



Ministero dello Sviluppo Economico



Regione Marche

L'informa *Consumatori*



*Risposte e soluzioni
ai problemi del cittadino*

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche*

Marzo 2010

Istituti di Pagamento nuovi soggetti nel sistema creditizio

Dal 1° marzo ci si potrà rivolgere a nuovi soggetti nel sistema creditizio. Si tratta degli Istituti di pagamento (Ip), che dovranno essere autorizzati dalla Banca d'Italia ed essere iscritti in un albo, costantemente aggiornato, e consultabile attraverso internet.

I requisiti richiesti alle imprese che vogliono ottenere l'autorizzazione riguardano il patrimonio – è previsto un capitale sociale minimo - l'onorabilità e la professionalità degli esponenti aziendali nonché dei soci partecipanti e un'adeguata struttura organizzativa.

Gli Ip possono:

- Prestare servizi di pagamento
- Detenere i fondi della clientela in conti di pagamento utilizzati esclusivamente per le operazioni di pagamento.
- Prestare servizi operativi e servizi accessori strettamente connessi.
- Gestire sistemi di pagamento
- Svolgere attività imprenditoriali diverse dalla prestazione di servizi a pagamento

- Concedere finanziamenti di breve durata (12 mesi)

A differenza dei conti correnti tradizionali, questi non producono interessi sulle somme depositate. Potranno essere utilizzati per micropagamenti, per effettuare bonifici e acquisti su internet anche con il cellulare. I conti di pagamento vengono alimentati con denaro contante, spostamenti da conti correnti o carte, accredito di stipendi, rimesse di denaro all'estero.

La nascita dei nuovi Istituti di pagamento potrà favorire la crescita della concorrenza soprattutto nel settore dei servizi bancari e parabancari, ma i requisiti minimi previsti da Bankitalia potrebbero non essere sufficienti a garantire l'onorabilità e la solvibilità. Sarebbe auspicabile l'innalzamento delle soglie minime d'ingresso, oltre a un forte e incisivo controllo da parte della Banca d'Italia e la possibilità di prevedere la stipula, entro tre anni dall'apertura del nuovo Istituto, di un accordo per la conciliazione paritetica con le Associazioni dei consumatori, al fine di poter risolvere rapidamente ed economicamente ogni eventuale controversia, alla stregua di quanto avviene ora con molti Istituti bancari.



Conti correnti e investimenti a confronto: un nuovo strumento di tutela per i risparmiatori

Un nuovo servizio a disposizione dei risparmiatori per valutare le opportunità migliori per la gestione dei propri conti e dei propri investimenti. Ha preso il via a partire dal mese di marzo la collaborazione tra dodici Associazioni dei Consumatori e degli Utenti ed il Consorzio PattiChiari per sensibilizzare i cittadini sui temi fondamentali del conto corrente e degli investimenti, attraverso l'uso di due appositi motori di ricerca che il Consorzio PattiChiari mette gratuitamente a disposizione di tutti i cittadini sul sito www.pattichiari.it. L'iniziativa risponde all'esigenza che da anni si registra anche nel mondo dei servizi finanziari di "fare shopping" informandosi sulle offerte dei diversi intermediari: quasi un quarto dei clienti delle banche raccoglie informazioni prima di prendere decisioni o per fare dei confronti.

Patti chiari è un consorzio di banche nato con l'obiettivo di dare maggiori informazioni al cittadino



In particolare i cittadini consumatori possono utilizzare il motore di confronto dei conti correnti "Conti Correnti a Confronto" ed il motore di informazione sulle obbligazioni - all'interno della sezione "[Investimenti informati](#)", sia ad esprimere il loro livello di soddisfazione, rispetto a questi strumenti, per consentire a PattiChiari di ottimizzare i contenuti, le interfacce di navigazione ed i sistemi di risposta.

Più tutela per il "made in"

Il 17 Marzo scorso è stato approvato, all'unanimità, da parte della Commissione Attività produttive della Camera il Ddl sul "made in Italy". La legge si propone come obiettivo quello di istituire un sistema obbligatorio di etichettatura necessaria per i prodotti destinati alla vendita in pubblico per quel che riguarda il settore tessile, abbigliamento, arredo casa, pelletteria e calzaturiero, al fine di superare la scarsa chiarezza dell'etichettatura finora esistente.



Le nuove norme prevedono sanzioni pecuniarie fino a 100 mila euro e sanzioni amministrative fino alla sospensione della licenza

La norma introduce la dicitura "prevalentemente realizzato in Italia" intendendo per prevalentemente la necessità che almeno due delle quattro fasi necessarie alla realizzazione del prodotto siano realizzate sul territorio nazionale.

Vengono, inoltre, inasprite le sanzioni per chi viola la norma: la sanzione pecuniaria può raggiungere i 100 mila euro, mentre qualora la violazione dovesse essere reiterata vi è la sospensione della licenza.

La normativa non riguarda i prodotti alimentari per i quali sono già previste maggiori forme di tutela, anche a garanzia della salute.

Energia elettrica: in arrivo la tariffa Bioraria

L'Enel ha iniziato a dare comunicazione, a partire dalle bollette in via di recapito, del prossimo passaggio alla tariffa bioraria che avverrà ufficialmente a partire dal 1° luglio 2010. Tali avvisi in bolletta sono stati espressamente richiesti dall'Autorità per l'energia elettrica e verranno ripetuti in tutte le bollette che seguiranno fino all'entrata in vigore della nuova tariffazione.



La tariffa bioraria prevede tre fasce di consumo

Il passaggio definitivo alla tariffa bioraria, che prevede tre fasce di consumo - F1 per i consumi effettuati dalle 8 alle 19 dei giorni feriali; F2 per i consumi effettuati dalle 19 alle 8 dei giorni feriali; F3 per i consumi effettuati in tutte le ore dei giorni festivi - avverrà successivamente ad un periodo transitorio di 18 mesi; questo per dare un'iniziale e corretta gradualità nell'applicazione dei prezzi della nuova tariffazione.

Si ricorda, comunque, ai consumatori che tale tariffa è applicata esclusivamente agli utenti del mercato tutelato; rimangono, pertanto esclusi, quegli utenti che hanno aderito al mercato libero.

Produrre energia solare per risparmiare sulla bolletta

Guadagnare con la produzione di energia solare: questo è l'obiettivo dalle agevolazioni previste dalla legge per l'installazione di impianti fotovoltaici. L'installazione dei pannelli che sfruttano l'irraggiamento solare e lo trasformano direttamente in elettricità, infatti, prevede la remunerazione di tutta l'energia prodotta con un contributo, cioè la tariffa incentivante, che dipende dalla grandezza e dalle caratteristiche dell'impianto. I fondi necessari sono prelevati da un'addizionale alle bollette che pagano tutti gli utenti. I piccoli impianti possono optare anche per lo "scambio sul posto", che consente di regolare gli scambi di energia con la rete elettrica, dunque di compensare l'energia ceduta alla rete con quella prelevata e pagata.



La tariffa incentivante per l'installazione dell'impianto fotovoltaico viene diluita in 20 anni

L'installazione di pannelli solari ha costi elevati, che però nel 2009 sono diminuiti del 20-30% circa, mentre la tariffa incentivante viene diluita in 20 anni. Ulteriori costi da considerare sono quelli burocratici per la concessione dei permessi. E' importante sapere che questo incentivo non può essere cumulato con le detrazioni fiscali del 36 o 55%. Per non dover sopportare gli ingenti oneri è possibile ricorrere a particolari tipi di mutui, in cui le rate sono coperte dalle tariffe incentivanti che vengono incassate dalla banca finanziatrice anziché dal proprietario, il quale ovviamente riceverà un minor guadagno.

L'installazione dei pannelli è possibile ovunque: sui tetti a spiovente e su quelli piani (in questo caso, con supporti inclinati), su tettoie che fungono anche da parcheggio per auto o coprono capannoni, fatte salve determinate condizioni imposte dal Comune o da vincoli paesaggistici.

Stop dall'UE alle vendite collegate obbligate di ADSL e telefonia fissa

Il principio di tutela dei consumatori ha guidato la Corte Europea di Giustizia nel ritenere legittime le norme interne che vietano vendite collegate obbligatorie di diversi servizi nel settore delle telecomunicazioni. La Corte, infatti, con una recentissima sentenza (causa C-522/08) ha chiarito che le disposizioni nazionali che impediscono agli operatori di subordinare la conclusione di contratti di fornitura di servizi di accesso internet a banda larga (ADSL) alla stipula di contratti di telefonia fissa sono compatibili con la normativa comunitaria.

Le norme statali, quindi, che tutelano l'utente e impediscono il rafforzamento di situazioni di monopolio, non sono in contrasto con la direttiva europea 2002/22 sul servizio universale e sui diritti degli utenti in materia di comunicazione elettronica.

La Corte ha chiarito anche che il divieto di vendite collegate non incide sulle disposizioni europee che impongono all'Autorità nazionale di valutare in via preliminare i mercati per verificare l'effettiva concorrenzialità del settore.

Le Autorità interne, infatti, verificate le condizioni del mercato, possono stabilire obblighi normativi per prevenire il monopolio di certe imprese rilevanti.

La tutela del consumatore è stato il principio che ha ispirato la Corte Europea di Giustizia nella sentenza



Le direttive, inoltre, non prevedendo una completa armonizzazione per la protezione dei consumatori, lasciano ampio potere discrezionale agli Stati per poter rafforzare la tutela dell'utente.

In Italia è possibile sottoscrivere un contratto per il servizio ADSL senza pagare la linea telefonica tradizionale, ma nei fatti è economicamente sconveniente, dunque scarsamente richiesto, se si considera che la maggior parte dei gestori telefonici italiani offre pacchetti "tutto compreso".



Impianti obbligatori per i livelli di calcare troppo alti

L'acqua collegata alla caldaia va addolcita, per legge. A stabilirlo è il Dpr 59/2009 che prevede di dotarsi di adeguati impianti per il trattamento del calcare. L'installazione di questi apparecchi che hanno la funzione di filtrare l'acqua dal calcare per evitare depositi, è prescritta dalla normativa quando:

- la durezza dell'acqua è pari o superiore a 25 gradi francesi (misura della durezza; 1°F= 1grammo di carbonato di calcio in 100litri) quando l'acqua alimenta l'impianto di riscaldamento.
- la durezza è pari o superiore a 15 gradi francesi se oltre all'impianto termico alimenta anche quello dell'acqua calda.



L'obbligo riguarda le costruzioni nuove o ristrutturate e l'installazione dei nuovi impianti

La norma interessa tutti gli immobili dotati di impianti termici ed è cogente per le nuove costruzioni e le ristrutturazioni totali, gli impianti termici installati da nuovo o ristrutturati in caso di sostituzione di caldaie. Sono previste sanzioni

L'obbligo riguarda l'acqua usata per il riscaldamento e si può decidere tra due sistemi:

- i condizionatori magnetici, che trasformano il calcare in forma cristallina, utilizzabili dove la durezza non supera i 25° francesi.
- gli addolcitori, che con un processo chimico contribuiscono a ridurre gli ioni dei Sali di calcio e di magnesio che danno durezza all'acqua, se si superano i 15° francesi.

Per capire se è necessario o meno l'adeguamento esistono appositi kit, utilizzabili più volte, che permettono di misurare la durezza o, in alternativa, è possibile interpellare l'azienda distributrice per sapere qual è la durezza della fornitura idrica della propria zona.

L'informa Consumatori
Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino

Via libera dall'Unione Europea alle coltivazioni OGM

Dopo oltre dieci anni di attesa la Commissione Europea si è dichiarata favorevole alle coltivazioni OGM - organismi geneticamente modificati, autorizzando la coltura della patata transgenica Amflora, prodotta dall'azienda chimica tedesca Basf. Finora nel territorio dell'Unione Europea è stato possibile coltivare solo il mais Bt della multinazionale Monsanto, la cui autorizzazione decennale è scaduta nel 2008.

La patata Amflora sarà prevalentemente destinata a fini industriali per la produzione di materie prime per tessuti, carta e colla, mentre solo gli scarti della lavorazione potranno essere utilizzati nella filiera zootecnica per la produzione di mangimi animali, come già avviene con il mais.



Il mais è uno dei prodotti agricoli maggiormente interessati dalle modificazioni OGM

Il Commissario Europeo alla Sanità, John Dalli, ha spiegato la nuova strategia europea basata su due punti cardine: il completamento del procedimento autorizzatorio per la coltivazione di altri quattro tipi di mais OGM, l'avviare prima dell'estate una nuova proposta sul futuro delle biotecnologie in Europa con l'obiettivo di lasciare agli Stati membri la scelta di coltivarli o meno. Ciò è stato deciso anche per evitare contenziosi davanti all'Organizzazione Mondiale del Commercio

con i Paesi produttori - USA, Canada, Brasile e Argentina nella maggior parte dei casi.

Gli Stati membri che non vorranno coltivare sul proprio territorio la "superpatata" potranno ricorrere al principio di precauzione, comunque le prime coltivazioni partiranno già da quest'anno in Repubblica Ceca e in Germania, mentre dal 2011 dovrebbero estendersi anche in Olanda e Svezia.

L'istituzione di Bruxelles ha anche autorizzato l'importazione e la trasformazione, ma non la coltivazione, di tre nuove varietà di mais che si aggiungono a una trentina di prodotti transgenici già autorizzati.

L'Italia, cui è già stato imposto da due sentenze della Corte Europea di Giustizia di autorizzare le coltivazioni di mais transgenico, si è già detta perplessa per mezzo delle dichiarazioni dei Ministri dell'Ambiente e delle Politiche Agricole e Alimentari, Stefania Prestigiacomo e Luca Zaia. In piena sintonia la Coldiretti e le associazioni ambientaliste e dei consumatori Di parere opposto, invece, l'industria e una parte del mondo agricolo, i quali parlano di opportunità di rilancio della ricerca agrobiotecnologica.

Soddisfatta anche una parte del mondo scientifico e accademico che ricorda i circa 250 progetti finanziabili in Italia, in grado di creare nuovi posti di lavoro per ricercatori: negli Anni '80 i centri di ricerca italiani sono stati i primi a interessarsi in vari gruppi di lavoro sulle biotecnologie vegetali secondo un programma di sviluppo sostenuto da Governo e privati, ma dal 1999 l'attività si è completamente bloccata.

Ristrutturazioni edilizie: semplificazioni per l'iter

Il decreto legge di semplificazione delle procedure edilizie, varato il 19 marzo 2010, consente di effettuare i lavori di manutenzione straordinaria senza presentare la Dia (dichiarazione d'inizio attività), purché sia inviata al comune una semplice comunicazione telematica. Le nuove regole non valgono in tutte le regioni; per le Marche, però, il decreto legge è efficace poiché la Regione non ha legiferato in materia.



Per la manutenzione straordinaria è sufficiente una semplice comunicazione in comune

Per quanto riguarda invece le agevolazioni fiscali:

- La detrazione del 36% resta per i lavori di manutenzione straordinaria eseguiti nelle unità immobiliari residenziali
- La detrazione del 55% riguarderà gli interventi finalizzati al risparmio energetico. I privati potranno usufruire di questo bonus solo per le spese sostenute entro il 31 dicembre di quest'anno.

Condominio: i lavori straordinari

Nel caso di spese straordinarie per la gestione condominiale, è prevista la delibera dell'assemblea che esprime la volontà collettiva e indica le opere all'amministratore. Tuttavia, se quest'ultimo o il singolo condomino agiscono senza preventiva autorizzazione, devono dimostrare la particolare urgenza.

Amministratore: può valutare liberamente l'urgenza ma deve riferire ai condomini alla prima assemblea successiva all'esecuzione. L'inosservanza dell'obbligo di riferire all'assemblea non preclude comunque all'amministratore la richiesta di rimborso delle spese riconosciute urgenti, nei limiti in cui vengano ritenute giustificate.

Nel caso in cui i lavori difettino del carattere d'urgenza e non siano approvati dall'assemblea, le conseguenze non ricadono sui condomini, che non sono vincolati al pagamento; l'amministratore risponderà per l'adempimento del contratto da lui sottoscritto.

Singolo Condomino: quando il singolo sostiene una spesa senza il preventivo consenso dell'amministratore o dell'assemblea, la condizione fondamentale per la richiesta di rimborso è l'urgenza; il condomino deve provare sia di aver agito in buona fede sia l'urgenza dell'intervento. Il rifiuto dell'assemblea al rimborso è legittimo se l'intervento non è stato deliberato e sia in difetto d'urgenza, anche quando il condominio ne trae vantaggio o la spesa risulta sostenuta per l'utilità di tutti.

In ogni caso, contro l'inattività dell'amministratore nell'esecuzione di un intervento urgente il condominio può ricorrere all'assemblea o al giudice per costringerlo a eseguirlo o per richiedere la sua revoca.

Parcheggi Ospedale Torrette - Le associazioni dei consumatori incontrano il Direttore generale

I problemi legati alla viabilità e ai parcheggi dell'ospedale regionale di Torrette di Ancona sono stati al centro dell'incontro delle associazioni dei consumatori, tra cui l'Adoc Marche rappresentata dalla Presidente Marina Marozzi, con il Direttore generale dell'Azienda Ospedaliera di Torrette Gino Tosolini.

“La viabilità, esterna ed interna ai parcheggi del complesso ospedaliero è critica – è stato sottolineato dai rappresentanti delle associazioni – e in parte la situazione può essere alleviata sia regolando in maniera migliore le vie di accesso e di uscita delle auto, sia modulando sull'intera giornata le varie attività di diagnostica e ambulatoriale, attualmente concentrate prevalentemente al mattino, favorendo così un afflusso alla struttura maggiormente omogeneo.” Proposte che il Direttore Tosolini ha apprezzato, garantendo un suo impegno a renderle praticabili.

Riguardo alle soste selvagge in prossimità dei marciapiedi fin davanti l'ingresso dell'ospedale, spesso queste sono dovute alla sosta veloce di alcuni automobilisti che abbandonano momentaneamente l'auto per accompagnare familiari anziani o con problemi di deambulazione all'interno della struttura.

La presidente dell'Adoc Marina Marozzi ha proposto di creare, grazie al prezioso contributo delle associazioni di volontariato che operano all'interno dell'ospedale, un servizio di accoglienza/accompagnamento: basterebbe un campanello all'esterno attraverso cui avvisare il personale, il quale sarebbe chiamato a prelevare il paziente e accompagnarlo all'ingresso, in attesa che il familiare parcheggi l'auto. Una soluzione che per il Direttore Tosolini è apparsa particolarmente valida, perché semplice, priva di costi e quindi facilmente e rapidamente attuabile.

Il Direttore Tosolini ha poi illustrato le diverse proposte di risoluzione al problema viabilità/parcheggi già in discussione con il Comune di Ancona, l'Università e con l'Azienda di trasporto pubblico Conerobus, tra cui la realizzazione di nuove aree adibite a parcheggio e l'attivazione di bus navetta per il collegamento con varie zone della città. L'incontro è stato aggiornato alle prossime settimane, quando l'Azienda ospedaliera avrà valutato le proposte presentate dalle associazioni.



In aumento il ricorso alla conciliazione

Un consumatore su cinque preferisce rinunciare a un rimborso pur di non entrare in tribunale, nel caso in cui la somma da recuperare sia inferiore ai mille euro. È per questo motivo che sempre più cittadini scelgono di far valere i propri diritti attraverso lo strumento della conciliazione paritetica facendosi rappresentare dalle associazioni dei consumatori.

Oggi, inoltre, la conciliazione commerciale conosce nuovi sviluppi. È stato approvato, infatti, dal Consiglio dei Ministri il decreto con cui lo strumento della conciliazione viene rinominato “mediazione finalizzata alla conciliazione” dettando una serie di norme finalizzate al rafforzamento di questo strumento con l’obiettivo di diminuire il carico di controversie sulla macchina della giustizia civile.

Inoltre, la procedura di conciliazione fornisce importanti strumenti di garanzia della tutela dei cittadini, come ad esempio la riservatezza che copre gli incontri di conciliazione, il ruolo più incisivo del giudice pro conciliazione, nonché la comprovata professionalità dei conciliatori.



L'informa Consumatori
Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori
promosse dalla Regione Marche*

Hanno collaborato:

Matteo Catalani
Luciano Di Matteo
Ergomina Ferrara
Graziano Fioretti
Marina Marozzi