



*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*

*Settembre 2009*

# Il codice del consumo

L'analisi dei diritti del consumatore deve necessariamente partire dalla conoscenza del Codice del Consumo, il testo di riferimento, peraltro recentemente aggiornato rispetto al Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, che riordina la legislazione di settore in materia di consumo, della quale il nostro sistema legislativo si è via via arricchito, soprattutto in seguito al recepimento delle numerose direttive comunitarie.

Purtroppo, come spesso accade, l'abbondanza genera confusione e rifiuto, mentre la sintesi e la chiarezza incoraggiano a ciò che vorremmo sia, almeno in questa sede, soltanto un approccio. La maggior parte dei consumatori non è informato neppure dell'esistenza di questo strumento, tanto meno, di conseguenza, ne conosce i contenuti.

Per prima cosa, quindi, occorre dire che il codice del consumo altro non è che un opuscolo, abbastanza voluminoso, che dopo aver chiarito disposizioni generali e finalità del codice ed elencato in sommi capi i diritti del consumatore, procede nell'analisi delle varie problematiche, dalle indicazioni dei prodotti e dei prezzi alle pratiche commerciali, alla pubblicità e alle altre forme di comunicazioni commerciali.

Quindi, affronta il tema dei contratti, comprendendo il credito al consumo, i contratti negoziati all'esterno dei locali commerciali e quelli a distanza, il diritto di recesso e la commercializzazione a distanza di servizi finanziari, ma anche i servizi turistici e quelli pubblici. Il codice si occupa poi della sicurezza dei prodotti, le responsabilità per danno dei prodotti difettosi e la garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo.

Infine, istituisce il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, fornisce indicazioni sull'iscrizione delle Associazioni dei consumatori all'Elenco nazionale e quelle relative all'accesso alla giustizia. Tra le opportunità, viene indicata la class action, che dopo diversi slittamenti entrerà in vigore dal 1° gennaio 2010 con un testo che l'Adoc giudica molto limitativo, in quanto nell'avvio dell'azione non prevede alcun ruolo delle associazioni dei consumatori. Ruolo che invece riteniamo essere una garanzia per il consumatore.

Il Codice del Consumo contiene importanti indicazioni sui prodotti, i prezzi, le pratiche commerciali e la pubblicità



Il Codice del consumo è disponibile on line all'indirizzo <http://uil.it/uilmarche/Download/CODICE%20CONSUMO.pdf>



# Informazione e tutela dei consumatori

## Sportello itinerante in ogni provincia della regione

Una serie di incontri pubblici per promuovere il contatto tra il consumatore e le associazioni che lo tutelano e lo difendono. Saranno organizzati nelle cinque province marchigiane, nell'ambito delle iniziative promosse dalla Regione Marche e realizzate dalle Associazioni dei consumatori riconosciute e iscritte nel registro regionale – ACU, Adiconsum, ADOC, Cittadinanzattiva, Codacons, Federconsumatori, il Quadrifoglio, MDC.

Gli incontri, che si svolgeranno nei prossimi mesi, vedranno l'intervento di esperti che approfondiranno le numerose problematiche che il consumatore si trova ad affrontare in quanto cliente/utente di aziende private ed enti pubblici nell'acquisto di beni e nella fruizione di servizi.

Nelle prossime settimane verranno individuati i temi che saranno al centro dei cinque appuntamenti e che verteranno per lo più su questioni come il credito, le truffe, le bollette, le tariffe e più in generale sui diritti del consumatore.

Nel corso del dibattito i cittadini presenti avranno la possibilità di intervenire e richiedere informazioni specifiche anche su problematiche diverse. L'obiettivo è quello di avvicinare il consumatore alle associazioni che le rappresenta: una sorta di sportello itinerante, utile sia quale momento di informazione sia come occasione di risoluzione di eventuali situazioni di difficoltà.



*L'informa Consumatori*  
*Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino*

## Qualità dei servizi

### Firmato il protocollo con il Comune di Ancona

Uno strumento in più per tutelare il cittadino/utente dei servizi pubblici. E' il protocollo di intesa firmato con il comune di Ancona dall'Adoc Marche e dalle altre associazioni iscritte nel registro regionale, oltre che dalle aziende dei servizi che operano nel territorio comunale di Ancona: AnconaAmbiente, Atma, Ancona Entrate e Mobilità e parcheggi.

Il protocollo stabilisce che, dopo aver opportunamente stabilito le priorità degli interventi, le parti torneranno a riunirsi su incontri tematici. Inoltre, come previsto dalla Legge, saranno rinnovate anche la carta dei servizi, che indicherà "gli standard quantitativi e qualitativi delle prestazioni da erogare per garantire l'universalità e l'economicità dei servizi e delle modalità di ristoro dell'utenza in caso di inadempimento e/o mancato rispetto degli standard del servizio".

Ad ulteriore tutela del cittadino, è prevista anche la valutazione delle modalità di accesso alle informazioni, della gestione dei reclami, dei contenziosi e delle procedure di conciliazione, oltre all'istituzione di un sistema di monitoraggio che sia continuamente aggiornato in merito all'adeguatezza e il rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.



Un tavolo tecnico avrà, infine, il compito di elaborare e definire gli strumenti operativi per il obiettivi.

## “TUTTI A BORDO...IN SICUREZZA”

### Gli esperti in aula per approfondire il codice della strada

Una lezione in cui approfondire le norme principali del Codice della strada, con particolare riferimento a quelle più “a rischio infrazione” per i giovani. Sarà organizzata nelle scuole marchigiane superiori che aderiranno al progetto “Tutti a bordo...in sicurezza”, realizzato dall’Adoc Marche nell’ambito delle iniziative promosse dalla Regione Marche in tema di tutela dei consumatori.



La velocità, l'alcol e la droga sono le principali cause di incidenti mortali tra i giovani.

Il fenomeno persistente delle tragedie stradali rende, infatti, necessaria un’azione continua e capillare di formazione e informazione degli utenti della strada. L’elevata incidenza di queste tragedie tra i soggetti più giovani richiede interventi specifici rivolti in particolare nei confronti degli adolescenti, che si trovano in una fase particolarmente delicata di crescita e di formazione della personalità, spesso fondata attraverso la ricerca di consenso.

I rischi a cui espongono se stessi e i propri coetanei, in contesti in cui si sentono esonerati dalla sottomissione alle regole degli adulti, possono essere accresciuti qualora si trovino alla guida, maggiormente se a questa si accompagnano comportamenti pericolosi legati all’abuso di alcol o droghe, facile e più frequente insidia da cui molti ragazzi si lasciano tentare per vincere le paure, per sentirsi all’interno di un gruppo o diventarne un leader.

Le scuole marchigiane, che non avranno oneri se non quello di mettere a disposizione un locale per lo svolgimento della lezione, potranno presentare richiesta di adesione entro il 15 ottobre, scrivendo a [adoc.marche@gmail.com](mailto:adoc.marche@gmail.com) . Nei prossimi giorni verrà diffuso un piccolo manuale, chiaro e di semplice consultazione, che l’Adoc Marche ha realizzato per rendere maggiormente fruibili le informazioni sul Codice della strada.

*L'informa Consumatori*  
*Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino*

## Difendiamo l'agricoltura *Made in Italy* L'Adoc Marche in piazza con la Copagri

In piazza per salvare il “made in Italy”, per tutelare le produzioni dei nostri agricoltori, per difendere la nostra salute, per salvaguardare il nostro ambiente, per dare una mano alla nostra economia, per ridurre i costi dovuti ad imballaggi, confezioni e pubblicità e aumentare la genuinità di ciò che mangiamo.



Lo stand allestito da Copagri davanti alla sede del Consiglio regionale

Per tutti questi motivi l'Adoc Marche ha aderito alla manifestazione che si è svolta ad Ancona davanti alla sede del Consiglio regionale promossa dalla Copagri. I consumatori in piazza insieme agli agricoltori, per chiedere trasparenza e sicurezza di ciò che ogni giorno mettiamo sulle nostre tavole.

Inoltre, “mentre la spesa alimentare torna ad essere un problema per molte famiglie, per quelle dei produttori agricoli ritorna la fame” afferma Copagri.

“Dopo aver alimentato tutta la popolazione, mantenuto vive le attività del territorio, aderito volentieri ai programmi di produzione rispettosi dell'ambiente, mantenuto il paesaggio rurale – aggiunge l'organizzazione che rappresenta gli agricoltori – a causa di una sbagliata politica economica e all'assenza di una cultura alimentare nel consumatore, si trovano costretti a chiudere l'attività perché oggi produrre in agricoltura vuol dire perdere denaro.”

Nel corso della manifestazione gli agricoltori hanno distribuito gratuitamente ai passanti pane, latte e prodotti ortofrutticoli



L'Adoc Marche sostiene le ragioni della Copagri perchè da tempo è impegnata sul fronte della sicurezza alimentare e del consumo consapevole ed è convinta che l'agricoltura italiana vuol dire qualità del cibo e tutela dell'ambiente. Ribadisce la necessità di rendere obbligatoria la tracciabilità dei prodotti scrivendo in etichetta la provenienza delle materie prime utilizzate. Il consumatore deve essere messo nelle condizioni di scegliere il prodotto da acquistare in maniera libera e consapevole.

*L'informa Consumatori*

## **Corte Costituzionale niente IVA sulla tassa sui rifiuti**

Anche la Corte Costituzionale dopo che la Corte di Cassazione già si era pronunciata in tal senso, ha definitivamente stabilito che la Tarsu, la Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, e la Tia, la Tassa di igiene ambientale, sono dei tributi, e pertanto non sono soggetti a IVA.



Per l'Adoc questa sentenza assume un'importanza storica e conferma quanto sostenuto dall'Associazione da molto tempo: la tassa sui rifiuti è una tassa e non può quindi essere calcolata su di essa l'IVA del 10%. IVA che ora 15 milioni di famiglie italiane potranno recuperare.

L'ADOC auspica che ciò avvenga in maniera automatica, scalando gli importi dalle prossime bollette. In caso contrario si dovrà attivare una procedura di richiesta rimborso per ottenere l'iva già versata e non dovuta negli ultimi dieci anni. L'Adoc nazionale sta studiando le modalità per assistere i cittadini che volessero avanzare tale richiesta. Nei prossimi mesi *L'Informaconsumatori* tornerà ad aggiornare i propri lettori.

Si calcola che potrebbe essere in media di circa 350 euro l'importo che ogni famiglia potrà complessivamente recuperare. Un costo per lo stato di circa 5 miliardi e 250 milioni di euro complessivamente. E' importante ricordare che, per ottenere il rimborso, è necessaria la prova del pagamento fatto negli ultimi dieci anni della Tarsu o della Tia sulla quale è stata calcolata la voce Iva al 10%.

## Depurazione, slittano i rimborsi

Una vicenda piuttosto controversa e di difficile situazione, quella della tariffa sulla depurazione per la quale 14 milioni di famiglie italiane sono in attesa di una risposta. Dopo che quasi un anno fa – era il 10 ottobre 2008 il giorno in cui è stata depositata la sentenza – la Corte costituzionale aveva dichiarato illegittimo il canone di depurazione per gli utenti non direttamente allacciati al depuratore, dal 1° ottobre di quest’anno sarebbero dovuti iniziare i rimborsi. *Sarebbero*, appunto. Considerato che, in realtà, dei rimborsi non si è saputo più nulla.

Il problema reale è che la sentenza in questione ha rischiato – o rischierà? – di mettere in ginocchio enti locali e gestori, visto che complessivamente, per gli arretrati degli ultimi 10 anni, dovrebbero sborsare ben 3 miliardi di euro e fare a meno di 350 mila euro circa all’anno per il mancato incasso. Ed è per questo che, non appena noti gli effetti nefasti della sentenza, il decreto ambientale, convertito in legge 13/2009, ha stabilito che il canone di depurazione deve essere pagato in ragione degli investimenti individuati nei piani d’ambito, tale da trasformare il canone in “quota vincolante” qualora siano state avviate le procedure di affidamento dei progetti e delle opere.

Allo stesso modo si è proceduto per gli arretrati: rendendo retroattiva la legge si è stabilito che non vi sarà alcuna restituzione se il denaro versato quale canone, anche se non dovuto, sia stato già impiegato per attività di progettazione, realizzazione o completamento delle opere. Sulla base di tali criteri le autorità di ambito avrebbero dovuto stabilire la quota da restituire a ciascun utente, ma la procedura è rimasta bloccata per la mancanza della disciplina di rimborso.



In verde, il territorio di competenza dell'ATO 2 Marche Centro-Ancona

Intanto, comunque, l’ATO 2 Marche Centro – Ancona ha ultimato il monitoraggio relativo agli utenti da esentare nei 45 comuni serviti, che risultano essere 31.102. A questi utenti il gestore ha già iniziato, attraverso la bolletta a conguaglio, la restituzione delle somme versate dal 1° gennaio 2009.



*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