisti - agenti immobiliari, mediatori ecc. -; può essere da loro consigliata solo se il cliente lo richiama. Tale scelta dovrebbe essere basata su un rapporto di fiducia tenendo conto, di regola: del tempo che il notaio dedica personalmente ai clienti; della sua capacità di consigliarli e orientarli verso la soluzione che meglio realizzi i loro interessi; del modo in cui egli esercita la professione ed osserva le norme di legge e del codice deontologico, della sua correttezza, diligenza e preparazione professionale, nonché dell'efficienza dell'organizzazione del suo studio. Sarebbe opportuno rivolgersi al notaio fin dall'inizio sia per scegliere un mutuo sia per



Internet. L'home page del sito notariato.it

l'acquisto di una casa per avere tutte le informazioni per effettuare la scelta migliore ed evitare brutte sorprese. Questa consulenza, infatti, è compresa nel costo dell'atto notarile. Comunque, la scelta del notaio non dovrebbe essere determinata esclusivamente dal costo della prestazione notarile. Ai fini di un confronto dei costi è necessario tener conto del modo in cui i vari notai svolgono la loro attività ed in particolare del tempo che dedicano al rapporto personale con i clienti. In ogni caso, va considerato che, per una prestazione professionale (soprattutto nei casi di maggiore complessità), il criterio del costo non è quello migliore per la scelta.

Si consiglia in ogni caso di consultare il sito ufficiale del notariato (www.notariato.it) per trovare informazioni sul vostro notaio o per cercarne uno vicino a dove abitate o lavorate.

Consumers' approfondimenti

PARLIAMONE

Fondi pensione e Tfr: un anno di attese deluse per i lavoratori

di Gustavo Ghidini*

Come ha documentato Sergio Bocconi (*Corriere Economia*, 14 aprile 2008, pag. 23 «I fondi pensione finiscono al tappeto»), dopo un anno dal rilancio dei Fondi pensione privati, le somme che sono state riversate nei nuovi strumenti hanno subito in genere una decurtazione, e l'impiego è risultato nettamente meno conveniente rispetto al tradizionale fondo Tfr aziendale. Chi è "rimasto a casa" è risultato premiato.

Sorpresa? No, per chi, come il sottoscritto, aveva sin dal 2007 messo in guardia rispetto a due punti deboli (per i lavoratori) della riforma e della campagna di informazione che l'aveva assistita. Punti deboli che non sono stati corretti.

Il primo rappresenta una palese iniquità: una facoltà di ripensamento concessa al lavoratore in una sola direzione. Chi preferisce tenere il Tfr in azienda può successivamente optare per conferirlo a un fondo pensione. Non vale il contrario. Dunque, chi sia deluso dei risultati della gestione dei fondi, non può uscirne per ritornare al fondo aziendale!

Biglietto di sola andata

Il secondo rappresenta una scorrettezza: una informazione del tutto inadeguata. Nelle campagne informative (comprese quelle dei sindacati e dello stesso governo) non venne affatto detto chiaramente, a un pubblico di investitori certa-

mente non sofisticati, che la devoluzione ai fondi pensione privati avrebbe fatto correre i rischi delle altalene del mercato finanziario, senza reti di protezione - laddove il Tfr "aziendale" è assistito da una garanzia pubblicitica sulla restituzione integrale del capitale e la percezione di un pur modesto interesse.



L'ingiustizia di quel biglietto di sola andata e la gravità di quella omessa informazione si ripropongono - entrambe purtroppo intatte - un anno dopo, a fronte del primo bilancio dei fondi pensione. Un bilancio, come ricordato, quasi sempre nettamente negativo.

Le associazioni di difesa hanno dunque ottimi motivi per chiedere una urgente modifica legislativa, che introduca il "diritto al ritorno" nel Tfr aziendale, nonché il varo di una seria e non reticente campagna di informazione dei lavoratori.

Una ulteriore opportuna richiesta, da rivolgere anche alle banche ed assicurazioni che hanno istituito e gestiscono i fondi pensione, è quella di offrire forme di garanzia assicurativa sul capitale e un pur ridotto saggio di interesse.

Solo una restituita diffusa serenità dei lavoratori potrà infatti conferire duratura solidità al "pilastro", oggi precocemente corroso, della previdenza complementare.

*presidente onorario
Movimento Consumatori



+ConsumerWeb

«Le insidie del web hanno tanti volti. Proteggiti». È uno degli slogan che campeggiano sul sito web [sicurezzainrete7x24](http://sicurezzainrete7x24.org), patrocinato dal ministero dello Sviluppo economico, e allestito per la prima Settimana nazionale della sicurezza

in Rete, con contenuti quali la chat con professionisti della sicurezza, le videointerviste a esperti IT e ad esponenti della Polizia postale, i videoblog su temi chiave della sicurezza in rete.

www.sicurezzainrete7x24.org

+ConsumEuropa

Acquisti online pioggia di reclami

Secondo il rapporto dell'ECC-Net, il 56% delle lamentele raccolte dai Centri europei dei consumatori riguarda acquisti online: su 20mila reclami relativi ad acquisti transfrontalieri, 11 mila riguardano infatti prodotti acquistati via internet.

I consumatori risultano sempre più esigenti ed informati, in grado di valutare contratti, condizioni e clausole, beni e qualità degli stessi, sono coscienti dei propri diritti e conoscono gli strumenti per tutelarli. D'altra parte, però, con l'aumento degli scambi transfrontalieri, è salito il numero di reclami e richieste di assistenza per frodi, disservizi o inadempimenti dei fornitori.

Nel 50% dei casi le lamentele riguardano i tempi di consegna dei beni acquistati: su 100 reclami, l'88% dei consumatori non ha mai ricevuto la merce pagata. Nel 30% dei casi, se la merce è arrivata in tempo, il cliente ha ricevuto un bene le cui caratteristiche non corrispondevano a quelle richieste. E ancora, nel 55% dei casi il prodotto ricevuto era difettoso. Per non parlare poi della possibilità di esercitare il diritto di recesso e restituire la merce al mittente chiedendo il rimborso.

I prodotti acquistati online che danno maggiori problemi sono i prodotti elettronici: il 34% dei reclami sono relativi a macchine fotografiche, televisori, computer e lettori mp3. Al secondo posto le lamentele legate agli acquisti online di biglietti per concerti o eventi sportivi.

La maggior parte dei prodotti che hanno creato problemi agli acquirenti provengono dalla Germania; seguono Francia e Gran Bretagna. I dati possono impressionare, ma va ricordato che nei Paesi menzionati l'e-commerce è particolarmente sviluppato mentre l'Italia è al 13° posto, essendo l'e-commerce ancora alle origini: nel 2008 gli acquirenti hanno toccato quota 5,2 milioni, contro i 4,7 milioni del 2007, ma crescono a ritmi inferiori rispetto a quelli di Paesi vicini. Gli italiani infatti sono sospettosi, temono le truffe; inoltre in Italia le aziende sono restie alla vendita online.

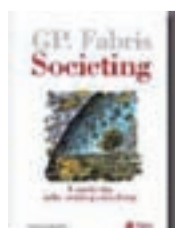
Sonia Chilà

tra le righe di Lorenzo Miozzi

La società che cambia. Anche in Sicilia

DAL MARKETING AL SOCIETING

Il marketing opera oggi in un contesto diverso dall'epoca in cui nacque e ad esso viene richiesto, dal nuovo contesto sociale, una profonda rivisitazione di filosofia e metodi. Deve ora applicarsi a una società dove modelli e meccanismi competitivi sono mutati: l'acquisto non è più riconducibile al bisogno; il consumo è agire umano e sociale, oltre che economico; la società è plasmata dalle nuove tecnologie e il consumatore esercita un potere e una discrezionalità che non aveva prima. Il marketing si trasforma allora in societing: i prodotti e le marche perdono i loro connotati materiali e diventano simboli, i mercati luoghi di conversazione e le responsabilità sociali di chi produce non possono essere trascurate. L'accento passa dal mercato alla società: il marketing deve legittimarsi a livello sociale e riacquistare centralità ed efficacia nell'agire d'impresa. Societing è un libro da leggere, non tanto per gli aspetti legati al marketing ma per le analisi della trasformazione della società e del mercato.



Giampaolo Fabris
Societing. Il marketing nella società postmoderna
Egea
520 pagine - 35,00 euro

IL CONSUMO PIZZO-FREE

Documentato e scritto con stile accattivante da un giovane giornalista catanese, *L'isola che c'è* dimostra che la mafia si può sconfiggere e che tutti possono e devono contribuire. È la storia iniziata nel 1990 con la prima associazione antiracket e poi moltiplicatasi negli anni: se la denuncia singola rimane sporadica e poco incisiva, la creazione di associazioni di imprenditori antiracket e la collaborazione con le forze dell'ordine rende la denuncia più forte e sicura. Il pizzo non solo rovina l'economia siciliana ma colpisce tutta la società: fa lievitare i costi di produzione e dunque anche i prezzi finali; direttamente pagano il pizzo gli imprenditori, indirettamente li pagano tutti. Il cittadino-consumatore, indifferente al fatto che il negozio in cui compra paghi o meno il pizzo, costituisce un anello del circuito. La scelta del consumatore consapevole diventa una precisa assunzione di responsabilità e il consumo critico pizzo-free un tassello fondamentale dell'antiracket.



Filippo Conticello
L'isola che c'è: la Sicilia che si ribella al pizzo
Round Robin Editrice
158 pagine - 12,00 euro

Consumers' notizie

TELEFONIA

Numeri "mangia-bolletta", lo stop rimandato a ottobre

Ennesimo rinvio per il blocco automatico delle chiamate verso i servizi a sovrapprezzo che doveva entrare in vigore dal 1° luglio. Da quella data in Italia nessun consumatore sarebbe stato automaticamente abilitato alle chiamate a sovrapprezzo senza una sua espressa richiesta. Oggi tutti sono abilitati automaticamente. E ciò ha prodotto decine di migliaia di casi di contenzioso ed anche innumerevoli casi di addebito di traffico truffaldino nelle bollette telefoniche. «Basti pensare», spiega **Alessandro Mostaccio**, responsabile del settore Telefonia del Movimento Consumatori, «che i casi di reclamo per fatturazioni abnormi per chiamate a numerazione a sovrapprezzo rappresentano attualmente un terzo del totale delle controversie tra operatori telefonici e consumatori. Il giro di affari è milionario». L'Autorità per le comunicazioni, dopo le innumerevoli segnalazioni ricevute, aveva già un anno fa deliberato il blocco. Gli operatori, però, han-

no caparbiamente di nuovo impugnato tale delibera davanti al Tar e, come conseguenza, il giudice amministrativo ha sospeso l'entrata in vigore del blocco fino alla definizione della controversia. Il 19 giugno, con un nuovo provvedimento, l'Autorità ha stabilito che il blocco sarà solo differito ed ha, quindi, stabilito una nuova data per l'entrata in vigore della delibera: il 1° ottobre. Resta ferma, comunque, la possibilità per gli utenti di anticipare sin d'ora il blocco, chiedendolo espressamente al proprio operatore di telefonia fissa. L'Autorità ha inoltre deciso, in linea con la pronuncia del Tar, una capillare e tempestiva campagna informativa (spot televisivi, annunci sulla stampa e sui siti web, comunicazioni in bolletta, opuscoli, ecc.) che sarà realizzata non solo dagli operatori, ma anche direttamente da Agcom insieme alle associazioni dei consumatori, con le quali è stato definito un apposito protocollo d'intesa. Che sia la volta buona? www.agcom.it

Mister Prezzi, poteri rafforzati

Burro e latte gli ultimi prodotti di largo consumo finiti sotto la lente di Mister Prezzi. Ma in futuro anche gli altri beni alimentari di largo consumo, come carne, pane, pasta, oltre che i derivati del grano e del latte, saranno tenuti sotto stretta osservazione. Lo ha spiegato **Antonio Lirosi**, Mister Prezzi, facendo un bilancio sui risultati di questi primi mesi e parlando delle opportunità offerte dai nuovi mezzi a disposizione dopo il Consiglio dei ministri del 18 giugno scorso, che ha confer-

mato e rafforzato i poteri del Garante in occasione del varo del Piano triennale per lo sviluppo. www.osservaprezzi.it

Enel-consumatori, via alla conciliazione

Con l'accordo tra Enel e associazioni dei consumatori riunite nel Cncu è partita a metà giugno su tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione paritetica su base volontaria delle controversie tra società elettrica e clienti. Sarà possibile accelerare i tempi e azzerare i costi per risolvere eventuali controversie grazie a

una pratica extragiudiziale semplice ed eseguibile online. L'accordo riguarda in particolare tre tipi di controversie: quelle legate alla ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del contatore; quelle nate da fatture di importi anomali; quelle derivanti dalla gestione della riduzione di potenza o dal distacco della fornitura per morosità. I clienti, dopo aver inviato un reclamo scritto attraverso gli appositi canali Enel (casella postale, fax o mail), potranno attivare la procedura nei casi in cui ritengano insoddisfante la risposta scritta ricevuta, oppure

non abbiano ricevuto risposta nei previsti 30 giorni lavorativi dall'invio del reclamo. Una commissione di conciliazione paritetica, composta da due conciliatori - uno nominato da Enel e l'altro dall'associazione dei consumatori a cui si è rivolto il cliente - discuterà il caso. I conciliatori cercheranno, nel più breve tempo possibile, di proporre al cliente una soluzione adeguata. www.enel.it/conciliazione

Diritti in aereo, il tavolo non c'è

Le associazioni dei consumatori contro l'Enac. L'accusa:

non aver mai convocato il tavolo tecnico previsto per realizzare il confronto con tutte le componenti del trasposto aereo al fine di concordare metodiche utili alla salvaguardia dei diritti dei viaggiatori, come le conciliazioni.

«I consumatori», scrivono le associazioni del Cncu, «continuano a subire vessazioni da parte delle compagnie aeree che molto spesso non attivano alcuna procedura a seguito di un reclamo».

Replica l'Enac: l'iter del tavolo è stato avviato. E vi abbiamo informato. www.tuttoconsumatori.it

dalle sezioni

Toscana

Difensore on the road

Parte anche quest'anno il camper del Movimento Consumatori della Toscana che percorrerà la costa per informare turisti e ospiti della regione sui diritti e le tutele in caso di contenzioso con le imprese e in caso di lesione dei diritti, di truffe e di difficoltà che si possono incontrare durante un viaggio o un soggiorno. L'iniziativa denominata *Difensore on the road* che si realizza grazie alla presenza essenziale della Regione Toscana, che mette a disposizione l'autocaravan utilizzato, e del Centro tecnico per il consumo, che ne ha la gestione, ha il contributo della Camera di commercio di Livorno. «I volontari del Movimento Consumatori Toscana distribuiranno la nuova *Carta dei diritti del turista* e informeranno sulle modalità di attivazione della conciliazione turistica che consente all'ospite di nominare gratuitamente un difensore presso la Camera di commercio», spiega **Benedetto Tuci**, presidente di MC Toscana. Verrà anche svolta un'indagine sulla soddisfazione dell'ospite attraverso domande poste ai turisti: i dati raccolti saranno confrontati con quelli in possesso delle imprese. toscana@movimentoconsumatori.it

Roma

Truffa virtuale, minaccia reale

Il Movimento Consumatori Roma, con il finanziamento della Regione Lazio, ha realizzato il progetto *Truffa virtuale, Minaccia reale* con l'obiettivo di approfondire e diffondere, tra gli utenti della rete, la conoscenza dei reati telematici più diffusi nel territorio regionale e dei mezzi di tutela, preventivi e successivi. Il progetto è focalizzato, in particolar modo, sull'analisi dei reati telematici economici che, colpendo la sfera patrimoniale, più di altri recano danno agli utenti. Per individuare le maggiori aree di rischio è stata svolta una raccolta di dati statistici nonché un approfondimento delle concrete modalità di realizzazione relative al fenomeno, attraverso la raccolta della casistica più recente e il contatto diretto con le istituzioni interessate. Le principali tipologie di truffe telematiche e le modalità migliori per prevenirle ed evitarle sono spiegate, in un linguaggio semplice e comprensibile, in una guida che sarà pubblicata sul sito del Movimento Consumatori. È possibile riceverne una copia inviando la richiesta a romacentro@movimentoconsumatori.it

Campobasso

In rete per gli immigrati

Una rete di sportelli al servizio degli immigrati. Lo sportello Arcobaleno a Campobasso opera in collaborazione con altri enti per garantire un servizio migliore e più capillare. Nato da un progetto nazionale in favore dei soggetti immigrati, lo sportello (www.sportelloarcobaleno.it) si è arricchito grazie alla collaborazione con lo sportello dell'Ambito territoriale di Campobasso, con lo Sportello amico di Poste Italiane, con lo Sportello immigrazione della Questura e con le Caritas delle otto parrocchie che si occupano di assistenza. «Abbiamo messo in piedi una rete tra varie competenze e professionalità che ci consente di assistere i consumatori immigrati al meglio», afferma il presidente della sezione MC di Campobasso, **Filippo Poleggi**. «Grazie alla sinergia tra i vari enti riusciamo a rafforzare l'intervento complessivo. Adesso stiamo cercando di estendere gli sportelli a tutta la regione e ci auguriamo che la Regione voglia collaborare per dare vita a questa iniziativa che porterebbe assistenza in quei luoghi del nostro territorio dove è più alta la presenza di immigrati». campobasso@movimentoconsumatori.it

Consumers' iniziative

LA CAMPAGNA

Sconcertiamoci! Stop ai diritti di prevendita

Sconcertiamoci, questo il nome della campagna del Movimento Consumatori per fare chiarezza sul prezzo dei biglietti dei principali concerti in programmazione in Italia. Dall'indagine effettuata, MC ha scoperto che i consumatori italiani pagano, per fare alcuni esempi, da 4,50 a 12 euro in più per il concerto di Bruce Springsteen, da 4,80 a 7,50 euro in più per il concerto di Vasco Rossi, da 3,45 a 6,75 euro in più per il concerto di Zucchero, oltre a commissioni del 5-10% in caso di acquisto online.

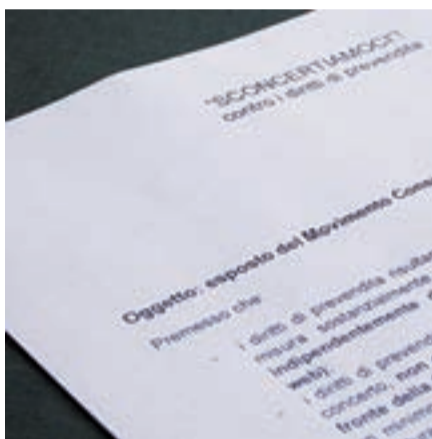
Balzelli ingiustificati

Secondo **Lorenzo Miozzi**, presidente nazionale dell'associazione, «i diritti di prevendita risultano applicati da tutti i principali operatori del settore in misura sostanzialmente uniforme e pari a circa il 15% del prezzo del biglietto, indipendentemente dal canale distributivo utilizzato (punti vendita, call center, siti web). Ciò determina la variazione del diritto di prevendita da un minimo di pochi euro ad oltre una decina di euro, per lo stesso evento, sebbene la struttura dei costi dell'attività di prevendita resti invariata».

Con riferimento al principale operatore specializzato nella vendita di biglietti online o tramite call center, la TicketOne srl, al diritto di prevendita, pari appunto al 15%, alla stessa riconosciuto dai principali organizzatori di concerti, si ag-

Nel dettaglio

Promotore: Movimento Consumatori
Come partecipare: scarica dal sito www.movimentoconsumatori.it la lettera da inviare all'Antitrust per sollecitare un intervento.



giungono ulteriori, ingiustificati, "balzelli" a carico dell'acquirente rappresentati dal costo della telefonata, pari ad almeno 1 euro al minuto se si utilizza il call center, e da una commissione aggiuntiva variabile fra il 5 e il 10% del prezzo del biglietto per le transazioni online.

La denuncia

«Il quadro emerso dalle nostre indagini, avviate nell'autunno dello scorso anno, ci ha spinto a presentare, all'inizio del 2008, una denuncia all'Antitrust: riteniamo, infatti, che esista un accordo anticoncorrenziale fra i principali organizzatori di concerti, in relazione ai diritti di prevendita, nonché un abuso di posizione dominante ad opera di TicketOne», aggiunge l'avvocato **Monica Multari** dell'Ufficio legale nazionale dell'associazione. «Ad oggi, però, non ci risulta adottato alcun

provvedimento da parte dell'Autorità garante, per questo chiediamo ai consumatori di sostenere la nostra iniziativa, sollecitando l'Antitrust ad avviare il relativo procedimento».

Come agire

Movimento Consumatori invita quindi i cittadini a sollecitare l'intervento dell'Agcm inviando via email ad antitrust@agcm.it la lettera predisposta dall'associazione e scaricabile dal sito www.movimentoconsumatori.it.

EQUOSOLIDALE

Le rose del Kenya oggi hanno meno spine

Una coltivazione che impegna migliaia di lavoratori, in condizioni sociali e ambientali difficili. Pochi pensano al vero costo delle rose, uno dei fiori più utilizzati per gli omaggi e le ricorrenze, come la Festa della mamma, tanto per citarne una. E se pensando ai fiori viene in mente Sanremo e la Riviera Ligure, è bene sapere che ormai da diversi anni la produzione che ha reso celebre la regione è stata delocalizzata, per i noti problemi di costi, in altre parti del mondo, come Kenya, Sudafrica ed Ecuador.

Senza protezione

In particolare il Kenya è uno dei Paesi più coinvolti nell'esportazione delle rose, per il basso costo della manodopera e per l'assenza di controlli negli ambienti di lavoro.

Questo tipo di produzione può richiedere infatti 80 passaggi chimici durante il ciclo e molti lavoratori sono pri-

vi di contratto, con stipendi iniqui, lavorano fino a 20 ore al giorno e non utilizzano alcuna protezione mentre impiegano i pesticidi.

Per garantire ai produttori rispetto dei loro diritti e il minor impatto possibile sull'ambiente, da quattro anni i fiori recisi, in prevalenza rose, sono entrati nel circuito del commercio equo e solidale anche nel mercato italiano e sono stati presentati alla fine del 2006 nel corso della settimana *Io faccio la spesa giusta*. Oggi, con l'inserimento negli ipermercati e nei supermercati, entrano a pieno titolo nella gamma Solidal, la linea di Coop dedicata ai prodotti equosolidali; e tramite Flora Toscana, azienda che si avvale della certificazione Fairtrade, anche nei punti vendita della catena Pam.

Le rose provengono da quattro piantagioni localizzate in diverse zone del Kenya: Oserian, Liki Farm, Ravine e Longonot, scelte sia per le tecniche col-

turali utilizzate che per il rispetto degli standard SA 8000.

Più garanzie

I fiori vengono infatti coltivati impiegando la coltura idroponica, in substrati a circolo chiuso che consentono la razionalizzazione dell'acqua e dei fertilizzanti impiegati. I lavoratori sono pagati il doppio rispetto al minimo legale e hanno la garanzia di contratti di lavoro a tempo indeterminato, un contributo per la casa e la possibilità di organizzarsi in sindacati. Sono inoltre a disposizione un ambulatorio e scuole gratuite per i bambini.

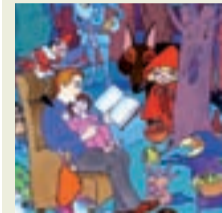
Le rose Solidal sono in mazzi da 9, stelo 40 centimetri, in quattro varianti di colore: rosso passione, rosa giovinezza/ amore appena nato, arancio gioia/ allegria e bianco purezza/ innocenza.

A cura di Fairtrade Italia
www.fairtradeitalia.it

Leggere per crescere

Tempo di qualità a base di parole

Paola si alza presto, veste con cura il suo bambino di poco più di un anno, lo porta all'asilo nido e si prepara ad iniziare una nuova giornata lavorativa. Questa, in sintesi, la mattinata tipica di una mamma alle prese con un figlio e un lavoro. Spesso però nel momento del distacco, quando alle spalle sente i singhiozzi del piccolo, si chiede se non sia un errore lasciare un bambino così piccolo nelle mani di un'altra persona.



Al giorno d'oggi, la decisione di riprendere il lavoro dopo il periodo della maternità diviene una scelta necessaria e difficile per ogni

madre, dettata dalla necessità di garantire al proprio piccolo il benessere economico di cui ha bisogno. Il distacco dal bambino però, ancora privo di strumenti per affrontare il mondo esterno, rappresenta un momento cruciale nella relazione genitore-figlio, carico di ansia e incertezza e con conseguenze rilevanti sulla qualità del loro rapporto. Il senso di colpa che accompagna il genitore per aver lasciato il figlio alle cure di altre persone è maggiore quando non si può fare affidamento sulla presenza o sull'aiuto di una rete familiare. Al ritorno da una giornata lavorativa, quindi, l'adulto sente la necessità di farsi perdonare con qualsiasi mezzo, spesso preferendo tutto ciò che è acquistabile sul mercato: regali di ogni sorta, pupazzi, giocattoli, videocassette e videogiochi sembrano essere gli espedienti più "gettonati" da mamma e papà per riappacificarsi con il proprio figlio, eliminando nel contempo il proprio disagio. Per favorire e rafforzare il legame all'interno del nucleo familiare, tuttavia, sono preferibili e più utili tenerezze e parole, anche se per pochi minuti: parole raccontate o lette da un libro che forse il bambino già conosce, ma che non è mai sazio di riascoltare. Dedicare tempo di qualità ai propri figli, al di là delle preoccupazioni quotidiane giornaliere, rimane una delle soluzioni migliori, forse un po' fuori moda ma non per questo meno valide, che mamma e papà possono utilizzare per offrire affetto e sicurezza al proprio bambino che trascorre il tempo lontano da loro, e per alleviare il disagio che li accompagna. Si conferma quindi il valore del libro, sempre alla portata di grandi e piccini.

Ilaria Piubelli

www.leggerepercrescere.it

il mensile dei consumatori
Consumers' magazine

Supplemento al numero di VITA

di questa settimana

Reg. Trib. di Milano n. 397 dell'8 luglio 1994

Direttore responsabile: Giuseppe Frangi

Direttore editoriale: Riccardo Bonacina

Inserito a cura di:

Angela Carta e Piero Pacchioli

Coordinamento redazionale: Silvano Rubino

Progetto grafico: Antonio Mola

Stampa: CSQ - Centro Stampa Quotidiani

via dell'Industria, 52 - 25030 Erbusco (BS)

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

diventa socio

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

Con MC puoi iscriverti e assicurarti gratuitamente, per un intero anno, con una polizza assicurativa di tutela legale. Movimento Consumatori e D.A.S. Assicurazioni S.p.A. hanno stipulato una convenzione esclusiva per i soci del Movimento Consumatori, che potranno scegliere la polizza "Contratto Protetto" o "Vita Privata" per ogni controversia futura alla data di iscrizione al Movimento Consumatori.

Perché prevenire ti permette di far valere i tuoi diritti con ancora più forza!

Leggi le condizioni complete sul sito www.movimentoconsumatori.it o scrivi a info@movimentoconsumatori.it; oppure telefona allo 06-48.800.53 o rivolgiti alla sede MC più vicina.

Puoi diventare:

Socio simpatizzante – quota 15 euro: iscritto al Movimento Consumatori con diritto all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

Socio ordinario – quota 35 euro: iscritto al Movimento Consumatori con diritto alla consulenza legale per un anno, all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

Socio Sostenitore – quota 50 euro: iscritto al Movimento Consumatori con diritto alla consulenza legale per un anno, all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza di tutela legale "Vita privata", per un anno.

Puoi versare la quota associativa tramite **bollettino postale** c/c n° 66.700.709 o bonifico bancario BANCOPOSTA - IBAN: IT 36 N 07601 03200 0000 66700709 intestato a Movimento Consumatori Sede Nazionale - via Piemonte, 39/A - 00187 Roma.

Puoi utilizzare anche la **carta di credito**, pagando on line (<http://www.movimentoconsumatori.it/associarsi.php>).

Per attivare il prima possibile il sistema di tesseramento invia una e-mail confermando i tuoi dati a tesseramento@movimentoconsumatori.it oppure invia un fax allo 06-48.20.227 all'attenzione dell'ufficio tesseramento MC. informazioni: tel. 06-48.800.53

Contatti

Sezioni e sportelli Ecco la rete territoriale

Il Movimento Consumatori conta attualmente 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 MC si trovano sul sito nazionale

www.movimentoconsumatori.it

ABRUZZO

Vasto 0873/370783

CALABRIA

Cosenza, Tel. 0984/437781

Reggio Calabria, Tel. 0965/33051

CAMPANIA

Avellino, Tel. 0825/22626

Benevento, Tel. 0824/944500

Caserta, Tel. 0823/220742

Napoli, Tel. 081/4976238

Salerno, Tel. 089/2580829

EMILIA ROMAGNA

Modena, Tel. 059/3367171

Parma, Tel. 0521/289951

LAZIO

Roma, Tel. 06/39735013

Roma Centro, Tel. 06/45476910

Latina, Tel. 0773/903961

Tivoli (RM), Tel. 0774/334270

LIGURIA

Genova, Tel. 010/2471188

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

Bra, Tel. 0172/431281

Cuneo, Tel. 0171/602221

Torino, 011/5069546

PUGLIA

Andria, Tel. 0883/591030

Bari, Tel. 080/5227965

Cerignola (FG), Tel. 0885/420637

Molfetta (BA), Tel. 080/3354776

Noci (BA), Tel. 080/4978650

Ostuni (BR), Tel. 0831/305991

San Severo (FG), Tel. 0882/376032

Taranto, Tel. 099/7324647

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)

Trapani, Tel. 0923/712879

TOSCANA

Cecina (LI), Tel. 0586/754504

Firenze Nord, Tel. 055/4250239

Livorno, Tel. 0586/892984

Lucca, Tel. 0583/490004

Pistoia, Tel. 0573/946482

Pontedera-Valdera (PI), Tel. 0587/57467

Prato, Tel. 0574/635298-546130

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. 045/8100364

Vicenza, Tel. 0444/1832641

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

affiliazione@movimentoconsumatori.it

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.





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