



## NORMATIVA **RISPARMIO:** **MIFID ANCORA SCONOSCIUTA A UN ANNO DI DISTANZA**



Il 30 giugno 2008 è scaduto il termine ultimo fissato dal Legislatore entro il quale banche e altri intermediari finanziari avrebbero dovuto far sottoscrivere a tutti i propri clienti il "questionario di profilatura" ai sensi della direttiva MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), entrata in vigore il 1° novembre 2007.

Nonostante gli istituti di credito sembrano abbastanza in ritardo sulla tabella di marcia, va subito precisato che, in ogni caso, un investitore che non dovesse aver adempiuto a tale incombenza non subirebbe alcuno svantaggio per quanto riguarda gli

investimenti già in essere, ma non potrà effettuare nuove operazioni senza prima averlo sottoscritto.

Ma cos'è in sostanza la MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) e a cosa serve? Teoricamente la direttiva dovrebbe portare importanti novità sui mercati e nella tutela dei risparmiatori. La prima novità è quella di una maggiore competizione fra gli intermediari data dall'abolizione della concentrazione degli scambi su pochi mercati e questo dovrebbe favorire la concorrenza facendo abbassare i costi di intermediazione (principio della "best execution"). Un altro aspetto (maggiore tutela del risparmiatore) chiama in causa, appunto, il questionario sopra ricordato e, per realizzare in concreto questo obiettivo, è necessario che l'intermediario conosca al meglio il proprio cliente: attività lavorativa, situazione finanziaria, grado di conoscenza dei prodotti, obiettivi di investimento, propensione al rischio ecc. per poter determinare se un dato servizio o prodotto di investimento sia adatto a lui.

Ogni intermediario ha predisposto il proprio "questionario di profilatura" e, a tale proposito, sia consentito aprire una breve parentesi: in tutta Italia un solo istituto (una banca a livello nazionale) ha coinvolto le Associazioni Consumatori nel proprio progetto di attuazione della Direttiva MiFID. Nel corso del 2007 si sono tenuti diversi incontri nella sede di Roma durante i quali la direzione commerciale di quella banca si è confrontata con le Associazioni (Confconsumatori era presente con un proprio rappresentante) illustrando anche le diverse procedure interne messe in atto per arrivare alla preparazione di un questionario che fosse il più possibile soddisfacente anche per le Associazioni. Sempre la stessa banca, ha poi elaborato l'opuscolo "Guida MiFID" (disponibile presso le sedi Confconsumatori) che illustra in modo molto chiaro ed esauriente, scopi e finalità della Direttiva.

Una volta compilato e sottoscritto il questionario il cliente avrà diritto di rivalersi sull'intermediario nel caso si ritenga danneggiato se un prodotto o servizio finanziario che gli è stato venduto si dimostra in contrasto con quanto da lui dichiarato. Tutto bene, dunque? Non proprio: uno dei problemi che la MiFID avrebbe dovuto risolvere, e cioè "il conflitto di interessi", è stato solo marginalmente toccato, ponendo solo limiti alla doppia imposizione commissionale (si veda il caso delle gestioni patri-

moniali in fondi). Tutto il resto è rimasto praticamente immutato ed il conflitto di interessi rimane un grande problema per i risparmiatori in quanto, nella stragrande maggioranza dei casi, gli stessi soggetti sono gestori e venditori dei propri prodotti e/o servizi finanziari.

Anche la consulenza (altro tema introdotto dalla direttiva) può essere prestata (a pagamento) da banche e promotori, ma potrebbe sempre essere in conflitto di interessi. È chiaro però che se si desidera una consulenza veramente indipendente è più opportuno, quando non necessario, rivolgersi ad un libero professionista (proprio in questi giorni si stanno definendo le regole per l'Albo dei Consulenti Finanziari Indipendenti), che è figura totalmente diversa da un promotore finanziario o da un dipendente bancario, perché, mentre questi sono anche venditori di prodotti finanziari, i consulenti finanziari indipendenti non hanno alcun prodotto da collocare.

Come si deve quindi comportare un risparmiatore? La raccomandazione è quella di leggere e valutare bene le risposte che si danno al "questionario di profilazione" e non considerarlo un noioso ed inutile adempimento burocratico, poiché un suo utilizzo a cuor leggero potrebbe rivelarsi un'arma a doppio taglio. Tanto per fare un esempio molto semplice, se un risparmiatore dichiara di avere una buona conoscenza di strumenti complessi quali i derivati ed una elevata propensione al rischio, non potrà poi muovere alcun rilievo alla banca nel caso il servizio che gli sarà venduto non soddisfi le sue aspettative.

È anche bene ricordare che, una volta sottoscritto il questionario, le risposte rese non sono immutabili; anzi, è necessario e consigliabile che queste siano modificate ogni volta che interviene un cambiamento nella situazione del risparmiatore (attività, composizione del nucleo familiare, obiettivi di investimento, ecc.).

Per venire incontro alle esigenze dei risparmiatori e per soddisfare loro eventuali curiosità e perplessità in merito a queste novità, Confconsumatori ha istituito un apposito sportello di servizio avvalendosi della collaborazione di esperti consulenti finanziari indipendenti.

Per informazioni:

Confconsumatori Parma - via Mazzini 43  
- tel. 0521.230134-233583  
- fax 0521.285217  
- e-mail [parma@confconsumatori.it](mailto:parma@confconsumatori.it)

### SOMMARIO

#### Normativa:

- Risparmio: Mifid ancora sconosciuta a un anno di distanza

#### Risparmio:

- Processi Parmalat: quali prospettive per i risparmiatori?

#### Telefonia:

- Cellulari e SMS Truffa - 899

#### Conciliazioni:

- Nel 2009 nuovi protocolli di conciliazione da Trenitalia, Eni, Edison e Sorgenia

#### Risparmio:

- Cosa sono e come tutelarsi contro le polizze index linked

#### Casa e utenze:

- Elettricità: da gennaio 2009 parte il bonus sociale

#### Risparmio:

- Bond Argentina e nuove vittorie dei consumatori

#### Telefonia:

- Numerazioni sovrapprezzo: dal 1° ottobre operativa la delibera AGCOM

#### Dalle sedi:

- Attività formative in Lombardia

#### Stella polare - Sportelli pilota:

- Quanto conosciamo le ADR?

# RISPARMIO PROCESSI PARMALAT: QUALI PROSPETTIVE PER I RISPARMIATORI?



Sono numerose le persone che si sono rivolte a Confconsumatori per costituirsi parte civile nei diversi processi pendenti avanti il Tribunale di Milano e di Parma.

Il tempo trascorso dal crack del Gruppo Parmalat ha consentito alle parti dei vari processi di conoscere più approfonditamente i fatti che hanno condotto al default del gruppo agroalimentare di Collecchio.

I Pubblici Ministeri di Milano e Parma hanno svolto brillantemente indagini molto proficue sul piano probatorio anche nell'interesse dei risparmiatori, non essendosi limitate alla sola verifica della sussistenza delle responsabilità in capo ad amministratori e sindaci delle diverse società Parmalat sparse in tutto il mondo, ma consentendo altresì di delineare anche responsabilità di terzi soggetti, chiamati a rispondere per concorso esterno.

Tali responsabilità si ricollegano al danno patito da azionisti ed obbligazionisti, atteso il sostegno che tali soggetti terzi hanno nel tempo fraudolentemente fornito a una o più società del gruppo parmense, determinando una falsa rappresentazione dell'effettivo valore dei titoli (azionari ed obbligazionari), e inducendo così in errore il pubblico dei risparmiatori retail, che ha subito un danno diretto ed immediato.

La molteplicità dei processi che si stanno svolgendo è caratterizzata da una frammentarietà dovuta all'opportunità che i fatti sottoposti al giudizio del Tribunale conducano ad una più celere definizione dei giudizi in riferimento ai diversi termini di prescrizione per ciascuno dei reati in contestazione.

La prescrizione dei reati (solo per alcuni reati) cui presumibilmente si incapperà nei prossimi anni non dovrebbe interessare i risparmiatori, in quanto per costoro è sufficiente giungere alla sentenza di primo grado, che non solo accerti la responsabilità di coloro che hanno causato il danno, ma che condanni i responsabili al risarcimento del danno, seppure nella più probabile formula della condanna generica.

È infatti inverosimile che il Giudice analizzi la posizione di ciascuna delle decine di migliaia di parti civili costituite per liquidare in un importo determinato il danno subito: è invece assai probabile che i Tribunali chiamati a giudicare

emettano una sentenza che rimandi ad un successivo giudizio civile la determinazione del risarcimento spettante a ciascuno di essi, acquisito definitivamente, a quel punto, l'accertamento sulla responsabilità.

**In tal caso, la maturazione del termine prescrizione successiva alla pronuncia di primo grado non si ripercuoterà sui diritti fatti valere dai risparmiatori.**

Il dato più rassicurante dell'intera vicenda processuale è tuttavia rappresentato dalle proposte risarcitorie pervenute. Come è ben noto, le società Deloitte & Touche S.p.A. e Dianthus S.p.A. hanno formulato una proposta di parziale ristoro dei danni, cui quasi la totalità delle parti civili ha aderito.

Analogamente, è in fase di perfezionamento una proposta risarcitoria da parte di UBS, Morgan Stanley e Deutsche Bank, nell'ambito del secondo processo milanese.

**Tali proposte sono state dirette alle sole persone danneggiate dai reati in contestazione che si siano costituite parte civile nei diversi procedimenti.**

Ciò assume una particolare rilevanza se si considera come le associazioni di consumatori, ed in special modo Confconsumatori, abbiano sin dall'inizio spronato i propri assistiti a non demordere, e ad intraprendere le più significative azioni, tra cui, appunto, la costituzione di parte civile nei processi penali.

## I PROCESSI DI MILANO

Nel primo processo milanese, che si sta svolgendo davanti alla Prima Sezione Penale presieduta dalla Dott.ssa Ponti, è stata esperita un'ampia istruttoria dibattimentale.

Si tratterà del primo processo riguardante la vicenda Parmalat ad essere condotto a termine a seguito di un dibattimento, e particolare attenzione è quindi rivolta alla sentenza che si attende entro la fine del 2008.

Tra gli imputati vi sono amministratori, sindaci, revisori, e dirigenti di Bank of America, filiale italiana, accusati di aggiotaggio.

Il processo è stato di enorme interesse, non solo per la specificità della materia, ma soprattutto per l'analisi dibattimentale molto approfondita in relazione alle singole condotte contestate, caratterizzata da perizie, consulenze, esame di alcuni imputati e audizioni di Consulenti Tecnici che hanno permesso la definizione in modo chiaro e puntuale della fondatezza delle tesi accusatorie.

L'auspicio che le parti civili nutrono è che Bank of America venga condannata al risarcimento del danno, sebbene con la predetta formula di condanna generica.

È opportuno inoltre ricordare che molti imputati hanno optato per la defi-

nizione della propria posizione processuale con patteggiamento: ciò è avvenuto per taluni all'udienza preliminare, per altri a seguito della modifica, operata nella primavera di quest'anno, delle imputazioni e, da ultimo per due imputati (Penca e Banchi) alla prima udienza successiva all'entrata in vigore del "pacchetto sicurezza" adottato nell'estate scorsa, che ha consentito alle persone imputate per reati commessi anteriormente al due maggio 2006 (data entro la quale è stato concesso l'indulto), di proporre istanza di applicazione della pena su richiesta delle parti.

A questa soluzione sono approdati anche i dirigenti di UBS e UBS stessa (nella posizione di responsabile amministrativo) nell'ambito del secondo processo milanese, in cui risultano imputati numerosi dirigenti di Morgan Stanley, di Deutsche Bank e, appunto, di UBS.

Il secondo procedimento milanese, pendente avanti la Seconda Sezione Penale del Tribunale di Milano, presieduta dalla Dott.ssa Manfrin, epurato dai patteggiamenti di UBS e dei suoi funzionari, è ancora alle battute iniziali.

A seguito delle complicate citazioni dei responsabili civili citati nell'interesse delle parti civili, le difese degli imputati hanno sollevato numerose eccezioni riguardanti l'incompetenza territoriale del Tribunale di Milano, a favore di quello di Parma, il difetto di giurisdizione del giudice italiano per quanto concerne i capi di imputazione relativi alle due suddette banche rimaste parte del processo (Morgan Stanley e Deutsche Bank), la nullità degli atti dell'udienza preliminare, a causa della ritenuta incompatibilità del Giudice dell'Udienza Preliminare Dott. Tacconi, in quanto già giudice della medesima fase processuale, nell'ambito del primo filone.

Alla prossima udienza del 19 novembre, il Tribunale deciderà in ordine a tali eccezioni: se verranno respinte, si prevede l'accesso del processo alla fase successiva di richiesta di ammissione di prove.

Il secondo processo, a differenza del primo, sebbene di non minore complessità, dovrebbe tuttavia condurre ad una definizione relativamente rapida.

È proprio in tale contesto che è maturata la decisione dei tre istituti di credito sopra richiamati di pervenire quantomeno ad una tacitazione delle pretese risarcitorie delle parti civili, mediante proposizione (seppure allo stato in via solo informale) di un'offerta risarcitoria, sulla quale, peraltro, UBS ha ulteriormente fondato la propria istanza di applicazione della pena, di cui si è detto sopra.

## I PROCESSI DI PARMA

Non meno numerosi sono i procedimenti penali radicati avanti all'Autorità Giudiziaria di Parma.

Il processo "principe" è quello pendente avanti il Collegio presieduto dalla Dott.ssa Fiengo, in cui amministratori, sindaci, revisori, consulenti e altri (che non hanno definito la propria posizione processuale all'udienza preliminare preferendo riti alternativi al dibattimento) sono chiamati a rispondere dei reati di associazione a delinquere ai fini della bancarotta fraudolenta. Si tratta di reati molto gravi, per i quali i rischi di prescrizione sono assai remoti, per non dire insussistenti.

Anche in questo caso, si è alle battute iniziali, anche per effetto della sopra richiamata entrata in vigore del "pacchetto sicurezza": molti imputati, e la Procura della Repubblica stessa, hanno dichiarato la propria disponibilità alla definizione del giudizio mediante applicazione della pena su richiesta delle parti.

Il processo è stato quindi rinviato in attesa che rispettivamente le difese degli imputati ed i Pubblici Ministeri formulino ed accolgano le richieste di pena che entrambe formuleranno.

È importante precisare che la richiesta di patteggiamento dell'imputato (o formulata dal Pubblico Ministero) non prevede il consenso delle parti civili che, non avendo potere di interloquire, subiranno gli effetti del consenso delle parti necessarie del processo, e, in caso di accoglimento, del Tribunale che pronuncerà l'eventuale sentenza di definizione anticipata.

Il paradosso di tale processo, nel quale molte parti civili si sono costituite, consiste nel fatto che sebbene i temi trattati siano di primaria importanza, non si prevedono concreti risultati di risarcimento dei danni, dal momento che né gli imputati né l'unico responsabile civile (Italaudit S.p.A. già Gran Thornton) sembrano disporre di risorse economi-

che per affrontare anche solo modeste offerte risarcitorie.

Il secondo troncone parmense, invece, ha ben altro tenore.

Si tratta del processo più comunemente denominato "Ciappazzi", in riferimento all'operazione di acquisto da parte della Parmalat delle Acque Minerali Ciappazzi.

La rilevanza non risiede solo nei fatti oggetto di contestazione, ma nei protagonisti, visto il coinvolgimento di Geronzi e di Arpe, e quindi dell'attuale Gruppo Unicredit.

Il considerevole carico giudiziario al quale il Tribunale di Parma ha dovuto far fronte, che ha comportato l'incompatibilità di molti magistrati ivi applicati che avessero già giudicato in sede di indagini preliminari, di udienza preliminare o come Tribunale del Riesame sulle misure cautelari reali, ha condotto ad una difficile formazione dei collegi giudicanti, ciò comportando addirittura la necessità di aumentare il numero di magistrati applicati al Tribunale di Parma.

Da qui, due rinvii disposti dal Collegio provvisoriamente assegnatario del processo: la prima udienza dibattimentale era infatti stata fissata per il 14.03.2008, in tale sede rinviata al 16 ottobre 2008 e, di nuovo, al prossimo 18 novembre 2008, avanti un nuovo Collegio.

Anche tale processo, superati gli ostacoli iniziali, ed esaurita la presumibile fase di proposizione delle eventuali eccezioni preliminari, dovrebbe essere caratterizzato da una rapida definizione. Avanti l'Autorità Giudiziaria parmense sono pendenti altri procedimenti, taluni avanti il Giudice dell'Udienza Preliminare e altri nella fase precedente di chiusura delle indagini preliminari.

Anche in tali procedimenti si riscontrano imputati "d'eccellenza", tra cui diri-

genti UBS per concorso esterno in bancarotta ed usura, dirigenti Morgan Stanley per concorso esterno in bancarotta fraudolenta, e dirigenti Deutsche Bank parimenti per concorso esterno in bancarotta ed usura.

Per le parti civili, la sorte di questi ultimi tre processi è in qualche modo riconnessa alla proposta risarcitoria in fase di formulazione e di cui si è sopra detto.

L'accettazione di tale proposta comporterà infatti la rinuncia a qualsiasi pretesa risarcitoria formulata o da formulare delle parti civili in tutti i giudizi (di Milano e di Parma).

Inoltre, meritano nota il procedimento nei confronti di dirigenti di Citibank per concorso esterno in bancarotta fraudolenta, che versa nella fase dell'udienza preliminare, e un nuovo procedimento nei confronti di Bank of America, filiale di Milano, e sedi di Londra e New York, per il quale si prevede nei primi mesi del 2009 la richiesta di fissazione dell'udienza preliminare da parte della Procura parmense.

Avv. Luca Baj  
Confconsumatori Lombardia



## TELEFONIA CELLULARI: SMS TRUFFA – 899

Tra ottobre 2007 e febbraio 2008 gran parte dei cellulari italiani hanno ricevuto sms dal tono ambiguo come "La tua segreteria - ci sono messaggi urgenti per te. Chiama il numero 899... e segui le istruzioni gratuite" oppure "ti ho lasciato un messaggio in segreteria. Chiama subito dal telefono fisso il numero 899... per ascoltarlo". Dietro il messaggio, la beffa. Infatti, il costo dell'operazione, al solo scatto alla risposta da telefono fisso, è di 15 euro almeno.

A seguito anche delle numerose segnalazioni ricevute dagli utenti, l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato hanno avviato congiuntamente un'indagine conoscitiva sui servizi sms, mms e sui servizi dati in mobilità, per verificare l'eventuale esistenza di pratiche commerciali scorrette. È stata dunque imposta a Telecom e a tutti gli altri operatori di telefonia mobile (Vodafone, Wind Infostrada, H3G) e operatori alternativi, la sospensione, anche attraverso accorgimenti tecnici, dell'invio di sms

che possano indurre i consumatori in inganno, pena l'applicazione di sanzioni pecuniarie.

Le Autorità contestano, infatti, la violazione degli obblighi minimi di informativa, trasparenza e riservatezza, non essendo alcuna acquisizione preventiva del consenso degli utenti, in riferimento anche al Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs n. 259/2003) e alla Regolamentazione dei servizi sovrapprezzo (D.M. n. 145/2006).

Si contesta, inoltre, che l'invio di questi tipi di sms induca in errore il consumatore, attraverso le sollecitazioni continue mediante gli invii; che vengano ingiustificatamente addebitati ai consumatori servizi non richiesti; che si ometta di dare corrette informazioni sui costi, sulle caratteristiche, sulla natura della pratica commerciale e sull'identità del mittente. Questo comporta, come affermato dall'Antitrust a giustificazione delle misure cautelari adottate, "un danno grave ed irreparabile nella sfera economica dei consumatori, indotti a subire passiva-

mente continui sms non richiesti, nonché a trovarsi assoggettati a servizi onerosi non chiaramente identificati in termini di caratteristiche e relative condizioni economiche".

Per garantire un miglior controllo e verificare che siano rispettate le disposizioni adottate dalle Autorità garanti, è necessaria anche la collaborazione degli utenti, perché segnalino la ricezione di questi messaggi truffaldini sia alle associazioni di consumatori (Confconsumatori nazionale, tel. 0521.230134-233583) sia al numero verde gratuito (800.166.661 attivo dal lunedì al venerdì ore 10-14) istituito dall'Antitrust appositamente per indicare casi di pratiche commerciali scorrette, pubblicità ingannevole e occulta.





# CONCILIAZIONI **NEL 2009** NUOVI PROTOCOLLI DI CONCILIAZIONE DA TRENITALIA, ENI, EDISON E SORGENIA

Con il 2009, saranno applicati nuovi protocolli di conciliazione, firmati in conclusione di quest'anno da imprese e enti e dalle associazioni dei consumatori.

La conciliazione fa parte dei cosiddetti strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR - *Alternative Dispute Resolution*), ponendosi come alternativa al ricorso alla giustizia tradizionale, ed evitando così i tempi lunghi ed i costi delle aule dei Tribunali. In settembre, **Trenitalia** e le Associazioni di consumatori (Adiconsum, ADOC, Adusbef, Assoutenti, Cittadinanzattiva Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino) hanno firmato il protocollo d'intesa che delinea le nuove procedure di conciliazione tra viaggiatori e azienda.

L'accordo prevede la sperimentazione della procedura per 12 mesi a partire dal 1° gennaio 2009. Inizialmente riguarderà la linea ferroviaria Milano-Napoli, sulla quale si concentra circa il 35% dei reclami relativi al traffico passeggeri nazionale.

Rivolgendosi alle associazioni dei consumatori, i viaggiatori potranno ottenere assistenza nel percorso di conciliazione che si attiverà quando il normale reclamo, primo indispensabile passo, non abbia avuto esito soddisfacente o siano trascorsi 60 giorni, senza che il cliente abbia ricevuto alcuna risposta.

Le procedure per la risoluzione extragiudiziale delle singole controversie sono inoltre applicabili ai soli problemi riscontrati su Av, ES, Es City, Tbiz, IC, IC Plus. Restano escluse le problematiche relative alla pulizia, per volontà dell'azienda, in attesa che si completi la gara europea per l'assegnazione dei nuovi appalti.

Alla fine della sperimentazione l'accordo sarà esteso a tutte le tratte a media e lunga percorrenza. Per il trasporto regionale (e quindi il pendolarismo), Trenitalia si è impegnata a coinvolgere le Regioni che ogni anno stipulano con l'azienda i contratti di servizio, per valutare come introdurre, anche in questo ambito, la pratica conciliativa.

Confconsumatori e le altre Associazioni hanno espresso il proprio apprezzamento per questo primo passo rappresentato dal protocollo di

conciliazione, che dovrebbe avvicinare finalmente una grande azienda come Trenitalia ai suoi utenti-clienti. Tuttavia, tutte le associazioni sottoscrittrici auspicano che l'accordo possa in futuro ampliarsi ai servizi di pulizia e alla puntualità dei treni, e che lo strumento della conciliazione sia esteso agli utenti dei treni regionali. È stato firmato in ottobre, il protocollo di conciliazione on-line da parte di **ENI** e delle Associazioni dei consumatori aderenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (CNCU). Da gennaio 2009 sarà avviata una fase sperimentale di conciliazione paritetica che durerà un anno e inizialmente riguarderà i clienti gas del mercato domestico del Veneto. In seguito, alla fine di questo periodo, la conciliazione sarà estesa su tutto il territorio nazionale. Sarà dunque possibile risolvere le richieste dei clienti per la ricostruzione dei consumi per contestazioni di fatturazioni in bolletta (nel caso di blocco totale o parziale del misuratore o di misuratore illeggibile). E si potrà richiedere la rateizzazione di fatture anomale. L'accordo consentirà di ottenere un risarcimento in caso di errori di lettura del contatore o di calcolo nella fatturazione o di scarsa qualità del servizio. E per la conclusione della procedura basteranno trenta giorni. Confconsumatori esprime la propria soddisfazione per l'accordo ed auspica che tramite questo strumento si possa dare un'adeguata ed efficace risposta ai reclami degli utenti e che possa essere al più presto ed efficacemente estesa su tutto il territorio nazionale.

Il 27 novembre 2008 a Roma, anche **Edison** ha siglato un protocollo di intesa con le associazioni di consumatori per la conciliazione paritetica delle controversie tra azienda e consumatore.

Le associazioni di consumatori che hanno aderito all'accordo sono: Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela dei Consumatori Utenti, Verbraucherzentrale Südtirol, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino.

L'intero accordo ha lo scopo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni riguardanti l'azienda e le sue of-

ferite. Con il Protocollo, le parti intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra Edison e i suoi clienti e programmare iniziative di formazione sui temi della gestione dei conflitti in ambito consumeristico.

Il protocollo sarà attivo da inizio 2009 nella sua fase sperimentale e limitato territorialmente alla Regione Piemonte e alla Regione Molise. Allo scadere dei sei mesi di sperimentazione sarà esteso a tutto il territorio nazionale.

A fine anno, è stato, inoltre, sottoscritto a Roma il protocollo di conciliazione tra **Sorgenia** e sei Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU (Adiconsum, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori).

Da apprezzare, quale elemento innovativo rispetto ad altri protocolli di conciliazione, che tale modalità conciliativa delle controversie si apre a tutti i servizi erogati dall'azienda sia nel settore elettricità che gas. Inoltre per la prima volta viene stabilita una penale, di 15 € nel caso l'azienda non rispettasse nei tempi quanto stabilito in sede di conciliazione.

Nel dettaglio, alla conciliazione paritetica, che sarà operativa da gennaio 2009, potranno avvalersi i cittadini clienti Sorgenia per la risoluzione di ogni e qualsivoglia controversia che dovesse insorgere nel corso del rapporto di fornitura riguardante:

– contratti per la fornitura di energia elettrica per uso domestico e condominiale e per uso non domestico con potenza non superiore ai 6 KW.

– contratti per la fornitura di gas per uso domestico e condominiale, e per uso non domestico con consumi non superiori a 3000 mc/anno.

Confconsumatori auspica che questi strumenti siano confermati ed estesi, al termine della loro fase sperimentale, grazie alla loro utilità, rapidità ed economicità. Si tratta infatti di dare risposte ai problemi dei cittadini in modo sempre più efficiente, incentivando da parte delle imprese una responsabilità maggiore ed una risposta più adeguata ai bisogni.

## CASA E UTENZE

Confconsumatori ricorda che da **gennaio 2009** sarà pienamente operativo il **bonus sociale sulle bollette dell'energia elettrica** deciso dall'Autorità garante per l'energia elettrica e il gas (Delibera ARG/elt 117/08).

Si tratta di uno strumento che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua per l'energia elettrica.

Ne possono beneficiare tutti i clienti domestici, intestatari di una fornitura elettrica nell'abitazione di residenza con potenza impegnata fino a 3 KW, che abbiano un ISEE (\*) inferiore o uguale a 7.500 euro. Al bonus avranno diritto anche le famiglie che abbiano un componente del nucleo familiare in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita.

Ne deriverà, dunque, uno sconto applicato alle bollette dell'energia elettrica, per 12 mesi; al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, il cittadino dovrà rinnovare la richiesta di ammissione; diversamente, nei casi di grave malattia, lo sconto sarà applicato senza interruzioni fino a quando vengano utilizzate le apparecchiature salvavita.

I due bonus sono cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Il godimento del bonus potrà essere anche retroattivo per tutto il 2008, per le richieste effettuate entro, e non oltre, il 31 marzo 2009.

**Tale bonus ridurrà la spesa in bolletta del 20%**, con valori differenziati in

# ELETTRICITÀ: DA GENNAIO 2009 PARTE IL BONUS SOCIALE

base alla composizione del nucleo familiare:

- 60 euro/anno per un nucleo familiare di 1-2 persone;
- 78 euro/anno per 3-4 persone;
- 135 euro/anno per un numero di persone superiore a 4.

Per i clienti che utilizzano macchinari salvavita, il bonus è di 150 euro/anno. Lo sconto in bolletta comincerà ad essere applicato non prima di due mesi dalla presentazione della richiesta di ammissione.

Il cliente domestico disagiato potrà fare richiesta del bonus compilando l'apposita modulistica presso il proprio Comune di residenza con l'attestazione del valore ISEE e/o con la certificazione ASL, unitamente alla copia del proprio documento di identità (e, nel caso di presentazione tramite delega, del documento di riconoscimento del delegato). Sono inoltre necessarie tutte le informazioni relative al cliente, alla sua residenza, al suo stato di famiglia e alle caratteristiche del contratto di fornitura di energia elettrica (facilmente reperibili sulle bollette).

In caso di apparecchiature salvavita, il certificato ASL dovrà attestare:

- la necessità di utilizzare tali apparecchiature,
- il tipo di apparecchiatura utilizzata;
- l'indirizzo presso il quale l'apparecchiatura è installata;
- la data a partire dalla quale il cittadino



utilizza l'apparecchiatura. L'Autorità stessa sconsiglia di fare richiesta di ammissione senza utilizzare l'apposita modulistica, per evitare l'eventualità che non siano fornite informazioni essenziali con conseguente rifiuto della domanda. Per ogni approfondimento è possibile consultare il sito dell'Autorità Garante dell'Energia Elettrica e del Gas: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

(\*) *L'ISEE (Indicatore di situazione economica equivalente) è uno strumento necessario per l'accesso a prestazioni assistenziali o a servizi di pubblica utilità e permette di misurare la condizione economica delle famiglie, tenendo conto del reddito, del patrimonio immobiliare, dei titoli posseduti (conti correnti, azioni, BOT e simili) e del numero di componenti della famiglia.*

## RISPARMIO **COSA SONO E COME TUTELARSI CONTRO LE POLIZZE INDEX LINKED**

Da circa due anni la Confconsumatori è impegnata in una incessante campagna di informazione volta a rendere edotti i cittadini dei rischi connessi alle polizze index linked.

Quest'ultime, pur essendo degli investimenti finanziari a pieno titolo, in quanto il capitale investito viene collegato all'andamento di un indice azionario o di un altro valore di riferimento, sono state vendute, in molti casi, come delle innocue polizze vita.

**Esse, però, presentano rischi concreti per il capitale che non è garantito alla scadenza.**

Se, infatti, l'indice di riferimento collegato

non dovesse andare bene, ovviamente, anche la somma investita dal consumatore subirebbe una decurtazione, così, come sta avvenendo per le polizze index linked collegate al titolo Lehman Brothers.

È opportuno, comunque, rassicurare i risparmiatori, in quanto non tutto è perduto. Molti sono, infatti, i profili per i quali è possibile promuovere una azione giudiziaria nei confronti delle banche e/o assicurazioni che hanno fatto stipulare tale tipo di polizze.

In particolare, la giurisprudenza che si è espressa in materia, ha stabilito che la banca/assicurazione deve rispettare dei precisi obblighi informativi. In altre parole, essa

deve illustrare nel dettaglio al consumatore la natura dell'investimento, le caratteristiche dello stesso ed i rischi allo stesso connessi, consegnando, ovviamente, tutta la documentazione illustrativa.

Nel caso la banca/assicurazione non assolva tale obbligo informativo, il contratto potrà essere risolto con conseguente diritto per il consumatore al risarcimento del danno pari alla somma dallo stesso investita.

avv. *Emilio Graziuso*  
Responsabile Confconsumatori Brindisi

## RISPARMIO



# BOND ARGENTINA E NUOVE VITTORIE DEI CONSUMATORI

Nuove, recenti pronunce del Tribunale di Parma hanno ribadito il diritto dei risparmiatori ad essere tutelati, in particolare contro la vendita di bond Argentina da parte di istituti di credito che non hanno rispettato la normativa di riferimento. La prima sentenza riguardava un risparmiatore che aveva acquistato obbligazioni Argentine nel 2000, per il quale il Tribunale ha disposto il risarcimento del danno pari a quanto pagato, oltre agli interessi legali, dopo avere accertato l'esistenza di un grave inadempimento contrattuale della Banca intermediaria.

Quest'ultima, infatti, aveva fatto sottoscrivere il contratto-quadro al cliente soltanto tre giorni prima della esecuzione del contratto, senza ricevere dallo stesso le informazioni sulla propria situazione finanziaria e sulla propria propensione al rischio, necessarie per procedere con operazioni "rischiose".

Nel 2000, era già conosciuta la situazione di crisi dello Stato Argentino; pertanto, secondo le agenzie internazionali, le obbligazioni relative presentavano già un

rating con alta pericolosità di insolvenza ed erano adatte unicamente ad investitori in grado di sostenere rischi elevati, diversamente dal cliente in questione. Sulla base di tali presupposti, la Banca procedeva ugualmente all'esecuzione del contratto, pur in assenza di un ordine scritto e datato, in contrasto con gli obblighi di forma prescritti dal Regolamento Consob del 1997.

Per tutte queste ragioni, il Tribunale di Parma ha condannato la Banca al risarcimento del danno.

Nella seconda pronuncia, il Tribunale di Parma ha, invece, dichiarato la nullità delle operazioni di acquisto di bond argentini eseguite da un associato Confconsumatori, e ha condannato la Banca venditrice alla restituzione di quanto pagato, oltre a interessi e spese legali, per un totale di 805.000 €.

In particolare, il Tribunale ha riscontrato che l'Istituto di credito non aveva stipulato per iscritto il contratto quadro, così come prescritto dall'art. 23 Testo Unico Finanziario (T.U.F.). Più in particolare,

nonostante ve ne fosse uno, il medesimo non presentava data certa, con l'effetto, secondo il Tribunale, che gli ordini di acquisto non potevano ritenersi impartiti successivamente alla sua sottoscrizione e quindi nella forma prescritta dalla legge.

"Ancora sentenze che sottolineano l'affermarsi di una giurisprudenza favorevole ai risparmiatori - afferma l'avv. Giovanni Franchi, legale di Confconsumatori che ha seguito la vicenda - Ormai anche la giurisprudenza è arrivata a comprendere che il risparmiatore non è un investitore qualificato, ma un soggetto debole che deve essere avvertito con attenzione dei pericoli dell'investimento. In particolare, nel secondo caso esaminato, se il Tribunale di Parma si è ormai conformato alla tesi di parte della giurisprudenza per la quale la necessità della forma scritta riguarda il solo contratto quadro, ha perlomeno applicato il principio in termini rigorosi, dichiarando sempre la nullità dell'investimento, sebbene il medesimo fosse stato effettuato in un periodo in cui i titoli argentini non erano ancora pericolosi".



# NUMERAZIONI SOVRAPPREZZO: DAL 1° OTTOBRE OPERATIVA LA DELIBERA AGCOM



Dal 1° ottobre 2008 la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) 348/08/CONS, in merito all'attivazione automatica del blocco permanente delle chiamate verso le numerazioni più costose e a sovrapprezzo (ad esempio quelle dirette ai numeri con prefissi 899, 892, 166, 144 ecc.), diventa operativa.

La delibera dell'Agcom prevedeva che, dal 31 marzo 2008, tutte le chiamate sovrapprezzo potevano essere disabilitate con un PIN, mentre, dal 30 giugno 2008, la disattivazione delle numerazioni sovrapprezzo sarebbe stata obbligatoria ed automatica per tutti gli operatori, e per usare tali prefissi, si sarebbe dovuto fare richiesta.

L'entrata in vigore della delibera è stata sospesa dal TAR Lazio, a causa del ricorso da parte di alcune Compagnie telefoniche.

Queste società, infatti, contestavano un grave danno derivato dalla disinformazione degli utenti e che sarebbe ricaduto sugli stessi, dal momento che non tutti i numeri a tariffazione speciale nascondeva-

no servizi per adulti, cartomanzia, chat, o addirittura, manovre truffaldine; secondo i rappresentanti legali delle società telefoniche, molti di essi offrivano in prevalenza servizi utili socialmente, ad esempio informazioni sanitarie o turistiche.

Il 19 giugno scorso, il Consiglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha approvato un nuovo provvedimento di blocco automatico delle chiamate verso i servizi a sovrapprezzo, come aggiornamento della precedente delibera.

La nuova data di attivazione automatica del blocco è, così, slittata dal 30 giugno al 1° ottobre.

Tale nuovo termine, nelle intenzioni dell'Autorità, consente ai fornitori di servizi di telefonia di adeguarsi agli obblighi informativi verso gli utenti, in modo da superare le critiche mosse dalle aziende di telefonia sul nuovo sistema di silenzio-assenso a favore dei consumatori.

In attesa dell'entrata in vigore della delibera, l'Autorità ha, inoltre, deciso, in linea con la pronuncia del TAR, di procedere ad una capillare campagna informativa (spot televisivi, annunci sulla stampa e sui siti web, comunicazioni in bolletta, opuscoli, ecc.), realizzata non solo dagli operatori, ma anche direttamente da Agcom insieme alle Associazioni dei consumato-

ri (tra cui Confconsumatori), con le quali è stato sottoscritto un apposito protocollo d'intesa.

L'obiettivo della delibera è chiaramente quello di prevenire ed evitare bollette gonfiate, che negli ultimi anni, sempre più utenti, spesso vittime di raggiri e di comportamenti illeciti da parte di terzi, hanno ricevuto ingiustificatamente.

In base ad essa, gli operatori di telefonia fissa hanno dunque l'obbligo di informare "con ogni adeguato mezzo" i propri utenti della possibilità di richiedere il blocco selettivo delle chiamate in sovrapprezzo.

Le Compagnie telefoniche, inoltre, devono adottare un sistema di silenzio-assenso, secondo il quale il consumatore, debitamente informato riguardo al suo diritto di rinunciare, gode di un regime di automatico sbarramento delle chiamate a tariffazione speciale, nel caso non avesse esplicitamente comunicato la propria rinuncia.

Dal 1° ottobre, dunque, sulle linee di telefonia fissa arriva lo **stop permanente gratuito** delle chiamate verso le numerazioni più costose. Si ricorda però che gli utenti, anche dopo questa data, potranno chiedere la rimozione del blocco permanente o la sostituzione con un blocco a PIN.

## DALLE SEDI ATTIVITÀ FORMATIVE IN LOMBARDIA

Il Comune di Corsico, una città di circa 50.000 abitanti in provincia di Milano, dove la Confconsumatori ha una delegazione comunale, ha promosso con l'associazione stessa, grazie all'assessore ai servizi sociali, particolarmente sensibile ai problemi dei propri concittadini, una serie di incontri pubblici sulle tematiche del consumo.

Il primo è stato dedicato agli anziani. All'interno del progetto "Qualità della Vita nella Terza Età", è stato sviluppato l'argomento cittadini/anziano /consumatore: "Consumatore informato, mezzo salvato: conoscere per scegliere bene".

Si è parlato di garanzie dei beni di consumo, diritto di recesso e di ripensamento per contratti stipulati fuori dai locali commerciali, modalità per chiedere rimborsi per disservizi ferroviari, viaggi e vacanze rovinati, multe per violazione del codice della strada, servizi di telefonia ecc...

Per l'occasione, è stato consegnato un fascicoletto formato da fac-simile di "lettere reclamo" per i diversi argomenti per rendere i cittadini anziani attivi ed autonomi di fronte ai problemi più frequenti.

Il Comune ha poi voluto dare l'opportunità a tutti i cittadini di ricevere informazioni sulle importanti tematiche dei servizi bancari e finanziari, del risparmio e chiare indicazioni su come difendersi dalle truffe di ogni tipo, compreso il gioco d'azzardo.

Con il Comune, l'Associazione ha così organizzato tre serate (ampiamente pubblicizzate dal Comune stesso con manifesti e volantini) il 15, 22 e 28 ottobre, con esperti di Confconsumatori su diversi argomenti.

Nella serata intitolata "I servizi bancari, finanziari e assicurativi" sono state fornite informazioni di base e indicazioni concrete per utilizzare in modo responsabile ed accorto gli strumenti offerti dal settore bancario, finanziario e assicurativo. Nella serata dedicata al **bilancio familiare** abbiamo fornito consigli per una corretta e consapevole gestione delle risorse familiari e per evitare i rischi legati al cattivo utilizzo del credito al consumo; mentre nella serata sulle **truffe, i giochi televisivi e il gioco d'azzardo** sono stati dati avvertimenti per non cadere nelle trappole dei truffatori o nella pericolosa spirale del "guadagno facile".

Durante tutti questi incontri sono stati distribuiti materiali predisposti da Confconsumatori che è letteralmente andato a ruba!

Vista la grande affluenza e l'attenzione dimostrata dalla cittadinanza, nonché l'apprezzamento per le materie trattate e la modalità con la quale le associazioni sono in grado di rapportarsi con i cittadini-consumatori di tutte le età, prevediamo di esportare il modello formativo in altri comuni o realtà associative.

Con orgoglio, segnaliamo che già i comuni limitrofi, venuti a conoscenza del successo ottenuto, hanno deciso anch'essi di farci organizzare fare corsi di questo tipo.

Noi riteniamo che questo lavoro delle associazioni sia sempre più importante; infatti, in una società complessa come quella di oggi e in un momento economico finanziario così difficile, è di fondamentale importanza rendere consapevoli ed attivi i cittadini/consumatori.

Ilaria Luini  
Confconsumatori Lombardia

## QUANTO CONOSCIAMO LE ADR\*?

Gentile Signora e gentile Signore,

chiediamo la Sua collaborazione per comprendere l'atteggiamento dei consumatori nelle controversie che possono verificarsi con un venditore di beni o un fornitore di servizi. In particolare siamo interessati a individuare il livello di conoscenza e di fiducia dei consumatori rispetto alle opportunità di risolvere le controversie attraverso vie extra-giudiziali, senza ricorrere al tribunale.

Per salvaguardare la sua privacy, Le garantiamo il totale anonimato del questionario. Le chiediamo di non firmare il foglio, né di apporre alcun segno di riconoscimento.

Il questionario fa parte del progetto "Stella Polare", attivo fino a febbraio 2009, che ha l'obiettivo di fornire gratuitamente informazioni ed assistenza ai consumatori-utenti, mettendo a disposizione per la consulenza al pubblico materiali e personale esperto sui temi di maggiore interesse per i consumatori (commercio e garanzie, risparmio, assicurazioni, trasporti e turismo, utenze domestiche....) e sulle norme di tutela dei loro diritti, con particolare attenzione allo strumento della conciliazione extragiudiziale.

Le chiediamo, pertanto, di rispedire il questionario compilato alla sede di Confconsumatori Parma, in via Mazzini 43, 43100 Parma o via fax 0521-285217 o via e-mail qualita@confconsumatori.it o di riconsegnarlo presso lo sportello Confconsumatori a Lei più vicino.

Grazie per la collaborazione

### D. 1. Le è capitato di fare reclamo rispetto a un prodotto o servizio che ha acquistato? (UNA SOLA RISPOSTA)

- 1 Sì, spesso
- 2 Sì, qualche volta
- 3 Sì, raramente
- 4 No, mai
- 5 Non so

3. b arbitrato
3. c ombudsman
3. d conciliazione paritetica (Aziende + Associazioni di consumatori)
3. e conciliazione presso i Co.Re.Com. (Comitati Regionali per le Comunicazioni)
3. f altro (specificare) .....

### D. 2. Dovendo fare reclamo, lo ha fatto/lo farebbe.....

(POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)

- 1 Di persona
- 2 Telefonicamente
- 3 Per posta/fax
- 4 Per e-mail
- 5 In altro modo
- 6 Non so

### SOLO CHI HA RISPOSTO "PER POSTA/FAX" O "PER E-MAIL" (codice 3 o 4) NELLA DOMANDA D. 2. PASSI A D. 3.

TUTTI GLI ALTRI PASSINO A D. 4.

### D. 3. In caso di reclamo per iscritto ha scritto/scriverebbe la lettera... (POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)

- 1 Da solo
- 2 Chiedendo l'assistenza di un amico o familiare
- 3 Chiedendo l'assistenza di un'associazione di consumatori
- 4 Chiedendo l'assistenza di un legale
- 5 Chiedendo l'assistenza di (specificare).....
- 6 Non so

### PERTUTTI

### D. 4. È informato dell'esistenza di procedure per risolvere le controversie del consumatore senza ricorrere al tribunale?

- 1 No
- 2 Non so
- 3 Sì. In caso affermativo specificare di quale procedura si conosce l'esistenza:  
(POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)  
3. a conciliazione presso le Camere di Commercio

### SOLO CHI HA RISPOSTO SÌ (codice 3) NELLA DOMANDA D. 4 PASSI A D. 5. TUTTI GLI ALTRI PASSINO A D. 8.

### D. 5. Come è venuto a sapere dell'esistenza di tali procedure?

(POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)

- 1 Passaparola (familiari, amici, ecc.)
- 2 Media
  2. a quotidiani/periodici
  2. b riviste specializzate/di settore
  2. c radio, tv
- 3 Siti internet
  3. a sito di associazione di consumatori
  3. b sito del Ministero dello Sviluppo Economico
  3. c sito di Camera di Commercio/Unioncamere
  3. d sito dell'Azienda (nel caso di procedura di conciliazione paritetica)
  3. e forum
- 4 Altro (specificare).....
- 5 Non so

### SOLO PER CHI HA RISPOSTO SÌ (codice 3) NELLA DOMANDA D. 4. TUTTI GLI ALTRI PASSINO A D. 8.

### D. 6. In caso di reclamo rispetto a un prodotto o a un servizio ha sperimentato/sperimenterebbe una di queste procedure?

- 1 No
- 2 Sì, ma solo le procedure in cui si può rifiutare la decisione
- 3 Sì, in ogni caso
- 4 Non so

### SOLO PER CHI HA RISPOSTO SÌ (codice 3) NELLA DOMANDA D. 4. TUTTI GLI ALTRI PASSINO A D. 8.

\* ADR è la sigla di "Alternative Dispute Resolution", espressione in lingua inglese, ormai entrata nell'uso comune anche in Italia, che identifica le modalità alternative di risoluzione delle controversie.

**D. 7. Ha qualche timore rispetto agli organismi/procedure di mediazione, arbitrato, conciliazione sopra citati?**

- 1 No, nessun timore
- 2 Sì. In tal caso che tipo di timore?  
(POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)
  - 2. a Temo che non siano imparziali
  - 2. b Temo di non poter far valere la mia opinione
  - 2. c Temo che la decisione raggiunta non rispetti la legge
  - 2. d Temo che il venditore/fornitore di servizi non rispetti la decisione
  - 2. e Temo di perdere il mio diritto di rivolgermi al tribunale
  - 2. f Temo l'entità dei costi
  - 2. g Non so

**PERTUTTI**

**D. 8. Negli ultimi 5 anni, dopo l'acquisto di un prodotto/servizio, ha avuto problemi che non ha potuto risolvere amichevolmente col venditore/fornitore di servizi?**

- 1 Ho avuto problemi e non li ho risolti amichevolmente
- 2 Ho avuto problemi ma li ho risolti amichevolmente
- 3 No, non ho avuto problemi
- 4 Non so

**SOLO CHI HA RISPOSTO SÌ (codice I) NELLA DOMANDA D. 8 PASSI A D. 9. TUTTI GLI ALTRI PASSINO A D. 11.**

**D. 9. Con quale tipo di prodotto/servizio si è verificato il problema?**

(POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)

- 1 Prodotti alimentari
- 2 Auto (acquisto, riparazione, noleggio)
- 3 Assicurazione
- 4 Servizi bancari/finanziari (prestiti, etc.)
- 5 Elettrodomestici.
- 6 TV/Video/Hi-fi
- 7 Computer
- 8 Servizi di telecomunicazione (telefonia fissa/mobile, internet)
- 9 Abbigliamento
- 10 Beni immobili (affitto, acquisto, ristrutturazione, costruzione)
- 11 Vacanze e Tempo libero (vacanze tutto compreso, multiproprietà, ecc.)
- 12 Servizi offerti da professionisti (avvocati, notai, architetti, medici, ecc.)
- 13 Servizi postali
- 14 Trasporti (aerei, treni, ecc)
- 15 Forniture di gas, acqua, elettricità
- 16 Altri prodotti/servizi (specificare).....
- 17 Non so

**SOLO PER CHI HA RISPOSTO SÌ (codice I) NELLA DOMANDA D. 8. TUTTI GLI ALTRI PASSINO A D. 11.**

**D. 10. Che cosa ha fatto quando non è riuscito a raggiungere un accordo amichevole con il venditore / fornitore di servizi? (POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)**

- 1 Non ho fatto nulla
- 2 Mi sono rivolto ad un avvocato che ha portato la questione in tribunale
- 3 Mi sono rivolto io stesso al tribunale (*giudice di pace?*)
- 4 Mi sono rivolto a un organismo di arbitrato, mediazione, conciliazione
- 5 Ho chiesto l'assistenza di una associazione di consumatori e ho portato la questione in tribunale
- 6 Mi sono rivolto a una associazione di consumatori e, per suo tramite, a un organismo di arbitrato, mediazione, conciliazione

- 7 Ho chiesto l'assistenza di un legale/di un'associazione di consumatori ma non ho portato la questione in tribunale
- 8 Altro
- 9 Non so

**PERTUTTI**

**D. 11. Immagini di avere un problema con un prodotto o servizio acquistato in Italia. Per quale importo minimo del danno deciderebbe di portare la controversia in tribunale? (UNA SOLA RISPOSTA)**

- 1 Almeno 1000 euro
- 2 Almeno 500 euro
- 3 Almeno 200
- 4 Almeno 100
- 5 Non andrei mai in tribunale, per nessun importo
- 6 Non so

**D. 12. Perché non porterebbe la controversia in tribunale per un importo inferiore a quello indicato sopra, o non la porterebbe per nulla in tribunale? Perché ....**

(POSSIBILI PIÙ RISPOSTE)

- 1 Sarebbe troppo dispendioso in relazione al valore del prodotto/servizio
- 2 La procedura sarebbe troppo lunga
- 3 La procedura sarebbe troppo complicata
- 4 Non saprei con chi parlare
- 5 Sarebbe inutile/non vincerei
- 6 Per altre ragioni (*specificare*) .....
- 7 Non so

**D. 14. Sarebbe più propenso a difendere i suoi diritti in tribunale se potesse unirsi ad altri consumatori che lamentano lo stesso problema**

- 1 Sì, certamente
- 2 Sì, probabilmente
- 3 No, probabilmente no
- 4 No, sicuramente no
- 5 Non so

**Vuole aggiungere qualche informazione spontaneamente**

---

---

---

---

---

---

**PER CONCLUDERE**

**Sesso** F M

**Età in anni compiuti:** .....

**Titolo di studio:**

- 1 Nessuno
- 2 Scuola elementare
- 3 Scuola media inferiore
- 4 Scuola media superiore
- 5 Laurea o Diploma breve
- 6 Specializzazione post laurea

**Professione:** .....

**Provincia di residenza:** .....