

SPECIALE LIBERALIZZAZIONI

LIBERALIZZAZIONI IN PILLOLE

PRIMO PACCHETTO LIBERALIZZAZIONI

Le nuove norme sulla concorrenza contenute nel Titolo I della **Legge 4 agosto 2006 n. 248**, segnano una svolta nel mondo del libero mercato perché:

- muovono l'economia e danno maggiore impulso alla concorrenza;
- riqualificano le attività economiche;
- riducono i prezzi e fanno posto ai giovani;
- ampliato le opportunità per il Cittadino - Consumatore.

LIBERE PROFESSIONI L. 4.08.2006, n. 248 (art. 2)

Il professionista ha maggiore libertà di offrire un servizio più competitivo, con più opportunità di scelta per i consumatori.

- Niente più tariffe obbligatorie fisse o minime.
- Le parcelle, negoziabili fra le parti, possono essere legate al risultato della prestazione.

SOMMARIO

Speciale Liberalizzazioni

- Liberalizzazioni in pillole
- Prosegue il progetto di informazione dei consumatori "Più concorrenza, più diritti"
- Liberalizzazioni ed assicurazioni: le novità ed i vantaggi
- Liberalizzazioni e risparmio: quali novità?
- Liberalizzazioni del settore energetico
- Cosa fare per difendersi dalle bollette "impazzite"
- Mutui immobiliari, le novità introdotte dal Bersani bis
- Liberalizzazioni e telefonia

News

- Nuove sedi Confconsumatori

- Possibilità per i liberi professionisti di usare la pubblicità per far conoscere i servizi che offrono. Così il cliente può scegliere meglio in base alle proprie esigenze.
- Via libera a società interdisciplinari formate da professionisti con diverse specializzazioni (architetti, avvocati, commercialisti ecc.). Aumenta l'offerta di servizi integrati e si formano studi italiani più competitivi a livello internazionale.

CONCORRENZA E COMMERCIO L. 4.08.2006, n. 248 (art. 3)

Più facile gestire nuovi esercizi commerciali, per una maggiore concorrenza nel mercato e condizioni di pari opportunità tra i commercianti.

- Niente più requisiti professionali previsti dalle leggi regionali per aprire un negozio, eccetto bar, ristoranti ed esercizi alimentari.
- Abolito l'obbligo di osservare una distanza minima tra un negozio e l'altro.
- Possibilità di ampliare liberamente l'assortimento delle merci del proprio negozio per venire incontro alle esigenze della clientela.
- Niente più divieti temporali o quantitativi per le vendite promozionali da parte dei singoli negozi.
- I negozi alimentari potranno vendere prodotti di gastronomia da consumare sul posto.

PANE L. 4.08.2006, n. 248 (art. 4)

Si facilita l'apertura dei panifici e l'ampliamento dell'offerta.

- Niente più limiti alla produzione di pane e al numero di panifici. Per aprire un panificio, da oggi basta presentare una dichiarazione di inizio attività (DIA) e possedere i requisiti igienico-sanitari, urbanistici e ambientali.
- Inoltre è consentita la vendita dei prodotti di propria produzione per il consumo sul posto.

FARMACI L. 4.08.2006, n. 248 (art. 5)

Farmaci da banco e quelli non soggetti a ricetta medica in vendita anche nei negozi e al supermercato.

- Libertà di applicare sconti sui farmaci.
- Libertà sulla quantità e varietà dei far-

maci che può detenere il grossista, con il vantaggio di evitare l'accumulo di scorte e di garantire prezzi più contenuti.

- Le società tra farmacisti possono gestire più esercizi (massimo quattro) anche al di fuori della provincia.
- È superato il principio ereditario. 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.

TAXI L. 4.08.2006, n. 248 (art. 6)

Viene potenziato il servizio pubblico dei taxi per adeguarlo alla domanda del mercato. Ci sarà più occupazione nel settore e maggiore offerta e trasparenza per i consumatori. Ora i Comuni, specie per fronteggiare situazioni di emergenza o eventi particolari, possono:

- assegnare nuove licenze anche a chi ne è già titolare, superando il limite previsto dalla normale programmazione numerica. I tassisti titolari di più licenze devono avvalersi di lavoratori subordinati;
- rilasciare licenze temporanee;
- prevedere turni giornalieri aggiuntivi;
- utilizzare veicoli sostitutivi o aggiuntivi e introdurre servizi sperimentali, rivolti ad esempio ai pensionati, alle scuole o agli alberghi;
- formare un comitato per monitorare il servizio e adeguarlo alla domanda;
- fissare tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti, ad esempio da aeroporti o stazioni ferroviarie.

PASSAGGI DI PROPRIETA' L. 4.08.2006, n. 248 (art. 7)

Per autenticare la firma nei passaggi di proprietà di un bene mobile (auto, motorini, barche, ecc.) non occorre più rivolgersi necessariamente a un notaio, bensì anche al Comune o presso un'Agenzia di consulenza sede di Sportello telematico dell'automobilista, tenuti a rilasciare l'autentica a vista, con eliminazione dei costi della parcella notarile per gli utenti.

RC-AUTO L. 4.08.2006, n. 248 (art. 8)

"Nasce" la figura dell'agente plurimandatario, che può offrire un maggiore assortimento di polizze, anche di compagnie diverse, indirizzando il proprio cliente a

quella più idonea. Si rafforza il rapporto di fiducia tra assicurato e agente assicuratore, con una più ampia possibilità di scelta per il consumatore, una maggiore trasparenza delle tariffe e una migliore gestione della concorrenza.

PREZZI L. 4.08.2006, n. 248 (art. 9)

Nuovi strumenti di informazione nel settore agroalimentare. Vengono messi a disposizione di Comuni e Regioni programmi di rilevazione dei prezzi dei prodotti agroalimentari che permettono di rendere pubbliche le variazioni di costo degli stessi. Questo aumenta la trasparenza e la consapevolezza nelle scelte dei consumatori, contrastando le speculazioni.

CONTI CORRENTI L. 4.08.2006, n. 248 (art. 10)

- L'utente deve essere informato dalla banca di eventuali variazioni economiche del contratto, per iscritto e con un preavviso minimo di 30 giorni.
- Chiudere un conto non costa nulla.
- Indipendentemente da variazioni contrattuali o comunicazioni da parte della banca, il conto corrente può essere estinto senza alcuna penalità né spese di chiusura.

COMMISSIONI CONSULTIVE L. 4.08.2006, n. 248 (art. 11)

Basta commissioni consultive che allungano i tempi burocratici, fanno lievitare i costi amministrativi e lasciano spazio a conflitti di interesse.

Si sopprimono:

- le Commissioni presso le Camere di Commercio per l'iscrizione al ruolo degli agenti immobiliari e la rispettiva Commissione ministeriale di secondo grado per l'esame di ricorsi.
- la Commissione camerale per l'iscrizione al ruolo degli agenti di commercio e la rispettiva commissione ministeriale per l'esame dei ricorsi.
- le Commissioni provinciali e comunali per il rilascio della licenza di pubblico esercizio (in questo modo, per esempio, il Comune non dovrà più attendere il parere della commissione ad hoc per dare il proprio via libera o il proprio diniego per rilasciare la licenza per aprire bar o ristoranti).
- si escludono, inoltre, i mediatori immobiliari ancora in attività dalla composizione della relativa commissione d'esame, presso le Camere di Commercio, per l'abilitazione dei nuovi operatori.

TRASPORTO LOCALE L. 4.08.2006, n. 248 (art. 12)

Gli enti locali possono prevedere linee aggiuntive di trasporto pubblico di passeggeri e disciplinare accesso, transito e fermata dei veicoli.

- Al fine di favorire il pieno esercizio del diritto dei cittadini alla mobilità, i Comuni possono prevedere linee aggiuntive di trasporto pubblico di passeggeri (in ambito comunale e intercomunale) che possano essere svolte in tutto

il territorio o in tratte e per tempi predeterminati anche dai soggetti privati in possesso dei necessari requisiti tecnico-professionali e morali. Aumenta così la qualità del servizio offerto, crescerà il numero di utenti e miglioreranno le condizioni del traffico.

- Inoltre, a tutela del diritto alla salute, alla sicurezza e ad una adeguata mobilità, le Regioni e gli Enti locali potranno disciplinare l'accesso, il transito e la fermata di ciascuna categoria di veicolo nelle diverse aree dei centri abitati.

ANTITRUST L. 4.08.2006, n. 248 (art. 14)

All'Antitrust nuovi poteri per impedire restrizioni alla concorrenza.

Cresce il raggio d'azione dell'Autorità Garante della concorrenza. Sono tre i nuovi strumenti che l'Antitrust può attivare:

- misure cautelari;
- impegno dell'impresa a rimuovere l'infrazione prima della condanna;
- riduzione della sanzione in caso di collaborazione.

In questo modo l'Autorità potrà agire con maggiore tempestività e i comportamenti degli attori sul mercato diventeranno più concorrenziali.

SECONDO PACCHETTO LIBERALIZZAZIONI

Le successive disposizioni sulla concorrenza e i diritti dei consumatori contenute nella **Legge 2 aprile 2007 n.40**, offrono ulteriori vantaggi:

- procurano risparmi e semplificazioni ai cittadini;
- facilitano l'accesso dei giovani alle attività imprenditoriali;
- favoriscono la crescita economica;
- aumentano la competitività dell'Italia nel mondo.

TELEFONIA MOBILE L. 2.04.2007, n. 40 (art. 1)

- La trasparenza è d'obbligo.
- Il costo della ricarica deve corrispondere al traffico telefonico acquistato.
- Per la ricarica dei cellulari si paga quello che si consuma: stop ai costi fissi e ai contributi per la ricarica di carte prepagate, anche via bancomat o in forma telematica.
- Il credito telefonico delle carte prepagate non scade più.
- Le offerte tariffarie dei differenti operatori della telefonia mobile devono evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico per consentire ai consumatori un adeguato confronto.
- Gli operatori telefonici si sono dovuti adeguare sia le loro offerte commerciali, sia i contratti già stipulati entro i 30 giorni dall'entrata in vigore della legge.

TELEFONIA FISSA, INTERNET E TV L. 2.04.2007, n. 40 (art. 1) (art. 1 bis)

- Libertà di recedere dal contratto ed eliminazione dei costi di ricarica.

- I contratti devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza spese non giustificate da costi effettivi dell'operatore. Gli operatori non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni.
- Anche per la ricarica delle carte prepagate TV e internet si paga quel che si consuma.
- Rafforzati i poteri all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: ad essa spetta il compito di stabilire le modalità attuative di queste nuove disposizioni e di applicare le sanzioni in caso di inosservanza.

PREZZI DEI CARBURANTI E INFORMAZIONI SUL TRAFFICO L. 2.04.2007, n. 40 (art. 2)

- Trasparenza su prezzi carburanti e avvisi tempestivi in caso di incidenti.
- Tabelloni posti lungo le principali tratte stradali forniscono informazioni sul listino prezzi comparati delle stazioni di servizio presenti lungo il percorso e gravi limitazioni del traffico.
- Apposite convenzioni con emittenti e gestori di telefonia consentiranno all'automobilista di ricevere le stesse informazioni via radio e sms.

TARIFFE AEREE L. 2.04.2007, n. 40 (art. 3)

- Stop a offerte poco trasparenti.
- Il cittadino-consumatore non è più "sedotto" da offerte ingannevoli, come quei casi di offerte promozionali nelle quali il prezzo netto è chiaramente visibile, mentre il supplemento è riportato in modo minimale. Un supplemento che spesso era nominato "tasse" senza ulteriori specificazioni e che in realtà aumenta di molto la tariffa effettiva.
- Le compagnie aeree sono obbligate ad indicare il prezzo effettivo e finale del servizio (prezzo netto + commissioni e supplementi vari).
- Vietate le offerte e i messaggi pubblicitari di voli aerei recanti l'indicazione del prezzo al netto di spese, tasse e altri oneri aggiuntivi.
- Le compagnie devono anche indicare quanti posti sono disponibili al prezzo indicato nella promozione e per quali delimitati periodi è valida l'offerta.

ALIMENTI CONFEZIONATI L. 2.04.2007, n. 40 (art. 4)

- Finalmente la data di scadenza dei prodotti alimentari confezionati salterà agli occhi immediatamente.
- L'indicazione della data di scadenza o del termine minimo di conservazione dei prodotti alimentari deve essere indelebile e posta in uno spazio della confezione facilmente individuabile e chiaramente leggibile.
- Le industrie alimentari hanno avuto tempo fino al 31 luglio 2007 per modificare le confezioni dei prodotti, mentre i prodotti già presenti sul mercato sono stati venduti fino al loro smaltimento.

ASSICURAZIONI L. 2.04.2007, n. 40 (art. 5)

- Con gli agenti plurimandatari per il ramo danni aumenta il livello di concorrenza e la possibilità di scelta da parte del consumatore.
- Le compagnie assicurative non possono stipulare con i propri agenti contratti che prevedano clausole di distribuzione esclusiva di polizze relative al ramo danni. Si estende così a tutto il ramo danni (incendio, furto, infortuni ecc.) il divieto inizialmente previsto dall'art. 8 della legge 248/06, solo per le polizze Rc auto e che scatterà dal 2008.
- Stop al vincolo di durata decennale per polizze ramo danni.
- Le compagnie di assicurazioni non possono più offrire polizze pluriennali con il vincolo decennale di durata. Il contraente ha così la possibilità di disdire il contratto, di anno in anno, senza costi. In sostanza il consumatore, di fronte ad eventuali condizioni più vantaggiose da parte di altre compagnie, è libero di chiudere il contratto prima della scadenza finale prevista originariamente e quindi scegliere liberamente. Per i contratti stipulati prima del 3 aprile 2007 si può recedere soltanto dopo 3 anni di vigenza del contratto.
- Stop al peggioramento immotivato della classe bonus-malus Rc auto.
- Un consumatore che stipula un nuovo contratto Rc-auto per un ulteriore veicolo acquistato della medesima tipologia (automobile con automobile, motorino con motorino), anche di proprietà di un familiare convivente, ha diritto all'assegnazione della classe di merito risultante dall'ultimo attestato di rischio sul veicolo già assicurato.
- L'attestato di rischio conserva la sua validità fino a 5 anni, anche in caso di interruzione dell'uso del veicolo.
- In caso di sinistro l'impresa di assicurazione non può variare in senso sfavorevole all'automobilista la classe di merito fino a quando non sarà accertata l'effettiva responsabilità. Nei casi in cui non sia possibile accertare la responsabilità principale, si prevede il computo pro quota in relazione del numero dei conducenti coinvolti nel sinistro ai fini della eventuale variazione di classe.
- Le compagnie di assicurazione devono comunicare tempestivamente tutti i casi di variazione peggiorativa della classe di merito degli automobilisti.
- Con un click metti a confronto le polizze Rc auto: i consumatori possono così avere informazioni tempestive sulle tariffe presenti sul mercato. Il Ministero dello Sviluppo Economico, utilizzando i dati che saranno messi a disposizione dall'Isvap, organizzerà un servizio on line per consentire la scelta della polizza Rc-auto più conveniente, a seguito della comparazione tra i prezzi di mercato offerti per il singolo profilo individuale.

MUTUI IMMOBILIARI L. 2.04.2007, n. 40 (art. 13)

- Il cittadino-consumatore non deve più

affrontare nuove spese per avere la piena disponibilità del proprio immobile dopo aver pagato interamente il mutuo bancario.

- Non è più necessaria l'autentica del notaio per cancellare l'ipoteca sulla casa, una volta estinto il mutuo contratto con la banca.
- L'istituto di credito deve semplicemente comunicare entro 30 giorni l'avvenuta estinzione del mutuo alla Conservatoria, che provvederà d'ufficio alla immediata cancellazione dell'ipoteca.

ESTINZIONE ANTICIPATA DEI MUTUI IMMOBILIARI L. 2.04.2007, n. 40 (art. 7)

- Non si pagano più penali in caso di estinzione anticipata di mutui contratti con istituti finanziari, banche ed enti di previdenza per acquistare o ristrutturare unità immobiliari ad uso privato o adibite allo svolgimento della propria attività economica e professionale da parte di persone fisiche. Questa misura si applica ai mutui stipulati a partire dal 2 febbraio 2007.
- Per i contratti di mutuo stipulati prima del 2 febbraio 2007, il costo effettivo a carico del cliente, in caso di estinzione anticipata, è stato stabilito da un accordo tra l'Abi e le associazioni dei consumatori, che hanno definito le regole generali di riconduzione ad equità dei contratti di mutuo in essere, mediante la determinazione della misura massima dell'importo della penale dovuta per il caso di estinzione anticipata totale o parziale del mutuo.

PORTABILITÀ DEL MUTUO L. 2.04.2007, n. 40 (art. 8)

- Chi ha contratto un mutuo può trasferirlo ad altra banca senza perdere i benefici fiscali.
- La norma chiarisce la possibilità per chi ha contratto un mutuo di trasferirlo alla banca con cui stipula un nuovo contratto di finanziamento, anche mediante scrittura privata, e senza perdere i benefici fiscali previsti per la prima casa.

COMUNICAZIONE UNICA PER LA NASCITA DELL'IMPRESA L. 2.04.2007, n. 40 (art. 9)

- Una comunicazione unica a registro delle imprese presso le camere di commercio sostituisce gli adempimenti amministrativi finora previsti ai fini IVA, INPS e INAIL.
- Viene rilasciata in tempo reale una ricevuta che costituisce titolo per l'immediato avvio dell'attività.
- La stessa procedura si applica anche in caso di modifiche o cessazione dell'attività d'impresa.
- Le Camere di Commercio assicureranno, gratuitamente, d'intesa con le associazioni imprenditoriali, l'aiuto necessario ai privati, considerato che, per garantire la rapidità, le comunicazioni e gli atti amministrativi dovranno svolgersi per via telematica.

- Le novità saranno garantite dopo l'adozione dei provvedimenti che definiranno la modulistica necessaria per la compilazione e la trasmissione delle domande.

IMPRESA E MESTIERI L. 2.04.2007, n. 40 (art. 10)

Accesso libero all'attività di: parrucchiere, estetista, pulizia, disinfezione, facchinaggio, autoscuola.

- Per accedere è sufficiente fare la dichiarazione di inizio attività.
- Saltano i criteri della distanza minima e i parametri numerici prestabiliti.
- Per i parrucchieri, barbieri ed estetisti restano necessari, se già prescritti, i requisiti di qualificazione professionale e la conformità dei locali ai requisiti urbanistici ed igienico sanitari. Inoltre parrucchieri, barbieri ed estetisti sono liberi di decidere se e quando stare chiusi durante la settimana.
- Per le imprese di pulizia e disinfezione restano necessari, se già richiesti, i requisiti di onorabilità e capacità economico-finanziaria. Queste attività possono essere esercitate solo nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela del lavoro, della salute e dello smaltimento dei rifiuti speciali o tossici.
- Per le imprese di facchinaggio non sono più necessari i requisiti di capacità economico-finanziaria.
- Per le autoscuole resta obbligatorio il rispetto dei requisiti morali e professionali, della capacità finanziaria e degli standard tecnico-organizzativi già previsti. Queste, inoltre, sono soggette a vigilanza amministrativa e tecnica da parte delle Province.

GUIDE E ACCOMPAGNATORI TURISTICI L. 2.04.2007, n. 40 (art. 10)

Per esercitare questa attività basta attestare i requisiti professionali previsti dalle leggi regionali.

- Le attività di guida turistica e accompagnatore turistico non possono essere subordinate all'obbligo di autorizzazioni preventive, al rispetto di parametri numerici e a requisiti di residenza.
- Ai laureati in lettere con indirizzo in storia dell'arte o in archeologia o titolo equipollente non può essere negato l'esercizio dell'attività di guida turistica o subordinato all'esame abilitante o a prove selettive, salvo la verifica delle conoscenze linguistiche e del territorio.
- Ai titolari di laurea o diploma universitario in materia turistica o titolo equipollente non può essere negato l'esercizio dell'attività di accompagnatore turistico, fatta salva la verifica delle conoscenze specifiche quando non siano state oggetto di un corso specifico.

Tratto dal sito del Ministero dello Sviluppo Economico: <http://cittadinoconsumatore.sviluppoeconomico.gov.it/>

SPECIALE LIBERALIZZAZIONI PROSEGUE IL PROGETTO DI INFORMAZIONE DEI CONSUMATORI “PIÙ CONCORRENZA, + DIRITTI”

Come si sono tradotte le norme del pacchetto liberalizzazioni in termini di opportunità per il cittadino?

Per rispondere a questa domanda, 6 associazioni dei consumatori (Assoutenti, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori), hanno ideato una campagna capillare di informazione dei cittadini iniziata nel marzo 2007, che si concluderà nell'aprile 2008. La campagna è realizzata con il contributo del Ministero dello Sviluppo economico.

Confconsumatori e le altre 6 associazioni sono convinte che solo se i cittadini-consumatori sapranno servirsi delle norme di liberalizzazione potranno cogliere le opportunità che esse offrono, incentivare la concorrenza e ridurre i costi. Per questo sono stati predisposti materiali di informazione cartacei e gadget, il **Numero Verde 800.913514** (attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30), il sito **www.concorrenzaediritti.it**, un notiziario radiofonico con approfondimenti sul tema liberalizzazioni. Inoltre, presso le sedi delle associazioni sono disponibili per i cittadini le guide pratiche e i vademecum con



i consigli utili per ogni settore coinvolto nel processo di liberalizzazione: servizi professionali, Rc-auto, agro-alimentare, banche, trasporti, passaggi di proprietà, distribuzione commerciale, pane, farmaci e taxi. Il 20 ottobre si è svolta la Giornata Nazionale delle Liberalizzazioni in 103 piazze italiane, in occasione della quale sono stati distribuiti i vademecum e materiali informativi sulle liberalizzazioni, e sono state date informazioni e assistenza da parte delle associazioni dei consumatori presenti nelle piazze. Le domande dei cittadini sulle liberalizzazioni hanno riguardato non solo i settori coinvolti nel primo pacchetto Bersani – soprattutto banche e credito, assicurazioni e Rc auto, servizi professionali – ma anche i provvedimenti della seconda legislatura – come quelli sulla telefonia e sui

trasporti – e le novità della liberalizzazione energetica partita il primo luglio. Secondo il bilancio delle chiamate al Numero Verde 800.913514 nei primi quattro mesi dall'avvio del progetto “Più Concorrenza + Diritti”, il **30% dei cittadini** ha chiesto chiarimenti sulle liberalizzazioni in **materia bancaria e creditizia**: dall'abolizione delle spese di chiusura dei conti correnti bancari ai costi per la portabilità dei mutui. Le altre tematiche più “gettonate” sono i **servizi professionali (13%)** (es. i passaggi di proprietà di beni mobili registrati) e **Assicurazioni e Rc auto (11%)** (la figura dell'Agente Plurimandatario). I cittadini più interessati alle liberalizzazioni sono **maschi (63%)** e abitano nel **Centro (42%)** e nel **Nord (33%)** Italia.

Le 6 associazioni dei consumatori lavorano in stretta sinergia tra loro e hanno coinvolto, nell'opera di informazione e di formazione dei cittadini, istituzioni e associazioni di categoria per migliorare l'efficacia del lavoro in corso di svolgimento. Confconsumatori agisce in partnership con il “Centro Studi Giuridici sui Diritti dei Consumatori” del Polo scientifico didattico di Terni dell'Università di Perugia.

SPECIALE LIBERALIZZAZIONI

LIBERALIZZAZIONI ED ASSICURAZIONI: LE NOVITA' E I VANTAGGI

In oltre dieci anni di tariffe RCA liberalizzate, gli assicurati italiani hanno subito i maggiori aumenti di tariffa di ogni altro Paese europeo. Sono cresciuti a dismisura i profitti delle Compagnie e peggiorati i servizi di liquidazione dei sinistri. Si è reso quindi assolutamente necessario l'intervento del Governo teso a realizzare un mercato più libero e nel contempo maggiori tutele per i consumatori.

Le nuove regole hanno toccato sia la rete di distribuzione, e cioè gli Agenti, sia il contratto di assicurazione, e cioè il contenuto delle polizze e le modalità di applicazione della tariffa maggiormente usata dagli assicurati quale la tariffa bonus-malus, sia le modalità di liquidazione dei sinistri attraverso l'introduzione della procedura di risarcimento diretto, detta anche indennizzo diretto.

Dal 1° gennaio 2008, gli Agenti saranno tutti plurimandatari, potranno, cioè, offrire ai propri clienti polizze sia di RCA che di altri rami danni (incendio e furto anche di abitazioni; infortuni; malattie; responsabilità del capofamiglia; ecc.) di una qualunque Compagnia non essendo più vincolati dalla esclusi-

va verso una sola assicurazione.

Le polizze, anche di durata poliennale, potranno essere disdette ad ogni scadenza annuale.

Entro 30 giorni dalla scadenza della polizza, l'assicurazione deve inviare al domicilio dell'assicurato l'avviso di scadenza con l'attestato di rischio e l'indicazione del premio richiesto per il rinnovo del contratto. In questo modo ogni assicurato avrà le informazioni ed il tempo sufficiente per poter richiedere ed ottenere diversi preventivi e scegliere quello per lui più conveniente.

L'assicurato ha facoltà di rifiutare l'aumento del premio fino a 15 giorni dopo la sua scadenza annuale. In caso di silenzio da parte dell'assicurato e di mancato pagamento del premio la polizza, si intende annullato dal quindicesimo giorno successivo alla data di scadenza.

Oggi i preventivi possono essere richiesti sia presso le Agenzie di assicurazione sia in internet. Tra breve verrà attivato a cura del Ministero dello Sviluppo Economico il preventivatore unico, un sistema accessibile ai singoli interessati in cui poter fare il con-

fronto tra i preventivi delle varie assicurazioni.

Con le nuove regole è possibile conservare la propria classe di merito per 5 anni anche se l'auto non viene sostituita perché venduta o demolita, mentre se viene acquistata una seconda autovettura che sia intestata all'assicurato o ad un familiare convivente questa viene inserita nella classe di merito della prima e non più, come in passato, nella classe di ingresso (di solito la 14).

Il **malus** scatta solo quando l'assicurazione ha pagato il sinistro denunciato o, avendo accertata la responsabilità, ha accantonato una riserva per il pagamento futuro.

Altra importantissima innovazione è l'introduzione della procedura di risarcimento diretto, detta anche indennizzo diretto.

Dal 1° febbraio 2007, in casi di sinistro stradale, l'assicurato che abbia subito danni senza propria colpa o anche nel caso di con-



corso di colpa, dovrà fare la denuncia e la richiesta dei propri danni, sia all'autovettura che per lesioni personali non gravi (entro i 9 punti percentuali di invalidità permanente), non più all'assicuratore del responsabile, ma al proprio assicuratore. Avendo consegnato il modulo blu al proprio assicuratore, per tutte le informazioni e le attività necessarie per istruire la pratica, l'assicurato

ha diritto all'assistenza anche legale da parte del medesimo assicuratore, che deve effettuare il pagamento entro 30 giorni se il modulo blu è firmato dai due conducenti o 60 giorni se il modulo blu è firmato da un solo conducente.

Nel caso di lesioni personali il pagamento va fatto entro 90 giorni dalla richiesta del danno documentato.

Tutte queste innovazioni fatte a vantaggio dei consumatori devono però essere ben conosciute e presenti agli stessi consumatori, perché, in caso di inadempienze da parte delle assicurazioni, vengano inoltrati segnalazioni e reclami sia all'ISVAP, che al Ministero ed alle associazioni di consumatori.

avv. Domenico Panarelli

SPECIALE LIBERALIZZAZIONI

LIBERALIZZAZIONI E RISPARMIO: QUALI NOVITA'?

Grazie al c.d. “pacchetto Bersani bis” è stato introdotto nel nostro ordinamento un kit di regole volte a semplificare l'accesso del consumatore ai servizi bancari, ad aumentare la possibilità di scelta dei prodotti più convenienti e, ci si augura, a ridurre i costi di un sistema che incide profondamente sul bilancio familiare degli italiani.

Cambiano, quindi, radicalmente le regole del gioco ed il consumatore da semplice comparsa del mercato economico, destinato, spesso, a subire passivamente, le scelte operate dai poteri forti, ne diventa il protagonista.

Nell'ambito del sistema creditizio, infatti, importanti novità sono state introdotte per i contratti di conto corrente e di mutuo.

Riepiloghiamo brevemente i vantaggi delle liberalizzazioni in una materia così delicata quale quella del rapporto banca – cliente.

Nei contratti di conto corrente le banche non sono più autorizzate a modificare liberamente le condizioni contrattuali a meno che non sussistano giustificati motivi. Tali giustificati motivi si verificano in corrispondenza di eventi che abbiano un effetto “comprovabile” sul rapporto bancario, come ad esempio il cambiamento del grado di affidabilità del cliente in termini di rischio oppure aumenti di costi operativi della banca provocati da variazioni di condizioni economiche generali (es. inflazione, modifica ai tassi di interesse, etc.). Il cliente deve essere comunque informato del motivo che ha prodotto la variazione in modo chiaro e preciso, in modo da poterlo verificare.

Le banche, in ogni caso, hanno oggi l'obbligo di comunicare in **forma scritta**, secondo modalità immediatamente comprensibili al risparmiatore, qualunque modifica unilaterale delle **condizioni contrattuali di conto corrente** con un preavviso minimo di 30 giorni. La comunicazione della banca dovrà riportare in modo chiaro ed evidente la dicitura “Proposta di modifica unilaterale del contratto” e il consumatore dovrà essere contestualmente informato del diritto di recedere senza penalità.

Entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta, il consumatore può dunque recedere senza penalità e senza spese di chiusura. In sede di liquidazione del rapporto, verranno applicate le condizioni contrattuali precedentemente praticate. Le modifiche delle condizioni contrattuali operate senza il rispetto delle prescrizioni suddette

sono inefficaci se creano un pregiudizio al consumatore.

Un'altra importante innovazione introdotta con le liberalizzazioni è la possibilità di chiudere il conto senza penali e senza ulteriori spese di chiusura. È stato precisato che questa possibilità non si limita al conto corrente, ma si applica a tutti i contratti a tempo indeterminato o ad esecuzione periodica, tra cui:

- il conto corrente;
- il deposito titoli;
- la carta di credito;
- il bancomat.

Un'ultima modifica di grande interesse per il consumatore riguarda il trasferimento di titoli. Il Ministero dello Sviluppo Economico ha precisato che alle banche è consentito chiedere solamente il rimborso delle spese vive sostenute dall'istituto di credito per il trasferimento, ovviamente a condizione che la banca sia in grado di fornire al consumatore la documentazione relativa e che tali spese siano in generale previste nel documento di sintesi sulla trasparenza dei costi bancari.

Oltre che nei contratti di conto corrente, anche per quanto concerne i contratti di mutuo sono state introdotte importanti novità favorevoli al consumatore. Oggi, infatti, dire addio al contratto di mutuo, o per estinzione anticipata dello stesso o per la cancellazione dell'ipoteca nell'ipotesi in cui si sia finito di pagare l'intero importo spettante alla banca, è molto più facile e, fortunatamente, meno costoso per il consumatore.

I tempi previsti per la procedura di cancellazione dell'ipoteca sul mutuo che si è finito di pagare, sono, infatti, molto più rapidi rispetto al passato, e, soprattutto, il consumatore non è più costretto a ricorrere al notaio, con conseguente ulteriore esborso di denaro. L'istituto di credito che ha concesso il mutuo, infatti, è tenuto a comunicare l'avvenuta estinzione del mutuo, entro 30 giorni, alla conservatoria, la quale provvederà d'ufficio alla immediata cancellazione dell'ipoteca senza autentica notarile.

L'ipoteca, quindi, si estingue automaticamente sia una volta completato il pagamento del mutuo, in caso di estinzione anticipata, sia alla sua scadenza naturale con il pagamento dell'ultima rata.

Per mutui estinti prima che entrasse in vigore la normativa in esame e per i quali non sia stata ancora cancellata l'ipoteca, il cittadino potrà usufruire della nuova procedura richiedendo alla banca, tramite lettera raccoman-



data a.r., la quietanza di avvenuto pagamento. Altra importante novità è, indubbiamente, costituita dalla c.d. portabilità del mutuo.

Al consumatore è, infatti, data la possibilità di trasferire un mutuo presso un'altra banca che offra condizioni più confacenti alle proprie esigenze, senza con ciò perdere nessun beneficio di natura fiscale.

L'art. 8 del decreto stabilisce, infatti, che chi ha contratto un mutuo potrà trasferirlo alla banca con la quale stipula un nuovo contratto di finanziamento, anche mediante scrittura privata, senza perdere i benefici fiscali previsti per la prima casa.

Il trasferimento, inoltre, non comporterà per il risparmiatore costi aggiuntivi se non quelli puramente tecnici.

La banca non può opporsi alla volontà del consumatore di cambiare istituto di credito: operazione, quest'ultima che, è bene precisarlo, non comporta alcun onere per l'utente del servizio bancario. Inoltre, tutte le clausole contenute in contratti stipulati prima del c.d. “Pacchetto Bersani” contrarie al nuovo dettato normativo sono considerate nulle. Infine, nel caso di estinzione anticipata dei mutui contratti per l'acquisto della prima casa o per l'acquisto e ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione, o allo svolgimento della propria attività economica o professionale, da parte di persone fisiche, a decorrere dal 2 febbraio 2007 (data di entrata in vigore del decreto Bersani), nessuna penale può essere richiesta dall'istituto di credito al consumatore. Per i mutui già in essere prima del 2 febbraio 2007, invece, è stato raggiunto un accordo, consultabile sul sito **www.confconsumatori.it**, tra ABI (Associazione Bancaria Italiana) e le associazioni dei consumatori membri del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), con il quale sono state stabilite le misure massime dell'importo delle penali dovute per estinzione anticipata totale o parziale del mutuo.

avv. Emilio Graziuso
Presidente Provinciale Confconsumatori
Brindisi



LIBERALIZZAZIONI DEL SETTORE ENERGETICO

Dal 1° luglio, 30 milioni di famiglie italiane sono libere di scegliere da chi acquistare energia elettrica, grazie all'attuazione della Direttiva UE 54/2003, che segue l'apertura del mercato del gas avvenuta già in gennaio 2003.

Il sistema di liberalizzazione dell'energia consente, così, a famiglie e piccole e medie imprese di scegliere il proprio fornitore, attraverso un confronto delle tariffe più convenienti.

Bisogna, però, distinguere la **vendita al dettaglio**, che è liberalizzata, **dalla distribuzione**, cioè la consegna dell'energia elettrica fino al contatore, attraverso impianti e reti che restano gestite dall'impresa di distribuzione locale, alla quale compete inoltre la manutenzione tecnica sugli impianti e la lettura del contatore.

Resta invece fondamentale la funzione di supervisione e controllo svolta dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG), che ha predisposto una serie di iniziative e di strumenti, in modo da assicurare un sistema di tutele, in particolare alle famiglie e ai piccoli consumatori. In particolare:

- sono stati fissati dalla stessa Autorità **standard minimi di qualità e di tempestività** che le società di distribuzione devono rispettare;
- è stato predisposto un **elenco delle società di vendita** che soddisfano requisiti di affidabilità, valutati dall'Autorità, per facilitare la scelta dei consumatori;
- dal 1° gennaio 2007 è entrato in vigore il **Codice di condotta commerciale** con le regole comportamentali e di correttezza e trasparenza;
- è stata approvata una direttiva sulla tra-

sparenza della bolletta, per assicurare leggibilità, comprensibilità, chiarezza e completezza della stessa, a vantaggio di maggiori verifiche dell'utente;

- l'Autorità ha previsto standard di qualità obbligatori per i **call center delle imprese di vendita**, come la semplicità di accesso, chiamate gratis da rete fissa, tempi massimi di attesa etc.
- è prevista una maggiore **facilità di recesso dal contratto di vendita** per il consumatore; ad esempio, sia per l'elettricità che per il gas, il tempo di preavviso, che il consumatore deve dare al proprio fornitore, non può essere superiore ad un mese; al contrario, il preavviso del fornitore al consumatore non può essere inferiore a sei mesi, salvo diverso accordo fra le parti.

Per i clienti che non scelgono un venditore sul mercato libero, è comunque garantito un servizio di buona qualità a un prezzo ragionevole da parte di specifici venditori presenti nelle diverse aree del Paese.

Si tratta di "condizioni standard" previste dal Governo e fissate dall'Autorità, che riguardano i prezzi dell'energia (che ogni venditore dovrà obbligatoriamente includere fra le proprie offerte ai piccoli consumatori) ed i livelli minimi di qualità commerciale.

Con il nuovo sistema, le bollette derivano dalla somma tra prezzi e tariffe, i primi fissati secondo un sistema di libera concorrenza, le seconde stabilite dall'Autorità e comprensive dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura dell'energia e oneri generali del sistema (contributi per la ricerca, fonti rinnovabili, smaltimento scorie nucleari, etc.) previsti per legge.

Recentemente, il Garante della Privacy ha approvato una delibera a tutela degli utenti del mercato elettrico, stabilendo che le società distributrici devono informare i

clienti in maniera colloquiale e sintetica della possibilità di recedere dal contratto e devono fornire alle aziende venditrici di energia alcuni dati (generalità, consumi, potenza impegnata etc.), affinché possano far conoscere le loro migliori offerte formulate sulla base della conoscenza di un profilo "minimo" del medesimo cliente. A tale proposito, il Garante ha predisposto un modello di informativa che potrà eventualmente essere adottato dalle società (consultabile sul sito dell'Autorità www.garanteprivacy.it). L'informativa deve essere recapitata insieme all'invio della corrispondenza ordinaria che le aziende intrattengono con i clienti per la gestione del contratto di fornitura o di distribuzione (per esempio, l'invio della bolletta), ma dovrà essere messa a disposizione anche sul sito Internet e attraverso i servizi di assistenza e informazione al pubblico. Per quanto riguarda le proposte commerciali dei venditori, queste dovranno essere rigorosamente cartacee: non è quindi consentito il marketing telefonico o per via telematica. I dati dei clienti non possono essere comunicati a terzi. Per quanto riguarda i tempi di conservazione dei dati, il Garante ha stabilito che i dati personali dei clienti che non rispondono alle offerte commerciali dovranno essere cancellati non più tardi di sei mesi dall'invio della proposta.

Ricordiamo, inoltre, che altro strumento a disposizione del cittadino, ove sarà possibile rivolgere tutte le questioni relative alla liberalizzazione del settore energetico, è il Servizio di informazione sulla liberalizzazione del mercato elettrico assicurato dal call center, promosso dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, e contattabile via telefono al **numero verde 800.166.654**, via fax al **numero verde 800.185.024** e via e-mail info@au-energia.it

altra documentazione relativa al contratto.

- è inoltre opportuno allegare copia del reclamo presentato all'esercente e dei documenti idonei a provare l'irregolarità oggetto del reclamo.

Quando il reclamo risulta irregolare o incompleto ne viene data comunicazione all'autore entro quindici giorni, assegnando un termine per la regolarizzazione o il com-

pletamento.

Va precisato che la presentazione di un reclamo all'Autorità **non comporta automaticamente l'apertura di un procedimento nei confronti dell'esercente**, perché la stessa valuterà la regolarità, la completezza e la fondatezza del reclamo ai fini di un eventuale intervento per l'esercizio delle proprie competenze. Se il reclamo risulta manifestamente infondato, o

comunque non diretto a giustificare interventi di competenza dell'Autorità per l'energia, se non è regolarizzato o completato entro i termini indicati, o se l'istanza è stata soddisfatta dall'esercente anche se in ritardo, ne viene disposta l'archiviazione, che viene comunicata ai soggetti interessati.

Per maggiori informazioni è possibile visitare il sito dell'Autorità dell'energia: www.autorita.energia.it

MUTUI IMMOBILIARI, LE NOVITÀ INTRODOTTE DAL BERSANI BIS

Importanti novità, in tema di mutui immobiliari, sono state introdotte dal decreto legge n. 7/2007 "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", detto anche pacchetto Bersani bis, convertito in Legge 2 aprile 2007 n. 40. Tale decreto prevede, tra le altre misure di liberalizzazione, una più **rapida cancellazione dell'ipoteca sulla casa**, attraverso una procedura semplificata rispetto a quella in vigore precedentemente. Di fatto viene abolito l'obbligo di autentica notarile per la cancellazione dell'ipoteca e la banca che ha concesso il mutuo è tenuto a comunicare entro 30 giorni, anche direttamente, l'avvenuta estinzione del mutuo alla Conservatoria, che provvederà d'ufficio alla immediata cancellazione dell'ipoteca senza autentica notarile. L'ipoteca quindi, si estingue automaticamente sia una volta completato il pagamento del mutuo sia alla sua scadenza naturale, a prescindere dalla durata. Per i vecchi mutui già estinti e per i quali non sia stata ancora cancellata l'ipoteca, il cittadino potrà usufruire della nuova procedura richiedendo all'istituto finanziario la quietanza di avvenuto pagamento tramite lettera raccomandata.

Altra novità del decreto è la **portabilità del mutuo**, con la possibilità di trasferire un mutuo ad altra banca che offre condizioni più vantaggiose, senza perdere i benefici fiscali per la prima casa. L'art. 8 del decreto stabilisce, infatti, che chi ha contratto un mutuo potrà trasferirlo alla banca con cui stipula un nuovo contratto di finanziamento, anche mediante scrittura privata, senza perdere i benefici fiscali previsti per la prima casa. Questo inoltre non comporterà costi aggiuntivi se non quelli puramente tecnici per il risparmiatore. La banca non può opporsi alla volontà del debitore ed inoltre il cambiamento deve avvenire senza oneri per lo stesso. Infine, eventuale clausole contrattuali stipulate prima del decreto e contrarie al nuovo dettato normativo disposto – dagli articoli 6, 7 e 8 – sono considerate nulle.

Infine, la novità riguardante **l'estinzione anticipata dei mutui**.

Per i mutui stipulati a partire dal 2 febbraio 2007 (data di entrata in vigore del decreto Bersani), è, infatti, stata prevista l'a-

bolizione delle penali in caso di estinzione anticipata di mutui per l'acquisto della prima casa o per l'acquisto e ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione o allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche.

Per i mutui già in essere prima del 2 febbraio 2007, invece, l'art. 7 comma 5 del Bersani bis ha previsto che l'ABI e le associazioni dei consumatori membri del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti), definissero, entro il 3 maggio 2007 (90 giorni dall'entrata in vigore del decreto), le misure massime dell'importo delle penali dovute per estinzione anticipata totale o parziale del mutuo. Questo obiettivo è stato raggiunto dopo 2 mesi di trattative, proprio il 2 maggio 2007, con la sottoscrizione di un protocollo immediatamente vigente e vincolante per tutti gli istituti di credito.

Le condizioni previste nell'accordo stabiliscono che le penali massime siano le seguenti:

A) Per tutti i mutui (a tasso fisso, variabile o misto) stipulati prima del 1 gennaio 2001

0,50 punti percentuali nel terzo anno di ammortamento del mutuo

0,00 punti percentuali negli ultimi due anni di ammortamento del mutuo

B) Per tutti i mutui a tasso variabile anche successivi al 31 dicembre 2000:

0,50 punti percentuali;

0,20 punti percentuali nel terzo anno di ammortamento del mutuo;

0,00 punti percentuali negli ultimi due anni di ammortamento del mutuo.

C) Per tutti i mutui a tasso misto stipulati successivamente al 31 dicembre 2000, se prevista nel contratto una variazione con cadenze periodiche inferiori o uguali a 2 anni, si applicano le condizioni previste per i mutui a tasso variabile.

D) Per tutti i mutui a tasso fisso stipulati successivamente al 31 dicembre 2000:

1,90 punti percentuali nella prima metà del periodo di ammortamento del mutuo;

1,50 punti percentuali nella seconda metà del periodo di ammortamento del mutuo;

0,20 punti percentuali nel terzo anno di ammortamento del mutuo;

0,00 punti percentuali negli ultimi due anni di ammortamento del mutuo.

Se è prevista nel contratto una variazione con cadenze periodiche superiori a 2 anni

si applicano le condizioni previste al momento dell'estinzione del mutuo. Nel caso si sia in una situazione di tasso fisso il periodo di ammortamento da considerare con le aliquote massime per il tasso fisso è circoscritto alla parte dello stesso regolata al tasso fisso.

E) Infine, per tutti i mutui che prevedono una penale pari o inferiore alle misure massime sopra indicate, sono state previste queste ulteriori riduzioni:

0,20 punti percentuali per i mutui a tasso fisso stipulati prima del 1 gennaio 2001 e per tutti i mutui a tasso variabile in qualsiasi momento stipulati;

0,25 punti percentuali per i mutui a tasso fisso stipulati successivamente al 31 dicembre 2000 nel caso in cui la penale contrattuale sia pari o superiore a 1,25 punti percentuali;

0,15 punti percentuali per i mutui a tasso fisso stipulati successivamente al 31 dicembre 2000 nel caso in cui la penale contrattuale sia inferiore a 1,25 punti percentuali.

Per avvalersi di tali penali, chi intende estinguere il proprio mutuo, acceso anteriormente al 2 febbraio 2007, dovrà presentare la richiesta di estinzione alla propria banca congiuntamente ad un atto notorio o dichiarazione sostitutiva conforme al modello previsto dal protocollo ABI – associazioni e disponibile anche sul sito della Confconsumatori. Le banche non potranno rifiutare di applicare le condizioni previste nell'accordo ABI – associazioni e non potranno fare gravare sul risparmiatore alcuna spesa.

Inoltre, dal 3 giugno 2007, l'Agenzia delle Entrate ha fornito alle banche la modulistica necessaria per la cancellazione gratuita delle ipoteche. Le banche, inoltre, saranno tenute ad informare adeguatamente i propri clienti dell'opportunità di pagare di meno, potendo, in caso contrario, essere censurate per comportamento scorretto (con conseguente risarcimento del danno per aver violato il principio di buona fede ex art. 1375 del Codice Civile).

Chi ha già estinto un mutuo in essere al 2 febbraio 2007, in una data compresa tra il 2 febbraio e il 31 maggio 2007 dovrà compilare la dichiarazione sostitutiva suddetta e presentarla alla propria banca, chiedendo il conguaglio tra quanto pagato e quanto previsto per le nuove penali - soglia.

COSA FARE PER DIFENDERSI DA BOLLETTE "IMPAZZITE"

Per tutelarsi contro ingiustificati aumenti in bolletta o per contestare eventuali servizi non richiesti, questi i passaggi da affrontare.

1) Occorre, prima di presentare reclamo all'Autorità per l'energia elettrica e il gas:

- **presentare un reclamo scritto all'esercente**, con modalità che permetta di provare la data del ricevimento (ad es., presentazione agli uffici dell'esercente, che è tenuto a rilasciarne ricevuta; raccomandata con avviso di ricevimento; telefax con domanda di conferma scritta di ricevimento; telegramma con avviso di ricevimento);
- **attendere la risposta scritta** che l'e-

sercente è tenuto a fornire.

2) Se la risposta scritta dell'esercente non è soddisfacente o se sono trascorsi almeno trenta giorni dalla data in cui l'esercente ha ricevuto il reclamo e questi non ha ancora fornito una risposta, **il reclamo può essere presentato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas**.

Il reclamo può essere presentato contemporaneamente all'esercente e all'Autorità se si riferisce a situazioni che possono provocare danni gravi e irreparabili. In questo caso è necessario indicare i motivi di pericolo e i danni gravi e irreparabili che posso-

no derivare dalla situazione cui si riferisce il reclamo. La fondatezza dei motivi indicati sarà valutata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Il reclamo deve essere inviato tramite posta o fax a: Autorità per l'energia elettrica e il gas, Piazza Cavour 5, 20121 Milano, fax. 02/65565230 – 65565266.

Al reclamo devono essere allegati:

- copia della ricevuta o dell'avviso di ricevimento del reclamo presentato all'esercente;
- copia della risposta al reclamo da parte dell'esercente;
- copia del contratto (ove disponibile) o di

LIBERALIZZAZIONI E LE NOVITA' NELLA TELEFONIA



Il settore della telefonia fissa e mobile è uno di quelli in cui le liberalizzazioni sono intervenute maggiormente, e tuttavia allo stesso tempo, uno di quelli in cui gli effetti benefici per i consumatori tardano a manifestarsi.

Le caratteristiche del mercato, infatti, consentono alle compagnie telefoniche una certa duttilità operativa che permette di aggirare con eccessiva facilità le disposizioni pensate a vantaggio dei clienti finali.

Alcuni esempi chiariranno il concetto:

a) i costi di ricarica dei cellulari (anomalia tutta italiana abolita dai decreti sulle liberalizzazioni) sono stati abbondantemente compensati con piccole modifiche tariffarie, o con l'attivazione (troppo spesso non

dichiarata) di servizi supplementari;
b) la penale per il recesso da un contratto di telefonia fissa è stata sostituita con non meglio identificati "costi di chiusura", inseriti come clausola contrattuale *standard* e difficilmente comprensibili per l'utente finale, che ben poche possibilità ha di sottrarsi a questo prelievo;
c) i tempi per trasferirsi da una compagnia all'altra sono ancora inaccettabilmente lunghi, nonostante le rassicurazioni normative e regolamentari in tal senso.

Il risultato è che il timore di ritrovarsi in un "limbo" tra una società e l'altra, senza poter utilizzare il telefono, spesso costringe gli utenti a usufruire di servizi scadenti o non van-

taggiati.

Il problema si pone in modo esponenziale in caso di ADSL. Quali sono dunque le prospettive per un settore che è forse quello più attivo sul mercato negli ultimi anni? La speranza per il consumatore è riposta non solo nelle associazioni, ma anche, e soprattutto, nell'attività dell'AGCOM, unico organismo dotato delle competenze per poter efficacemente intervenire. Purtroppo, ancora moltissimo rimane da fare e nella congiuntura attuale l'atteggiamento dell'Autorità Garante pare davvero troppo timido ed esitante di fronte ad una mole di problemi, reclami, e pratiche commercialmente scorrette che richiederebbe un intervento molto più deciso.

NEWS



NUOVE SEDI CONFCONSUMATORI

Confconsumatori ha recentemente aperto nuovi sportelli per rispondere alle sempre maggiori richieste dei consumatori su tutto il territorio.

A **Trieste**, oltre alla sede regionale e provinciale, già attiva in Campo San Giacomo 10, ed aperta martedì e mercoledì dalle ore 19 alle ore 20.30, venerdì e sabato dalle ore 10 alle ore 12, è stata inaugurata una nuova sede distaccata presso la Parrocchia di Santa Caterina da Siena, in via dei Mille 18 (telefono 040.3481472), in cui, ogni giovedì dalle ore 10 alle ore 12, un collaboratore dell'associazione è a disposizione per informazioni e consulenze.

Anche in Toscana sono attive nuove sedi; a **Pistoia** in via Bellaria 35 (telefono 0573.367529, e-mail. confconsumatoript@libero.it), aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12; a **Siena** in viale Curtatone 12 (telefono 0577.247089, e-mail. confconsumatori.si@libero.it); a **Viareggio (Lucca)** in via Sauro 7, aperta il martedì e il giovedì dalle ore 18 alle ore 19 (telefono 333.4800433, e-mail. confconsumatori.lu@virgilio.it), ed a **Galliano (Lucca)**, il venerdì ore 16.30-17.30, in piazza Vittorio Emanuele 2 (telefono

0583.74254, e-mail. confconsumatori.lu@virgilio.it).

A **Giarre (Catania)**, ha aperto la nuova sede in via Rosolino Pilo n. 34 (telefono 095.932573, e-mail. confconsumatorict@virgilio.it).

Altri sportelli attivi sul territorio sono in Emilia Romagna: a **Piacenza**, il venerdì dalle ore 9 alle ore 12.30, in via Don Dieci 8 (telefono 0523.614904, e-mail. piacenza@confconsumatori-er.it); a **Modena** lo sportello si è trasferito presso l'A.I.C.S., in via Ganaceto 40/C (telefono 059/217497, e-mail. modenasede@confconsumatori-er.it).

In Lombardia, Confconsumatori **Lodi** è aperta il martedì e il giovedì dalle ore 15 alle ore 18 su appuntamento (telefono 340.6740957, e-mail. confconsulodi@yahoo.it) in via Ricetto, presso Castello Belgioiso, in San Colombano al Lambro, mentre a **Milano**, hanno aperto due sedi distaccate: a **Cesano Boscone**, il mercoledì dalle ore 15 alle ore 17, in via Libertà 9, (telefono 333.7108410, e-mail. confconsumatori.cesanoboscone@yahoo.it), ed a **Corsico (MI)**, aperta il sabato dalle ore 10 alle ore 12 su appuntamento, in via XXIV Maggio 4 -

(telefono 333.7108410, e-mail. confconsumatori.corsico@yahoo.it).

In Lazio, ha aperto un nuovo sportello a **Formia (Latina)** in via Madonna di Ponza 6 (telefono 349.5000314, e-mail. contefr@tiscali.it), mentre cambia l'indirizzo dello sportello di **Roma**, aperto il mercoledì dalle ore 10.30 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 17, trasferitosi ora in via di S. Costanza 37.

In Campania, apre una nuova sede a **Vitulazio (Caserta)** in piazza Papa Giovanni XXIII 28 (telefono 338.3729585, e-mail. r.di.lillo@alice.it).

Nuova sede anche a **Bitonto (Bari)** in via Silvio Pellico 17 (telefono 080.3756356, e-mail. neroverdeconfconsumatori@gmail.it).

In Umbria la sede regionale si trova a **Foligno**, in via Mazzini 68, (telefono 0742.356122, e-mail. confconsumatoriumbri@libero.it).

In Sardegna, apre lo sportello Confconsumatori di **Nuoro**, in via San Nicolò 4 (telefono 0784.1830042, e-mail. confconsumatorinuoro@gmail.com). Cambia, inoltre, l'indirizzo e-mail della sede Confconsumatori **Sardegna**: confconsumatorisardegna@gmail.com

Ricordiamo che sul sito nazionale www.confconsumatori.it, nella sezione "Contatti - Dove siamo", è possibile consultare l'elenco delle sedi e utilizzare il modulo contatti per inviare le proprie segnalazioni alle sedi territorialmente più vicine.