

[vai alla HomePage](#)

Strategie per essere tutelati fin da subito

-Edizione dimostrativa gratuita -

INDICE

- 1) Presentazione della rivoluzionaria guida redatta e curata da www.legalefacile.it
- 2) I rimborsi per i ritardi dei mezzi pubblici
- 3) E' meglio se il materiale lo compra l'installatore
- 4) Risarcimenti dovuti al consumatore dalle tinte-lavanderie. Nuove norme!
- 5) Gli armadietti negli esercizi pubblici
- 6) Come ottenere un risarcimento dei danni provocati da buche sul manto stradale
- 7) Più facile denunciare il vicino rumoroso
- 8) Procedura per rendere inutilizzabile il telefonino in caso di furto
- 9) Fatti rimborsare le spese di spedizione della bolletta (tel., acqua, gas, ecc.)
- 10) Precauzioni sull'inquinamento elettromagnetico
- 11) Cresce la tutela dei diritti del cittadino consumatore (L. 4/08/2006 n. 248)
- 12) Ancora discussioni sul distacco dal riscaldamento centralizzato
- 13) Proteste per le confezioni multiple
- 14) Per la tassa sui rifiuti competente il giudice di pace
- 15) La misteriosa cartella del consorzio di bonifica
- 16) Lo scontro invisibile favorisce la non tutela del consumatore. Meglio fotocopiarlo!
- 17) Ancora si litiga sugli orari dei negozi
- 18) Conciliazione e arbitrato. Differenza e approfondimenti !
- 19) Antifurto. Gli interventi dei Vigili urbani si pagano
- 20) Multa a chi non mette l'etichetta sulla oliera. Reclamate e segnalate la violazione!
- 21) Nuove regole per i cani dei ciechi
- 22) Proliferano gli alimenti ingannevoli
- 23) Le ultime deroghe dell'acqua del rubinetto
- 24) Non buttare la ricevuta di un pagamento
- 25) Come difendersi dalla clonazione della carta di credito

- 26) **Canone Rai: <<Chi deve pagare il canone Rai per la legge?>>**
- 27) **Canone Rai: <<Ecco come disdire l'abbonamento tv senza complicazioni>>**
- 28) **Canone Rai: <<La subdola lettera della rai>>**
- 29) **Canone Rai: <<Restituzione canone non dovuto>>**
- 30) **Privacy: troppi dati agli sportelli bancari e postali**
- 31) **Consigli pratici sugli investimenti**
- 32) **I "bidoni" dei contratti di finanziamento**
- 33) **La questione della "penale" nei contratti**
- 34) **Servizi telefonici non richiesti: un salasso per gli italiani**
- 35) **Il risarcimento del danno esistenziale**
- 36) **Il problema delle maxi-bollette**
- 37) **Come funziona il risarcimento per i processi-lumaca**
- 38) **Più tutelato chi compra una casa in costruzione**
- 39) **Mobbing: Minaccia sociale e mezzi di tutela del lavoratore**
- 40) **Più trasparenza nei procedimenti amministrativi**
- 41) **Ferie ed emergenza anziani**
- 42) **Come si esce dall'albo dei "cattivi pagatori"**
- 43) **Banche: illegittima la commissione per chiusura conto**
- 44) **Nuove opportunità per difendersi dalle banche**
- 45) **Anatocismo – Le banche dovranno restituire quanto percepito illegalmente!**
- 46) **Diritti e doveri di chi fa la spesa**
- 47) **Vita da cani!**
- 48) **Il depuratore dell'acqua ovvero: " servizio virtuale pagamento reale".**
- 49) **La voltura del contratto**
- 50) **Alimenti biologici**
- 51) **I tre tipi di acqua da bere**
- 52) **La scelta dell'acqua minerale**
- 53) **Stazioni ferroviarie a rischio per i disabili?**
- 54) **Differenza tra Acconto, caparra penitenziale e confirmatoria**
- 55) **Come, quando e in che casi si può disdire la polizza R.C. Auto?**
- 56) **Richiesta risarcimento al responsabile del sinistro**
- 57) **Un consiglio sui massimali contrattati nella polizza R.C. Auto**

58) Segnala il comportamento anticoncorrenziale della banca!

1) Presentazione della rivoluzionaria guida redatta e curata da www.legalefacile.it

Diventare consumatori più consapevoli e cittadini più informati è fondamentale, oggi più che mai, per riuscire a far valere i propri diritti e per scegliere al meglio i prodotti e i servizi di cui abbiamo bisogno ogni giorno.

In questo contesto, "www.legalefacile.it" ha come obiettivo quello di osservare, ricercare e selezionare dalla gran mole di dati reperibili presso fonti autorevoli sia pubbliche che private, informazioni utili e consigli preziosi riservati ai consumatori e finalizzati:

- a salvaguardare il portafogli;
- a far risparmiare tempo e fatica;
- a comprendere meglio le caratteristiche di prodotti e servizi;
- a far **conoscere regole e diritti fondamentali** da non dimenticare.

Questa raccolta di strategie e informazioni curata in esclusiva per i visitatori di www.legalefacile.it rappresenta l'edizione dimostrativa 2007 che verrà di anno in anno riproposta opportunamente implementata, integrata e aggiornata in base alle esigenze del consumatore e all'evoluzione normativa. Tutte le informazioni e le strategie sono riportate "in pillole" per favorire una facile e rapida consultazione ma soprattutto un utilizzo semplice ed intuitivo, grazie ad un indice riepilogativo degli argomenti. Per tutte e tali premesse vi auguriamo buona lettura, certi che lo farete tutto d'un fiato, visto che questa rivoluzionaria guida contiene un gran numero di informazioni, cautele e strategie che potete attuare fin da subito. Per ogni necessità o approfondimento potete inoltrare la vostre richieste [cliccando qui](#) oppure chiamando al numero di utenza mobile 328.74.73.004

2) I rimborsi per i ritardi dei mezzi pubblici

C'è un certo caos normativo nella disciplina dei rimborsi per i passeggeri che viaggiano sui mezzi pubblici in caso di ritardo, che può rovinare un viaggio per la perdita di coincidenze, prenotazioni e appuntamenti.

Questo è il quadro attuale:

a) Treni: La Carta dei servizi di Trenitalia prevede il rilascio di un "bonus" pari al 50 per cento del prezzo del biglietto per ritardi all'arrivo superiori a 25 minuti degli Eurostar, del 30 per cento del prezzo del biglietto e della prenotazione per gli Intercity ed Eurocity (tranne, per questi ultimi, quando il ritardo si è

formato all'estero), del 30 per cento del prezzo del biglietto e della prenotazione per un ritardo superiore a 60 minuti negli Intercity notte ed Espressi. Il bonus è valido per l'acquisto di altri biglietti entro 6 mesi, ma non viene rilasciato in caso di occupazione dei binari da parte di estranei, di calamità naturali come nevicate, incendi, smottamenti, allagamenti, ecc. o scioperi del personale delle ferrovie.

b) Aerei: Il Regolamento CE n. 261/2004 ha stabilito che il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto quando il ritardo alla partenza supera le 5 ore, anche se prende l'aereo. Per i ritardi da 2 a 4 ore, secondo la lunghezza del tragitto, il passeggero ha diritto soltanto ad una assistenza che si concretizza in "pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa" e in due chiamate telefoniche gratuite. Quando il ritardo supera il giorno, il passeggero avrà anche diritto, oltre al rimborso del biglietto, al trasporto e alla sistemazione gratuita in albergo. In caso di cancellazione del volo, al passeggero che rinuncia al viaggio spetta il rimborso del biglietto più una compensazione pecuniaria variabile da 250 a 600 euro, che però è solo teorica, perché lo stesso Regolamento CE aggiunge che non è dovuta se la compagnia può dimostrare che la cancellazione del volo è avvenuta per "circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso". E' evidente che le compagnie non hanno alcun interesse a cancellare un volo e che la cancellazione avviene sempre per circostanze eccezionali (aereo rotto, scioperi, piloti malati, incidente, ecc.). Inoltre, il Regolamento stabilisce ancora che la compensazione pecuniaria non è dovuta se il passeggero è informato della cancellazione del volo con un certo anticipo.

Per quanto riguarda l'overbooking, la compensazione pecuniaria è di 250 euro per le tratte inferiori o pari a 1500 Km.; 400 euro per tutte le tratte tra 1500 e 3500 Km.; 600 euro per le altre tratte. Viene pagata in contanti, con versamento bancario o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni viaggio. Per un biglietto aereo con sistemazione in una classe superiore a causa della mancanza di posti nella classe inferiore non può essere chiesto alcun pagamento supplementare e per la sistemazione in una classe inferiore rispetto a quella prenotata e pagata il viaggiatore deve, essere rimborsato secondo le modalità di legge. La protezione nei confronti dei passeggeri vale sia per i servizi aerei di linea sia per quelli non di linea, compresi quelli dei circuiti turistici "tutto compreso". Le compagnie aeree sono tenute, inoltre, ad informare in modo chiaro i passeggeri dei loro diritti qualora si verificasse un negato imbarco, un ritardo sulla partenza o una cancellazione del volo.

c) Navi: Nessuna norma europea prevede ancora rimborsi in caso di ritardi nella partenza o all'arrivo. Il Codice italiano della navigazione (regio decreto n. 327/1942) disciplina invece il ritardo alla partenza, ma è una burletta perché a completo favore delle compagnie di navigazione, ovvero con le seguenti modalità (articolo 404):

- Se la partenza è ritardata, il passeggero ha diritto durante il periodo del ritardo all'alloggio e al vitto sulla nave, ma solo se sono compresi nel prezzo del biglietto, del quale non è previsto alcun rimborso totale o parziale;
 - Se il viaggio in nave doveva durare 24 ore, dopo 12 ore di ritardo alla partenza il passeggero può chiedere il rimborso del biglietto, rinunciando però a partire;
 - Se il viaggio doveva durare più di 24 ore, il passeggero può chiedere, sempre rinunciando alla partenza, il rimborso del biglietto dopo 24 ore di ritardo nei viaggi tra porti del Mediterraneo e dopo 48 ore di ritardo nei viaggi più lunghi.
- d) Autobus e pullman di linea:** Nessuna norma europea o italiana prevede rimborsi in caso di ritardi, quindi tutto dipende dalle condizioni di trasporto del gestore della linea, che il passeggero accetta automaticamente quando compra il biglietto.

3) E' meglio se il materiale lo compra l'installatore

Dopo l'entrata in vigore del decreto legislativo n. 206/2005 (Codice del consumo), che contiene anche le norme sulla garanzia di prodotti e servizi, al consumatore che deve fare una installazione domestica (una caldaia, il parquet, la piastrellatura del bagno, eccetera) non conviene più comprare il materiale e poi chiamare un installatore che esegua l'opera: conviene invece affidare allo stesso installatore l'acquisto dell'apparecchio o del materiale, ovviamente anche indicando la propria preferenza, ma badando che in fattura risulti che l'acquisto è stato fatto dall'installatore. Infatti, le norme sulla garanzia prevedono innanzitutto che il diritto del consumatore a pretendere la riparazione o la sostituzione del prodotto difettoso viene a cadere se il difetto deriva da "materiali forniti dal consumatore". Le norme prevedono invece che se il materiale è fornito dallo stesso installatore, questi risponde sia dell'eventuale difetto del prodotto sia del difetto di installazione. In altre parole, se il consumatore compra le piastrelle del bagno e poi le fa installare, qualora sorgessero dei difetti si troverebbe in un ginepraio: se agisce contro l'installatore, dovrebbe dimostrare che i difetti dipendono da una cattiva esecuzione dell'opera, se agisce contro il venditore dovrebbe dimostrare che dipendono dalle piastrelle. Si troverebbe in pratica in un vicolo cieco a verrebbe rimandato da "Ponzio a Pilato". Se fa una causa, sarebbe difficile fornire al giudice elementi per individuare le rispettive responsabilità e si finirebbe in perizie e contro perizie. Tutto diventa più semplice, invece, se il materiale è fornito dall'installatore, che diventa l'unico responsabile e in base alle norme sulla garanzia deve provvedere gratuitamente alla riparazione o al rifacimento dell'opera, secondo i casi, specialmente se i difetti si manifestano entro i primi sei mesi, in quanto c'è la presunzione che siano originari.

4) Risarcimenti dovuti al consumatore dalle tinto-lavanderie. Nuove norme!

Le Regioni dovranno promuovere, d'intesa con le Camere di commercio e con la partecipazione delle associazioni dei consumatori la costituzione di commissioni conciliative per la soluzione rapida delle controversie tra consumatori e tinto-lavanderie in caso di danni agli indumenti o smarrimenti degli stessi. Lo ha stabilito la legge n. 84/2006, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 13 marzo scorso, che ha disciplinato per la prima volta l'attività delle tinto-lavanderie. La legge ha aggiunto che nella soluzione delle controversie si farà riferimento agli usi e consuetudini raccolti dalle Camere di commercio, che per la verità sono diversi da provincia a provincia. In più sulla materia ci sono diverse sentenze della Corte di cassazione, la quale ha stabilito che alla attività di tinto-lavanderia si applica l'art. 1176, secondo comma, del Codice civile, con la conseguenza che la diligenza nell'eseguire il lavoro a regola d'arte non è solo quella generica del buon padre di famiglia, bensì la diligenza più intensa e concreta che incombe al lavoratore qualificato ed esperto in una certa attività professionale. Tale concetto è stato ripetuto dalla nuova legge che ha riaffermato l'obbligo di diligenza con espresso riferimento proprio al secondo comma dell'art. 1176 del Codice civile, aggiungendo però che non c'è responsabilità della tinto-lavanderia per danni agli indumenti qualora l'etichetta di composizione del tessuto o quella di lavaggio riportino indicazioni inesatte o non veritiere. La giurisprudenza ha ritenuto comunque che, se nell'indumento manca l'etichetta di lavaggio (quella di composizione è obbligatoria), l'esercente può rifiutarsi di pulire l'indumento, ma se l'accetta si prende la responsabilità degli eventuali danni.

Peraltro, molte lavanderie rilasciano ai clienti una ricevuta nella quale riconoscono un risarcimento fino a sette volte il prezzo di lavaggio se l'indumento è danneggiato o smarrito. Questo può andare bene per un capo d'abbigliamento di prezzo corrente, ma certamente non soddisfa per un giaccone di montone o un vestito di seta. Si tratta comunque di una condizione vessatoria perché è una limitazione al risarcimento del danno e dovrebbe essere espressamente sottoscritta dal cliente in base all'articolo 1341 del Codice civile, altrimenti non ha alcun valore; anzi, una volta sottoscritta, la clausola continua ad essere vessatoria e può essere dichiarata inefficace ai sensi dell'articolo 33 del Codice del consumo (D. L.vo n. 206/2005).

5) Gli armadietti negli esercizi pubblici

Da tempo, nei grandi punti di vendita a self-service di scarpe, abbigliamento, apparecchi domestici, ma spesso anche in banche, supermercati, ipermercati e grandi magazzini, sono stati installati armadietti a chiave per depositare borse, borselli, zaini, buste e altri contenitori personali, con un esplicito invito su

un cartello posto all'ingresso. Alcuni nostri simpatizzanti ci hanno più volte richiesto informazioni direttamente cliccando sull'e-mail visibile nell'HomePage di www.legalefacile.it, ritenendo tale invito offensivo e chiedono cosa ne pensavamo circa l'eventuale obbligo a depositare i loro contenitori, per di più con il rischio che vengano rubati. Secondo il nostro punto di vista il consumatore non ha alcun obbligo di depositare borse e borselli nell'armadietto perché non c'è alcuna norma in proposito e il gestore del punto di vendita non ha alcun diritto di vietare l'ingresso a chi non osserva l'invito, perché si tratta di un esercizio pubblico. Nulla vieta però al gestore, al personale dipendente o ai vigilantes di chiedere al consumatore di aprire la borsa all'uscita del punto di vendita, per verificare che non abbia rubato qualche cosa. A questo punto il consumatore ha due possibilità, aprire la borsa o rifiutarsi, come è suo diritto, alimentando però il sospetto di furto. Di fronte a un rifiuto, il personale del punto di vendita e anche i vigilantes, se non hanno la qualifica di agenti di Polizia giudiziaria, non possono perquisire il consumatore. Possono soltanto chiamare la Polizia o i Carabinieri, che sono agenti di Polizia giudiziaria e hanno la facoltà di perquisire i cittadini nei casi di "particolare necessità e urgenza" senza l'autorizzazione del giudice (articolo 113 del decreto legislativo n. 271/1989). La perquisizione deve essere fatta da un agente dello stesso sesso, ma se c'è "urgenza assoluta" può essere fatta da un agente di sesso diverso (articolo 79 dello stesso decreto legislativo). In conclusione, il consumatore può farne una questione di principio e rifiutarsi di depositare all'ingresso borse, borselli e zaini, ma in caso di una richiesta di verifica all'uscita del punto di vendita deve rassegnarsi a sopportare le conseguenze descritte, a meno che non apra spontaneamente la borsa. Lo stesso vale se non ci sono gli armadietti.

6) Come ottenere un risarcimento dei danni provocati da buche sul manto stradale

Le nostre strade sono piene di buche! La situazione è davvero preoccupante ed è auspicabile che i comuni si rendano conto dei pericoli che i cittadini devono ogni giorno affrontare quando si mettono alla guida delle loro autovetture. Le buche danneggiano ruote e sospensioni, spesso poi gli automobilisti per evitarle invadono l'opposta corsia oppure urtano muretti, macchine in sosta o quant'altro. Inoltre le spese che i consumatori affrontano gravano direttamente sulle loro tasche, il più delle volte ignari che il comune deve risarcire i danni provocati da incuria municipale. Quando accade un incidente, si deve immediatamente chiamare la polizia municipale per ottenere una relazione scritta delle condizioni della strada, ci si può anche avvalere in seguito di dichiarazioni di testimoni, ma in questo caso potrebbero sorgere contestazioni. Meglio comunque, in caso di dubbi, rivolgersi alla staff di professionisti di www.legalefacile.it che garantisce ai propri simpatizzanti informazioni utili per ottenere il risarcimento dei danni subiti. Avendo avuto copia della relazione bisogna poi allegarla alla fattura della riparazione del

veicolo e alla domanda di risarcimento che riporti i dati dell' auto, del proprietario dell' autovettura e del conducente e la dinamica dell' incidente. La domanda va inviata, in carta semplice, per mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, al comune che è competente per la manutenzione della strada dove è avvenuto l'incidente (settore patrimonio - ufficio assicurazione). Il rimborso di solito viene effettuato dopo 6 o 7 mesi. Continuare a segnalarci le vostre esperienze negative o positive oppure gli argomenti che vi interessa approfondire significa contribuire validamente alla nostra continua attività di "ricerca normativa" per rendere ineguagliabile il sito che stai consultando: www.legalefacile.it

7) Più facile denunciare il vicino rumoroso

Se il condizionatore del vicino è rumoroso, si può fare una denuncia penale anche se il rumore è fastidioso per poche persone. Lo ha stabilito la Corte di cassazione con la sentenza n. 34240/2005 confermando una condanna ai sensi dell'articolo 659 del Codice penale inflitta a un condomino il cui condizionatore, acceso anche di notte, disturbava il riposo dei vicini. Finora la pena prevista dall'articolo 659 per i rumori molesti (arresto fino a 3 mesi o ammenda fino a 309 euro) era ritenuta applicabile soltanto se il rumore disturbava un numero elevato di persone, con una potenzialità dannosa diffusa. Ora però la Corte di cassazione ha stabilito che il reato di disturbo ricorre anche quando il rumore è avvertito in modo fastidioso da un numero imprecisato di vicini. Oltre alla denuncia penale, un'altra strada percorribile è una causa ai sensi dell'articolo 844 del Codice civile chiedendo al giudice un'ordinanza urgente per far bloccare il rumore in base all'articolo 700 del Codice di procedura civile. La redazione di www.legalefacile.it è disponibile a fornire ulteriori informazioni utili nel caso intendete acquisire gli elementi per intraprendere le vie legali.

8) Procedura per rendere inutilizzabile il telefonino in caso di furto

Dal 1 luglio 2004 è, infatti, entrato in vigore l'accordo tra i gestori nazionali di telefonia mobile per rendere inutilizzabile il telefono cellulare anche se si cambia la scheda telefonica (SIM card). L'operazione è possibile in quanto ogni telefonino possiede un codice identificativo: l'IMEI (International Mobile Equipment Identity), composto da 15 cifre, che è riportato su di una etichetta all'interno del telefonino (di solito, sotto la batteria) o sulla scatola originale dello stesso. In ogni caso, lo si può visualizzare digitando sulla tastiera del telefonino: *#06#. Nel caso non sia stata conservata la confezione del telefonino o non si sia memorizzato il codice IMEI, l'Operatore può rintracciarlo nei propri archivi attraverso i numeri di telefono chiamati dal telefonino rubato o smarrito; in tal caso, vengono di solito richiesti quattro numeri di telefono chiamati

abituamente.

Il codice IMEI viene inviato al Gestore di cui si sta usando la scheda telefonica all'accensione del cellulare e all'inizio di ogni telefonata effettuata.

Pertanto, se il codice IMEI è inserito in una "black list" comune a tutti gli Operatori, è possibile inibire l'uso di qualsiasi scheda e, quindi, il telefonino risulta inutilizzabile.

L'unico componente "riciclabile" è la batteria il cui valore è troppo esiguo per giustificare il furto o per indurre in tentazione chi trova un telefonino ad appropriarsene.

Tale sistema, quindi, consente di proteggere il valore dell'investimento effettuato dall'utente; i nuovi telefonini, infatti, soprattutto se dotati di accessori come display a colori e fotocamera, hanno un costo non proprio irrilevante.

Oltre al valore commerciale del telefono cellulare, c'è da considerare il valore del patrimonio di informazioni memorizzate nel telefonino e nella SIM card: numeri di telefono di altri cellulari (dei quali spesso non si possiede una copia e che può essere difficile riottenere), messaggi SMS contenenti informazioni importanti, fotografie cui si assegna un particolare valore emotivo, appuntamenti e altre informazioni che è oggi possibile memorizzare nei moderni telefoni cellulari, ormai veri e propri computer portatili.

Altra azione svolta dai Costruttori di telefonini è quella di aver dotato soprattutto i più moderni (e, quindi più costosi ed appetibili per i ladri) di un codice IMEI non modificabile e quindi il blocco risulta assoluto. Non è ancora facile trovare le istruzioni per richiedere il blocco del telefonino (o lo sblocco, se viene recuperato). Pertanto, lo staff di www.legalefacile.it ha pensato di sintetizzare, cosa deve fare il Cliente di ciascun Gestore mobile per attivare le procedure in argomento:

a) Clienti TIM

Occorre disporre del Codice IMEI. Nel caso non sia stata conservata la scatola originale o non sia stato annotato, TIM può individuare il codice fornendo quattro numeri di telefono chiamati abitualmente. Prima di chiedere il blocco del telefonino, bisogna presentare, in caso di furto, denuncia alle competenti Autorità.

In caso di smarrimento è sufficiente trasmettere un modulo debitamente compilato, che si configura come autocertificazione. (Modulo per privati - Modulo per Aziende)

occorre allegare:

- denuncia alle competenti Autorità (nel caso di furto);
- copia di un documento identità.
- Una volta compilato il modulo, occorre inviarlo, unitamente ad una copia di un documento di identità,

ad uno dei seguenti numeri verdi fax (l'invio è gratuito):

- per Clienti privati 800600119
- per Aziende 800423131

oppure via Posta:

- per Clienti privati: TIM - Servizio Clienti Casella Postale 500 88911 Crotone
- per Aziende: TIM - Servizio Clienti Casella Postale 333 88900 Crotone

se si torna in possesso del telefonino o lo si ritrova, si può chiedere di sbloccarlo inviando a TIM il modulo sopra indicato, barrando la casella "sblocco" e allegando la seguente documentazione:

- denuncia di ritrovamento;
- copia di un documento identità.
- per qualsiasi informazione o richiesta di aiuto si può chiamare il 119 o, per i Clienti Azienda il numero verde Business 800 846 900.

b) Clienti VODAFONE

Occorre disporre del Codice IMEI. Nel caso non sia stata conservata la scatola originale o non sia stato annotato, Vodafone può individuare il codice fornendo quattro numeri di telefono chiamati abitualmente utilizzando l'apposito Modulo. Il Codice IMEI sarà inviato tramite posta, fax oppure e-mail.

In caso di furto, occorre sporgere denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza e inviare una copia al Servizio Clienti Vodafone al numero di fax 800.034.651. Nella denuncia deve essere riportato il codice IMEI del telefono che si desidera bloccare.

Occorre poi trasmettere un modulo debitamente compilato, che si configura come autocertificazione. (Modulo per privati o Aziende), allegando copia di un documento identità, al Servizio Clienti Vodafone al numero di fax 800.034.651.

In caso si ritrovi il cellulare:

- se era stata sporta denuncia, occorre rivolgersi all'Autorità di pubblica sicurezza per sporgere una contro denuncia e inviare una copia al Servizio Clienti Vodafone al numero di fax 800.034.651. Nella denuncia, deve essere riportato anche il codice IMEI del telefono che si desidera sbloccare.
- se era stata effettuata una autocertificazione per furto o smarrimento, occorre compilare e firmare il suddetto "modulo di richiesta blocco/sblocco IMEI per furto o smarrimento" specificando il numero IMEI del telefonino, allegare una fotocopia di un documento d'identità e inviare i documenti sopra elencati al Servizio Clienti Vodafone al numero di fax 800.034.651

c) Clienti WIND

Occorre compilare il modulo di autocertificazione contenente, tra l'altro, il Codice IMEI. Nel caso non sia

stata conservata la scatola originale o non sia stato annotato, WIND può individuare il codice fornendo quattro numeri di telefono chiamati abitualmente.

Occorre allegare copia di un documento identità.

Una volta compilato il modulo, occorre inviarlo, unitamente ad una copia di un documento di identità, ad uno dei seguenti numeri verdi fax (l'invio è gratuito):

- (cliente consumer) 800 915 844

- (cliente corporate) 800 915 855

oppure via Posta:

- Spett.le Gestore Wind Telecomunicazioni SpA - Direzione e Coordinamento di Enel SpA - Via C.G.Viola n. 48 - 00148 Roma

se si torna in possesso del telefonino o lo si ritrova, si può chiedere di sbloccarlo inviando a WIND il modulo sopra indicato, barrando la casella "sblocco" con allegata copia di un documento identità.

Per qualsiasi informazione o richiesta di aiuto si può chiamare il Customer Care di WIND.

d) Clienti H3G

La richiesta può essere effettuata presso qualunque rivenditore autorizzato 3 che fornirà l'apposito modulo da compilare. E' necessario presentare un documento di identità, la denuncia in caso di furto e la denuncia o l'autocertificazione in caso di smarrimento.

9) Fatti rimborsare le spese di spedizione della bolletta (tel., acqua, gas, ecc.)

Pretendere il pagamento delle spese di spedizione delle bollette è assolutamente vietato dall'art. 21 comma 8 del DPR del 26 ottobre 1972 n. 633, sostituito dall'art. 1, d.p.r. 29 gennaio 1979, n. 24 secondo cui "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non possono formare oggetto di addebito a qualsiasi titolo".

Quindi tutti gli utenti che hanno pagato tali imposte, possono richiederne il risarcimento delle spese sostenute negli ultimi 10 anni.

Al momento è sicuramente possibile richiedere il risarcimento a Telecom Italia S.p.A, che è già stata sottoposta a giudizio dal Giudice di Pace di Bologna, con sentenza del 21 febbraio 2003, che ha quantificato il danno subito in 10,20 euro più interessi legali.

Per ogni fattura emessa, infatti la Telecom Italia richiede la somma di euro 0,17 (L. 325) a titolo di "spese di spedizione fattura". Moltiplicando la somma di euro 0,17 per 6 fatture spedite dalla Telecom ogni anno per 21 milioni di utenti Telecom, si ottiene la ragguardevole somma di circa 41 miliardi l'anno di vecchie lire. Trattandosi di indebito opera la prescrizione ordinaria di dieci anni. Sono circa 410 i

miliardi che gli utenti possono ora richiedere alla Telecom oltre gli interessi legali.

Tutti gli utenti possono richiedere il risarcimento inviando alle compagnie fornitrici, (es.: Telecom), per posta ordinaria il modello di lettera compilato in ogni sua parte. Se non verranno restituite le somme indebitamente percepite, potete comunicarlo all'indirizzo di posta elettronica info@legalefacile.it per richiedere ulteriori informazioni su come attivare le azioni giudiziarie necessarie al recupero delle somme spettanti all'utente. Resta ben inteso che la richiesta di rimborso con l'eventuale azione giudiziaria può essere rispettivamente inoltrata e intrapresa contro tutte le società fornitrici che hanno richiesto il rimborso delle spese spedizione delle bollette in parola.

Per rendere più agevole la fruizione di questo vostro diritto www.legalefacile.it ha redatto un modulo "fax-simile" utile per richiedere il rimborso in argomento, ipotizzando che sia indirizzato alla Telecom Italia S.p.A.

POSTA RACCOMANDATA CON RICEVUTA DI RITORNO

SPETT. TELECOM ITALIA Spa
PIAZZA DEGLI AFFARI,2
20123 - MILANO (MI)

Oggetto: Richiesta di rimborso "contributo spese spedizione"

Il sottoscritto utente

nome : _____

Cognome : _____

indirizzo completo : _____

C.A.P. _____ Città : _____ Provincia : _____

Se utente affari:

in qualità di _____

della (società, associazione, ditta, impresa, ente) : _____

l'indirizzo completo : _____

C.A.P. _____ Città : _____ Provincia : _____

Titolare delle utenze telefoniche n. _____

CONSIDERATO

• Che l'art 21 comma 8 del DPR del 26.10.72n.633 sostituito dall'art. 1, d.p.r. 29 gennaio 1979, n. 24 prevede che le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non possono

formare oggetto di addebito a qualsiasi titolo.

- Che Telecom Italia Spa contravvengo a tale divieto ha espressamente addebitato a tale titolo per "contributo spese spedizione fattura" la somma di euro 0.17 più IVA;
- Che l'illegittimità della pretesa è stata confermata con sentenza del Giudice di Pace di Bologna del 21 Febbraio 2003 in conclusione di una specifica causa contro Telecom Italia spa per la restituzione di tali importi;

Tanto premesso e considerato

INVITA E DIFFIDA

La società in indirizzo a cessare immediatamente di richiedere tale addebito ed a restituire le somme incassate indebitamente pari ad euro _____ oltre interessi legali.

In mancanza entro 10 giorni si darà corso all'azione di recupero nei termini di legge avvalendosi del gratuito sostegno delle Associazione Consumatori o del mio legale di fiducia.

FIRMA (timbro e

firma)

10) Precauzioni sull'inquinamento elettromagnetico

L'inquinamento elettromagnetico è molto più pericoloso rispetto ad altre forme di inquinamento (idrico, rifiuti ed acustico), in quanto non è immediatamente percepibile da parte dei cittadini e perché, essendovi in gioco enormi interessi economici, l'opinione pubblica non viene correttamente ed adeguatamente informata sulle possibili correlazioni tra l'esposizione a campi elettromagnetici e gli effetti nocivi sull'organismo umano.

Negli ultimi anni, infatti, a causa dell'elevato sviluppo industriale e tecnologico, sono cresciuti in maniera considerevole i livelli di esposizione della popolazione a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici.

Il timore di possibili effetti nocivi per la salute umana diffuso in ampi strati dell'opinione pubblica è testimoniato dal crescente ricorso alla tutela giudiziaria di carattere civilistico-amministrativa (allocazione di ripetitori televisivi lontano da centri abitati, dismissione di quelli già esistenti, ecc.).

Il nostro ordinamento penalistico invece, a parere degli esperti che collaborano con lo staff di www.legalefacile.it, non prevede un reato specifico per l'inquinamento elettromagnetico. Tuttavia la giurisprudenza più sensibile ha da tempo inquadrato il fenomeno nell'ambito dell'art. 674 c.p. (getto pericoloso di cose), fornendo una interpretazione adeguatrice della condotta (chiunque getta o versa in un luogo di pubblico transito o in un luogo privato ma di comune o altrui uso cose atte ad offendere o imbrattare o molestare persone) che il codice penale configura come reato contravvenzionale: in

particolare, ha fatto leva sulla considerazione della energia elettromagnetica come cosa mobile, suscettibile di essere misurata, utilizzata ecc. nonché sull'amplessimo significato del verbo gettare, nel senso di mandar fuori, emettere, come tale suscettibile di ricomprendere il fenomeno della propagazione di onde. Secondo il punto di vista di www.legalefacile.it, tale filone interpretativo si è nel tempo consolidato e allo stato risulta prevalente, ma il dibattito non può a tutt'oggi dirsi sopito poiché il tema in oggetto involge ulteriori profili sui quali non è dato riscontrare un orientamento univoco. Particolarmente importante quello della individuazione della soglia di rilevanza della condotta necessaria per la concreta integrazione della fattispecie incriminatrice, profilo sul quale due indirizzi ermeneutici si contendono il campo: un primo, che ritiene insito il pericolo di nocività delle emissioni nel superamento dei limiti di esposizione ai campi elettromagnetici fissati dalla normativa vigente in materia (d.m.381/98 e l.36/01), un secondo, il quale opina nel senso che il superamento dei suindicati limiti integri l'illecito amministrativo previsto dall'art. 15 della l.34/01, mentre la fattispecie penalistica vada ravvisata solo nel caso in cui sia accertata la concreta attitudine della condotta ad offendere beni primari della persona come la salute.

Con la precisazione che vale ad integrare la contravvenzione del 674 c.p. anche una semplice situazione di fastidio o disturbo, tale essendo la molestia, mentre laddove si dovesse dimostrare la causazione di una malattia, risulterebbe consumato il delitto di lesioni personali colpose (art. 590 c.p.). Inoltre la preoccupazione dei cittadini ha sollecitato interventi repressivi da parte dei comuni, sia per quanto concerne l'inquinamento e quindi la tutela della salute, sia per quanto concerne l'aspetto urbanistico ed edilizio degli impianti e delle antenne e, quindi, l'esistenza di un titolo valido alla loro localizzazione ed installazione.

L'interesse dello staff di [legalefacile.it](http://www.legalefacile.it) per questo delicato problema scaturisce dal fatto che negli ultimi anni è emerso un crescente dibattito scientifico sugli effetti che l'esposizione a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici può produrre sui tessuti biologici ed in particolare sull'uomo. Le onde elettromagnetiche infatti possono produrre effetti biologici che, a loro volta, possono arrecare un danno alla salute.

Il breve lasso di tempo trascorso dall'inizio della diffusione della telefonia cellulare impedisce di analizzare a breve termine il rischio di effetti cancerogeni associati all'esposizione a campi elettromagnetici generati da antenne e stazioni radio. Per tali motivi non sono ancora disponibili neanche i risultati delle indagini epidemiologiche sugli eventuali effetti nocivi collegati all'uso di telefoni cellulari.

La salute deve essere intesa non soltanto nell'accezione negativa di assenza di malattia, ma anche in

quella positiva di benessere psichico e fisico .

La giurisprudenza al riguardo ha affermato che "la salute e prima di essere oggetto di cura ed intervento da parte della collettività, è protetta in via primaria, incondizionata ed assoluta come modo di essere della persona umana" .

Al riguardo una pronuncia del giudice amministrativo ha ritenuto che "un'antenna televisiva di notevoli dimensioni è da considerarsi struttura incompatibile con la destinazione residenziale del luogo in cui viene allocata, posto che la continua emissione di onde elettromagnetiche, generate dalla sua attivazione, influisce negativamente sull'ambiente circostante, incidendo così sulla vivibilità delle zone adibite primariamente ad uso abitativo" .

Un'altra recente pronuncia del Tribunale di Como (30 Novembre 2001, in Giur. Merito, 2002, 1270) ha stabilito l'operatività dell'art 844 del codice civile anche nel caso di immissioni "non immediatamente avvertibili sul piano organolettico, ma comprende anche quelle immissioni che, seppur non percepibili come sopra indicato, sono rilevabili strumentalmente e sono scientificamente note".

Una interessante sentenza inoltre è stata emessa dal Tribunale di Roma (01 Novembre 2002, in Giur. Merito, 2003, 465) secondo la quale "se le immissioni provenienti da un impianto che emana radiazioni elettromagnetiche sono superiori ai limiti di legge, ne va disposta la rimozione" e non già una riduzione delle immissioni ai livelli stabiliti dalla legge. Questo a cagione del "margine di incertezza che esiste nella comunità scientifica internazionale sulla dannosità di tali radiazioni" non essendo sufficiente tale incertezza per negare tutela a chi lamenta il rischio di una lesione della propria salute, in quanto nel nostro ordinamento esiste un generale principio di precauzione, in virtù del quale sono "vietate ai singoli sia le attività certamente dannose per la salute dei terzi, sia quelle probabilmente dannose, sia quelle eventualmente dannose".

L'Unione Europea ha enunciato più volte il principio di precauzione, acquisita da tempo nel settore dell'ambiente: in quest'ambito molte misure sono ispirate a tale principio, come quelle adottate per la protezione dello strato dell'ozono o in materia di cambiamenti climatici.

In virtù del principio di precauzione, si sostiene che nella probabilità che ci siano dei danni, bisogna usare tutti gli accorgimenti possibili, scientificamente noti, per evitarli.

Tale principio è pertanto giustificato solo quando riunisce tre condizioni, ossia: l'identificazione degli effetti potenzialmente negativi, la valutazione dei dati scientifici disponibili e l'ampiezza dell'incertezza scientifica.

Gli strumenti tipici della tutela del consumatore in materia di difesa dalle esposizioni alle onde elettromagnetiche, sono dei piccoli consigli di cautela personale quali per esempio: staccare la spina,

non tenere la radiosveglia vicino al capo, usare la lavatrice o il forno a microonde fuori dalla camera; prima di acquistare una abitazione verificare se in prossimità vi sono linee ad alta tensione, cabine di trasformazione e misurare i campi elettromagnetici all'interno, non dormire sotto una termocoperta elettrica in funzione, ciò vale maggiormente per donne gravide o bambini. Il letto può essere preriscaldato; seguire le immagini televisive ad almeno un metro di distanza dallo schermo del televisore, prestando maggiore attenzione alle parti laterali e posteriore del televisore utilizzare il phon poco frequentemente, per brevi periodi, tenendolo il più possibile lontano dal capo limitare l'uso del rasoio elettrico evitare che i bambini stazionino in vicinanza di ferri da stiro, forni elettrici e in prossimità di lavastoviglie, tostapane, frullatori, tritatutto, macinacaffè, apriscatole, radioregistratori mantenere la massima distanza possibile tra utilizzatore e apparecchio per aerosol durante il funzionamento, non sostare in prossimità di forni a microonde, specialmente se bambini o donne in età fertile: la distanza deve essere almeno 1 m; al fine di evitare interferenze e fibrillazioni, i portatori di pacemaker devono collocare il cellulare lontano dallo stimolatore. I telefoni cellulari possono interferire con i distributori automatici di denaro, il funzionamento di ascensori, porte automatiche, casse e pesi elettroniche, airbag-abs in auto, gli strumenti di controllo degli aerei; non usare i cellulari in locali di diagnostica medica e terapia intensiva. Attenzione anche alle possibili interferenze con i dispositivi acustici; (per i maschi) evitare il posizionamento del telefono cellulare vicino ai testicoli (es. tasche anteriori dei pantaloni ecc.) i telefoni cellulari non vanno usati in auto o nelle abitazioni perché, in aggiunta ai divieti già stabiliti per le auto, in generale, l'intensità di emissione aumenta e peggiora la qualità della comunicazione.

Poiché una frazione stimabile tra il 30% e il 50% dell'energia irraggiata dal telefono cellulare viene assorbita dalla testa dell'utente, si raccomanda, nell'uso del telefonino, di estrarre sempre l'antenna e di alternare l'orecchio nella ricezione di successive telefonate; i telefoni senza filo per uso interno alle abitazioni danno luogo ad esposizioni molto più basse rispetto a quelle dei cellulari.

La riduzione del campo elettrico in ambiente domestico si può ottenere con varie modalità:

- a) installare un disgiuntore di rete, che sostituisce la tensione alternata (220 V) con una bassa tensione continua (9 V) tutte le volte che a valle c'è assenza di carico; questo per ridurre il campo elettrico. Il disgiuntore viene disattivato nel momento in cui anche uno solo degli apparecchi collegati in rete viene acceso;
- b) staccare dalle prese elettriche gli strumenti non in uso;
- c) non far passare cavi elettrici dietro la testata del letto e tenere ben distanti le prese elettriche ai lati del letto;

d) non posizionare il letto a ridosso di una parete che confini con un quadro elettrico o con apparecchi elettrici fissi, nella stanza attigua, che producano intensi campi (es. lavatrice, lavastoviglie, scaldabagno, ecc.).

e) posizionare radiosvegli, orologi e lampade da comodino alimentati dalla rete domestica, ad almeno 50 cm di distanza dal guanciale durante le ore di riposo.

Queste valutazioni tengono conto delle evidenze scientifiche note al momento attuale e saranno aggiornate, a cura dello staff di www.legalefacile.it, man mano che le conoscenze evolveranno.

Certamente l'elettrosmog è una delle varie forme di inquinamento urbano (chimico, fisico, biologico) che potrà interagire con gli altri inquinanti e microinquinanti cancerogeni.

11) Cresce la tutela dei diritti del cittadino consumatore (L. 4/08/2006 n. 248)

Cresce la tutela dei diritti del cittadino consumatore, grazie alla Legge 4 agosto 2006 n. 248, (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 186 dell'11 agosto 2006 - Supplemento Ordinario n. 183).

Il titolo I della succitata legge, introduce cambiamenti nella vita quotidiana di tutti i cittadini che potranno beneficiare di una maggiore trasparenza, libertà nella scelta di beni e servizi e una maggiore concorrenza:

In sintesi, la normativa in parola, riconosce ai consumatori i seguenti benefici:

- **CONTO CORRENTE BANCARIO:** Le nuove norme introdotte con l'entrata in vigore del pacchetto Bersani prevedono che ogni modifica unilaterale delle condizioni contrattuali debba essere comunicata espressamente al cliente per iscritto e con un preavviso di almeno 30 giorni.

In passato succedeva che, ad esempio, un aumento delle spese del conto corrente diveniva effettivo dopo 15 giorni dalla pubblicazione sulla gazzetta ufficiale.

Ora il cliente, una volta ricevuta la comunicazione scritta dalla banca, ha tempo 60 giorni per recedere dal contratto di conto corrente senza alcuna penalità.

Altra novità è la possibilità di chiudere il conto corrente senza spese di chiusura, in ogni caso. In passato chiudere un conto corrente poteva costare anche diverse centinaia di euro.

Per finire, la variazione dei tassi di interesse in seguito a modifiche del tasso di riferimento della banca comune europea verranno applicate sia sui tassi debitori che su quelli creditori.

- **ACQUISTO DI MEDICINALI:** i farmaci da banco e quelli non soggetti a ricetta medica possono essere acquistati non solo in farmacia ma anche in negozi specializzati e nei supermercati a prezzi scontati: comodità e risparmio per i cittadini, possibilità di occupazione per i giovani.

- **ACQUISTARE PANE E PRODOTTI ALIMENTARI:** non ci sono più limiti alla produzione di pane e al

numero di panifici. Infatti, per aprire un panificio non è più necessario la licenza. Inoltre i negozi alimentari possono vendere prodotti di gastronomia da consumare sul posto.

- **APRIRE E GESTIRE UN ESERCIZIO COMMERCIALE:** non sono più richiesti requisiti professionali per aprire un negozio, eccetto bar, ristoranti ed esercizi alimentari,. Negozi e supermercati sono liberi di decidere quando e come fare vendite promozionali e l'assorbimento delle merci potrà essere ampliato liberamente per venire incontro alle esigenze della clientela.

- **SCEGLIERE UN LIBERO PROFESSIONISTA:** i liberi professionisti possono usare la pubblicità per far conoscere i servizi che offrono. Le parcelle non sono più calcolate sulla base di tariffe minime obbligatorie ma sono negoziabili con il cliente anche in base al risultato della prestazione fornita. Inoltre, i liberi professionisti potranno associarsi con altri professionisti di diverse specializzazioni per offrire servizi integrati.

- **IL SERVIZIO PUBBLICO TAXI:** i Comuni hanno possibilità di assegnare nuove licenze, anche temporanee, prevedere turni giornalieri aggiuntivi, introdurre servizi innovativi e tariffe predeterminate. Tutto questo per dare un'offerta maggiore e un servizio migliore.

- **LIBERALIZZAZIONE DELLA POLIZZA RC AUTO:** nasce la figura dell'agente "plurimandatario": un consulente di fiducia che offre un maggior assortimento di polizze, anche di compagnie diverse, e indirizza la scelta verso quelle più idonea e conveniente. e dal primo febbraio i sinistri ti saranno liquidati direttamente dalla tua compagnia.

- **VENDERE UN'AUTO, UNA BARCA O UN MOTORINO:** comuni e sportelli delle agenzie di consulenza automobilistica rilasciano a vista l'autentica delle firme per i passaggi di proprietà di beni mobili: non è più obbligatorio rivolgersi ad un notaio.

12) Ancora discussioni sul distacco dal riscaldamento centralizzato

Ogni anno con l'arrivo del freddo o dell'inverno ritornano nelle assemblee condominiali le discussioni sul distacco dall'impianto di riscaldamento centralizzato e sull'istallazione di impianti individuali. La questione, che era stata regolata dalla legge n. 10/1991, è stata di nuovo disciplinata dall'art. 123 del dpr n. 380/2001 (testo unico sull'edilizia), che per la validità della relativa deliberazione assembleare ha confermato la maggioranza di 501 millesimi, qualunque sia il numero dei condomini votanti.

Successivamente alla deliberazione assembleare, è necessario stilare una relazione di compatibilità energetica, nel senso che la trasformazione in impianti individuali deve comportare un risparmio energetico. Ma anche con gli impianti individuali non mancano le liti per le emissioni di fumi dovute alle molte caldaie non istallate a norma. Inoltre, in molti casi, negli appartamenti sono sorti problemi di

muffe e chiazze umide dovute alle differenze di temperatura fra abitazioni contigue per un uso diverso dell'impianto individuale. [Www.legalefacile.it](http://www.legalefacile.it) ti consente di scoprire ulteriori dettagli sul tema della cause condominiali [cliccando qui](#).

13) Proteste per le confezioni multiple

Ci sono consumatori contrariati dal fatto che diversi prodotti sono venduti in confezioni multiple. Quando ne serve uno solo, per esempio una batteria, bisogna comprare una confezione da quattro e le altre tre rimangono in un cassetto e forse scadono. La domanda conseguente è se ciò è lecito e se il consumatore può pretendere di comprare un pezzo solo, considerato che vi sono molti prodotti impacchettati in un numero variabile. In effetti non esiste alcuna norma che obblighi il negoziante a vendere l'intera confezione. E' a sua discrezione e potrebbe anche sconfezionare le batterie e venderle una ad una, a meno che non ci sia un accordo contrario con il fabbricante, che però sarebbe illegittimo in quanto lesivo della libera concorrenza e sarebbe condannato da qualsiasi tribunale. Non è raro, tuttavia, che qualche negoziante disfi le confezioni multiple "3x2" o 4x3" in offerta promozionale delle aziende produttrici in modo da vendere i singoli prodotti a un prezzo normale, ovviamente allo scopo di guadagnare di più. Non è un'operazione lodevole ed è fonte di lamentele dei consumatori, ma non c'è niente da fare, il consumatore può solo inviare una segnalazione alla ditta produttrice che, se vorrà, potrà interrompere la fornitura al negoziante. Questo pasticcio è stato creato dalla legge antitrust n. 287/1990 che ha stabilito il divieto di "imporre direttamente o indirettamente prezzi di vendita", in nome della liberalizzazione. Pertanto le ditte produttrici possono continuare a fare le offerte promozionali a prezzi ribassati, ma i negozianti hanno piena libertà di ignorarle, anche perché una volta comprata la merce ne diventano proprietari. I listini di alcuni prodotti, come i surgelati e i gelati, preparati dalle stesse ditte produttrici, hanno soltanto il valore di prezzi "consigliati" che il negoziante può aumentare o diminuire a piacimento; è obbligato a praticare tali prezzi soltanto se espone i relativi listini, poiché fa fede il prezzo esposto. Prima del 1990 c'era il regio decreto-legge n. 138/1923 che vietava l'aumento del prezzo "quando il produttore italiano indichi esso stesso il prezzo di vendita di una merce". Ciò succedeva per diversi prodotti come i panettoni, le uova di Pasqua, le confezioni di biscotti e anche quelle di batterie. Ma il regio decreto-legge è andato in pensione con la legge antitrust, come ha spiegato il ministero dell'Industria in una circolare del 1993.

14) Per la tassa sui rifiuti competente il giudice di pace

Per i ricorsi contro la tariffa (ex tassa) di nettezza urbana sono competenti i giudici di pace se l'importo

non supera i 2.582 euro. Lo ha stabilito la Corte di cassazione con l'ordinanza n. 3274/2006 ponendo fine a controversie e dubbi interpretativi dopo che il decreto legislativo n. 22/1997, poi confluito nel Codice dell'ambiente (D. L.vo n. 152/2006), aveva trasformato la tassa di nettezza urbana in tariffa. La Corte di cassazione, nell'escludere la competenza delle Commissioni tributarie, ha anche escluso la competenza dei TAR "in quanto non vi è dubbio che l'obbligo di pagamento del corrispettivo sorge da presupposti interamente preregolati dalla legge e da atti amministrativi generali senza che siano riservati alla pubblica amministrazione spazi di discrezionalità circa la individuazione dei soggetti obbligati".

15) La misteriosa cartella del consorzio di bonifica

Chi va ad abitare in alcune zone d'Italia, riceve dopo un po' di tempo una misteriosa cartella esattoriale intitolata "contributo di bonifica". Spesso si tratta di somme di 15 euro, ma è difficile informarsi di che si tratta, poiché la cartella è emessa da un altrettanto misterioso "Consorzio di bonifica" che non si sa dove stia. Per saperlo bisogna fare una ricerca storica e ritornare ai tempi in cui in Italia c'erano molte paludi, che si tentò di bonificare già dal Rinascimento, ma più efficacemente dopo la costituzione del regno d'Italia e fino agli anni precedenti l'ultima guerra mondiale. Le terre furono date ai contadini o comprate da latifondisti e, poiché costoro traevano un guadagno dalla terra bonificata e coltivata, nel 1904 uscì un regio decreto che prevedeva il versamento di un contributo di bonifica a Consorzi appositamente costituiti, che avevano anche il compito di una eventuale manutenzione delle opere svolte. Successivamente, un altro regio decreto del 1933 ha regolato di nuovo la materia riferendosi genericamente agli "immobili" tenuti a versare il contributo, anziché ai terreni. Da qui è nato l'inghippo di cui hanno approfittato i Consorzi di bonifica quando gran parte delle terre fu abbandonata e vennero gli insediamenti urbani: "immobili" sono anche le case, quindi devono pagare il contributo per il fatto stesso di esistere, cioè di trovarsi su una terra che è stata bonificata un secolo fa, anche se non ne traggono alcun vantaggio concreto come gli ex agricoltori, anche se non c'è più un'attività di manutenzione delle opere idrauliche svolte a suo tempo e, infine, anche se usufruiscono di opere di urbanizzazione distinte dalle opere di bonifica.

Questa "tassetta" non solo è sopravvissuta a tutte le riforme fiscali, ma si è anche dilatata e replicata in progressione geometrica colpendo chi abita in normali case di città e procurando lauti stipendi e introiti ai Consorzi di bonifica. La "tassetta", come si è detto, ha anche il privilegio dell'iscrizione a ruolo e quindi il cittadino non può infischiarne perché arriva tramite cartella esattoriale e se non si paga entro 60 giorni scatta la procedura del fermo amministrativo dell'auto. Ma in base all'articolo 17, comma 1, del decreto legislativo n. 46/1999 i consorzi di bonifica, in quanto enti pubblici economici, non potrebbero

ottenere l'iscrizione a ruolo delle somme da incassare e quindi le cartelle esattoriali sono illegittime. Questo è un primo motivo per fare ricorso, tenendo presente che l'articolo 12 della legge n. 448/2001 ha trasferito alle Commissioni tributarie "tutte le controversie aventi ad oggetto i tributi di ogni genere e specie", quindi anche le "tassette" di bonifica che hanno natura tributaria e per le quali prima era competente il Tribunale a causa di una ragnatela di antiche norme. Davanti alle Commissioni tributarie provinciali si può stare da soli se la controversia ha un valore non superiore a 2582 euro, come è il caso di quasi tutti i contributi di bonifica. Ovviamente il ricorso deve essere motivato, considerando che due sentenze della Corte di cassazione (n. 8957/1996 e 8960/1996) hanno stabilito che il contributo è dovuto soltanto nel caso che le opere di bonifica abbiano determinato un incremento di valore dell'immobile "con beneficio diretto e specifico" e che "in caso di contestazione il beneficio deve essere provato dal Consorzio di bonifica", il che è piuttosto difficile se si abita in un normale appartamento urbano costruito dopo le bonifiche.

Comunque il ricorso va fatto entro 60 giorni dal ricevimento della cartella esattoriale seguendo una precisa procedura prevista dal decreto legislativo n. 546/1992, poiché in caso contrario può essere dichiarato inammissibile. Sarebbe bene, quindi, prendere prima ogni informazione utile presso la segreteria della Commissione tributaria provinciale, ricordandosi che è competente quella della provincia in cui ha sede legale il Consorzio di bonifica. Il ricorso deve essere spedito alla Commissione tributaria tramite raccomandata AR senza busta, contenente anche i documenti allegati, poi va notificato tramite ufficiale giudiziario al Consorzio di bonifica. Sempre a pena di inammissibilità, entro i successivi 30 giorni il ricorrente deve depositare presso la segreteria della Commissione tributaria copia del ricorso notificato alla controparte (ma perché se l'ha già spedito?) con fotocopia della ricevuta di spedizione, attestando che la copia è conforme a quella notificata. Dopo questi preliminari comincia il giudizio, a meno che con il Consorzio di bonifica non si raggiunga subito un accordo per ritirare il ricorso. Va ricordato che la parte soccombente può essere condannata a rimborsare alla controparte le spese di giudizio, che sono liquidate con la sentenza, anche se normalmente ognuno paga le sue spese.

16) Lo scontrino invisibile favorisce la non tutela del consumatore. Meglio fotocopiarlo!

Il ministero delle Finanze se ne è sempre infischiato dell'inchiostro sugli scontrini e non ha mai emanato disposizioni per obbligare i fabbricanti dei registratori di cassa a dotare gli apparecchi di inchiostro indelebile o, quanto meno, duraturo. E' un problema del consumatore, che si arrangi. Infatti, quasi tutte le aziende hanno eliminato i certificati di garanzia, per ottenere la quale, in caso di prodotto difettoso, basta presentare lo scontrino. Ma siccome è a carta chimica, dopo due o tre mesi è letteralmente

illeggibile, anzi l'inchiostro svanisce del tutto e praticamente rimane un pezzo di carta bianca: sparisce sia il nome dell'esercizio di vendita, sia l'importo pagato e la cosa venduta. A parere dello staff di studiosi del diritto che operano una gratuita divulgazione di notizie tramite www.legalefacile.it, è strano che il ministero dell'Economia e delle Finanze tolleri questo andazzo, anche da un punto di vista fiscale, considerando che la Guardia di finanza invia ai contribuenti questionari con l'invito ad allegare scontrini e ricevute delle spese fatte anche qualche anno prima. Lo scontrino che sparisce dopo due o tre mesi sembra fatto apposta per impedire al consumatore di ricorrere al giudice di pace in caso di una controversia con il venditore per un prodotto difettoso o contraffatto: deve esibire al giudice la prova dell'acquisto, ma se lo scontrino non si legge per niente il venditore può benissimo affermare che il prodotto non è stato comprato nel suo negozio.

C'è poi un altro problema del quale, questa volta, se ne infischiano fabbricanti e venditori. Quando si fa un regalo, il donante non consegna al beneficiario lo scontrino, per una questione di tatto e anche per non far vedere quanto ha pagato l'oggetto. Si pensi poi agli sposi che ricevono una miriade di regali. Come fanno tutte queste persone a ottenere la garanzia?

17) Ancora si litiga sugli orari dei negozi

In diverse città italiane ogni tanto si rinfocolano le polemiche per gli orari di apertura e chiusura dei negozi disposti dal sindaco. Sono sorti anche comitati di "ribelli" nelle città molto visitate dai turisti, come Roma, ove i negozi del centro avrebbero convenienza a restare sempre aperti, tutti i giorni. In effetti gli orari dei negozi hanno avuto una storia legislativa molto tormentata che comincia addirittura nel 1932 con la legge n. 973, la quale attribuiva al prefetto la facoltà di determinare "i giorni di chiusura totale o parziale, oltre le domeniche, l'orario di apertura e chiusura in tali giorni e l'orario di apertura e chiusura nei giorni feriali". Con la successiva legge n. 370/1934 fu meglio specificato il riposo obbligatorio di 24 ore la domenica (salvo alcune eccezioni). La legge n. 611/1966 estese il riposo obbligatorio domenicale ai panifici (ma di recente è stata modificata) e la legge n. 425/1971 stabilì la chiusura obbligatoria di un'intera giornata (non necessariamente la domenica e secondo turni decisi dal sindaco) per bar, latterie, gelaterie, pasticcerie, ristoranti, trattorie, pizzerie, eccetera.

Successivamente la legge n. 558/1971 portò una piccola rivoluzione concedendo la delega alle Regioni per la fissazione degli orari di apertura e chiusura dei negozi, con obbligo di chiusura totale nei giorni domenicali e festivi, chiusura infrasettimanale obbligatoria di mezza giornata e orario complessivo settimanale di apertura non superiore alle 44 ore. All'obbligo di chiusura domenicale e festiva facevano eccezione le "località ad economia turistica e limitatamente ai periodi di maggior afflusso turistico", per

quanto riguarda i negozi, mentre rimaneva sempre l'eccezione per bar, latterie, pasticcerie, rosticcerie, trattorie, eccetera, che oltretutto possono tenere aperto l'esercizio per più di 44 ore settimanali. Estromesso il prefetto dalle decisioni sugli orari, le Regioni si limitarono a emanare "leggi-quadro" regionali fissando i criteri di massima e lasciando ai singoli Comuni la facoltà di decidere entro tali criteri. La facoltà dei sindaci di decidere gli orari, sempre in conformità ai criteri stabiliti dalle Regioni, fu poi ufficializzata con il DPR n. 616/1977 e con la successiva legge n. 887/1982, che conteneva un'ulteriore novità: i negozi dovevano aprire non oltre le ore 9 e dovevano chiudere non oltre le ore 20, in deroga al limite massimo di 44 ore settimanali, che di fatto scomparve. Un successivo decreto del presidente del Consiglio dei ministri del 30 aprile 1983 precisò che l'apertura mattutina non oltre le ore 9 andava intesa, per i negozi alimentari, in modo tale da "poter fornire il servizio anche ai consumatori che devono fare acquisti prima di recarsi al lavoro" e che gli operatori commerciali non erano tenuti ad osservare l'intervallo di chiusura pomeridiana, cosicché i supermercati poterono praticare l'orario continuato. Infine, la legge n. 121/1987 allungò la possibilità di apertura serale fino alle ore 21 durante il periodo dell'ora legale, estendendo la facoltà di apertura domenicale e festiva ai negozi di libri, dischi, musicassette e videocassette, antiquariato, mobili, eccetera.

Da tutta questa tormentata legislazione si può vedere, comunque, la graduale tendenza a sciogliere i vincoli stretti degli orari e della chiusura festiva sia per assecondare le esigenze di un mercato distributivo sempre più articolato, come i supermercati che possono giovare del lavoro part-time, sia perché le gabbie orarie non hanno più senso nella moltiplicazione dei consumi, degli impegni sociali, di lavoro, degli spostamenti turistici e del tempo libero avvenuta negli ultimi vent'anni. E infatti, quando con la legge n. 142/1990 fu ridisegnato l'ordinamento delle autonomie locali, al sindaco fu assegnata la competenza a coordinare gli orari degli esercizi commerciali nell'ambito della disciplina regionale, ma "al fine di armonizzare l'erogazione dei servizi alle esigenze complessive e generali degli utenti". La disciplina degli orari si era spostata quindi verso gli interessi dei consumatori, cosicché quando la legge n. 287/1991 riscrisse la disciplina degli esercizi pubblici come bar, ristoranti, pasticcerie, rosticcerie, gelaterie, eccetera, stabilì che, per gli orari di apertura e chiusura, il sindaco doveva sentire le associazioni dei consumatori, determinando l'orario minimo e massimo di attività. Anche per i negozi, è arrivata una maggiore liberalizzazione con la riforma del commercio introdotta dal decreto legislativo n. 114/1998: possono restare aperti dalle ore 7 alle 22, con chiusura festiva ma con possibilità di deroga concessa dal Comune, sentite anche le associazioni dei consumatori. Anzi, nei Comuni ad economia prevalentemente turistica i negozi possono stare aperti anche nei giorni festivi senza autorizzazione del sindaco.

18) Conciliazione e arbitrato. Differenza e approfondimenti !

Per argomentare in merito occorre, in primis, capire le fondamentali differenze tra le procedure di arbitrato e quella di conciliazione. Ecco alcuni principi comuni alle due procedure: almeno due parti ed una controversia, la figura di un terzo imparziale e neutrale, la ricerca di una soluzione finale che ponga fine alla disputa. Le principali differenze tra le due procedure sono che mentre l'arbitrato consiste in una procedura contenziosa, la conciliazione essenzialmente non lo è, mentre nell'arbitrato il potere decisionale è attribuito all'arbitro per espressa volontà delle parti, nella conciliazione il conciliatore è del tutto privo di poteri coercitivi e la decisione rimane in capo alle parti stesse. Ciò premesso soffermandoci sulle procedure di conciliazione occorre evidenziare che le stesse si sono sviluppate in tutta Europa perché raccomandate o imposte dalla Commissione CE e hanno contribuito a ridurre il contenzioso giudiziario. Nel 1997, presso l'Università Gregoriana di Roma, fu anche istituita la prima cattedra di "Conciliazione e metodi non contenziosi di soluzione dei conflitti" e nel 1999, presso la Camera di commercio di Milano, fu istituito il primo "Centro di documentazione" in Italia sulla conciliazione e sull'arbitrato extragiudiziali, ove si possono trovare circa 700 libri sulla materia, più raccolte di atti e di periodici. Il primo protocollo d'intesa sulla conciliazione delle controversie fu quello tra associazioni dei consumatori e SIP (poi diventata Telecom Italia) e fu firmato nel 1989. Naturalmente l'utente non ha sempre ragione, oppure può rifiutare la soluzione offerta perché per lui insoddisfacente; in questo caso può rivolgersi alla magistratura. Chi si rivolge alla Commissione di conciliazione per l'importo di una bolletta non deve pagare fino al responso della Commissione e non subisce il distacco della linea. Molte altre procedure di conciliazione, analoghe nel metodo, sono seguite successivamente a quella con la SIP, che ha fatto da battistrada.

Ecco altre notizie sul procedimento di conciliazione:

- Pubblica amministrazione: La legge n. 59/1997 aveva previsto l'emanazione di un decreto per dirimere rapidamente le controversie con i cittadini tramite procedure di conciliazione, di concerto con le associazioni dei consumatori. Ma non se ne è fatto più niente.
- Elettricità e gas. Non se ne è fatto più niente neanche della procedura di conciliazione prevista per le controversie su elettricità e gas dalla legge n. 481/1995. Doveva uscire un regolamento governativo che non è mai stato emanato.
- Telefonini: Dal 1° aprile 1999 ha preso l'avvio anche la procedura di conciliazione per le vertenze con TIM, sempre in seguito ad un protocollo d'intesa con le associazioni dei consumatori. Funziona come quella con Telecom Italia. Negli anni successivi, più esattamente nel gennaio 2006, è stato firmato un

protocollo d'intesa anche con H3G, mentre Wind e Vodafone se ne infischiano.

- Poste: Dal gennaio 2002 ha preso l'avvio la conciliazione con Poste Italiane per i disservizi postali. E' concesso un risarcimento fino a 500 euro. Il decreto legislativo n. 261/1999, emanato in attuazione di una Direttiva CE, aveva già previsto nel settore l'introduzione di "procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti... con un sistema di rimborso o di compensazione". Nel 2006 Poste Italiane ha introdotto una procedura di conciliazione anche per i servizi di BancoPosta. Il decreto legislativo n. 384/2003 ha previsto procedure di conciliazione anche per la definizione delle controversie con le società postali private, ma finora non se ne è fatto niente.

- Assicurazioni: La Direttiva n. 2002/92/CE aveva imposto procedure di conciliazione per le controversie assicurative, ma l'Italia l'ha preceduta. Nel 2001 è stato sottoscritto un protocollo d'intesa fra le associazioni dei consumatori e l'Associazione nazionale imprese assicurative (ANIA), sempre con l'istituzione di una commissione paritetica che giudica il caso, però solo nel settore RC Auto. Invece con la RAS alcune associazioni di consumatori hanno sottoscritto un altro protocollo d'intesa che riguarda la conciliazione di tutte le vertenze assicurative.

- Banche. Esiste l'Ombudsman bancario che si occupa della conciliazione delle vertenze fra utenti e banche. Vi sono però vari protocolli d'intesa fra associazioni dei consumatori e banche, in particolare con il Monte dei Paschi di Siena e, per i bond-crack, con Banca Intesa, Capitalia e UniCredit. Inoltre, il decreto ministeriale n. 456/2001 ha previsto procedure di conciliazione per le controversie sui bonifici transfrontalieri la cui soluzione è affidata ad una Commissione i cui componenti sono designati in parte dalle associazioni dei consumatori.

- Tinto-lavanderie: La legge n. 84/2006, che per la prima volta ha disciplinato l'attività delle tinto-lavanderie, ha previsto l'istituzione di Commissioni conciliative per la soluzione rapida delle vertenze in caso di danni agli indumenti o smarrimento degli stessi, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori.

- Conciliazione dappertutto: Tutte le aziende che producono o vendono beni o servizi, nonché le associazioni dei professionisti come quelle di medici, avvocati e notai, potranno avviare procedure di conciliazione extragiudiziale per le controversie con i consumatori. Lo prevede l'art. 141 del decreto legislativo n. 206/2005 aggiungendo che il ministero delle Attività Produttive comunicherà alla Commissione CE l'elenco delle Commissioni di conciliazione.

19) Antifurto. Gli interventi dei Vigili urbani si pagano

Sull'argomento lo staff di www.legalefacile.it esprime indignazione soprattutto se si considera il disposto

dell'emendamento inserito nella legge n. 51/2006 (art. 1/bis), di conversione di un decreto legge, i collegamenti con i Vigili urbani degli impianti di allarme di abitazioni, uffici, negozi ed esercizi pubblici, sono stati inseriti tra i "servizi a domanda individuale", cioè a pagamento.

In altre parole, quando scatta l'antifurto i Vigili dovrebbero intervenire, ma devono essere pagati. Prima non c'era una precisa previsione normativa e ciò aveva generato dubbi. Secondo il nostro personale punto di vista si tratta di una ulteriore vessazione dei cittadini in quanto gli interventi dei Vigili urbani in caso di reati dovrebbero essere gratuiti, essendo pagati con le tasse dei cittadini: infatti, i collegamenti degli impianti di allarme con la Polizia sono gratuiti, basta fare una comunicazione alla Questura e inserire nell'impianto un combinatore telefonico che chiama automaticamente il 113 quando scatta l'allarme per una incursione dei ladri.

20) Multa a chi non mette l'etichetta sulla oliera. Reclamate e segnalate la violazione!

E' passata quasi inosservata la disposizione contenuta nella legge n. 81/2006 (art. 4, comma 4-quater) che vieta a ristoranti, rosticcerie, bar e altri punti di ristoro di servire ai clienti olio di oliva in contenitori non etichettati secondo le norme di legge. Ciò significa la scomparsa delle oliere anonime, che dovranno essere etichettate come le bottiglie confezionate, a meno che queste non siano servite direttamente ai clienti. Per il consumatore va tutto bene, per i ristoranti assai meno, in quanto molti usano comprare cisterne di olio extravergine presso i frantoi e, a meno di buttarlo, dovranno etichettare in fretta e furia le oliere. La norma, infatti, è entrata in vigore il giorno dopo la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del 12 marzo 2006, trattandosi di un emendamento al decreto legge di conversione (n. 2/2006), che non la conteneva: è noto che i decreti legge entrano in vigore il giorno dopo la pubblicazione sulla Gazzetta, ma l'entrata in vigore degli eventuali emendamenti slitta al giorno dopo la pubblicazione della legge di conversione, che deve essere approvata entro 60 giorni. Nessuno ha pensato che ci vuole tempo per adeguarsi a una disposizione del genere e intanto dal 12 marzo è entrata in vigore anche la sanzione per chi non si è adeguato nel giro di 24 ore: 1000 euro.

21) Nuove regole per i cani dei ciechi

I cani che accompagnano i ciechi continuano a non pagare biglietto su tutti i mezzi pubblici. Lo ha confermato la legge n. 60/2006 che ha anche modificato in parte una legge del 1974. Ai ciechi è riconosciuto altresì il diritto di accedere in bar, negozi e ristoranti con i cani guida. Chi ne impedisce l'accesso è soggetto d'ora in poi a una sanzione pecuniaria da 500 a 2.500 euro. Il cieco ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida anche se non munito di museruola. Tuttavia, sui mezzi di trasporto

pubblico, ove richiesto esplicitamente dal conducente o dai passeggeri, il cieco è tenuto a mettere la museruola al proprio cane.

22) Proliferano gli alimenti ingannevoli

a) Ecco qualche valido esempio di alimenti ingannevoli:

- Passata di pomodoro: Il Governo ha detto "basta" alle passate di pomodoro fatte aggiungendo semplicemente acqua al concentrato di pomodoro, nel senso che non si può chiamare passata, ma semmai con un nome di fantasia. Tuttavia non è il solo prodotto ingannevole per il consumatore. - - -

- Polpa di pomodoro: Può essere ricavata da polpa congelata, perché non ha una disciplina normativa come i pelati, che invece devono essere ottenuti da pomodoro fresco.

- Tonno in scatola: Anche questo può essere ricavato da tonno congelato, nessuna norma lo vieta, né prescrive un'apposita informazione in etichetta.

- Vino allo zucchero: In Italia non si può elevare artificialmente la gradazione alcolica del vino aggiungendo zucchero al mosto, in altri Paesi si può fare e, per il solito motivo, il loro vino può circolare liberamente in Italia senza alcuna informazione in etichetta per il consumatore. In Italia è permessa invece l'aggiunta di mosto concentrato, sempre per elevare il grado alcolico, ma ugualmente senza alcun obbligo di informazione al consumatore.

- Caciotta del pastore: Si chiama proprio così (o Caciotta di fattoria, di cascina, eccetera) e può essere un formaggio fatto con latte in polvere e importato dalla Germania, ove è permesso; poi l'importatore ci mette una bella e invitante etichetta "nostrana". E' sempre regolare e in nome del Trattato europeo non se ne può impedire la circolazione.

- Risotto al tartufo: Sulla busta c'è scritto proprio così ed è un "pronto da cuocere", ma di tartufo non c'è neanche un grammo. C'è invece un aroma artificiale che imita il sapore del tartufo, più il glutammato monosodico per rinforzare il sapore artificiale. Per verificarlo, basta leggere l'elenco dagli ingredienti, ma è tutto regolare. D'altra parte, per 2 euro non si può pretendere il tartufo.

La falsa panna. Sembra panna, ma non lo è e difatti non ha questa denominazione, ma una di fantasia, solo che in etichetta c'è la raffigurazione di una cosa identica alla panna messa sulle fragole. Invece è a base di grassi idrogenati, ma è tutto regolare. Bisogna fare attenzione alla denominazione.

- Prosciutto: Generalmente è piccolo, magro e con un bel colore rosso (ottenuto con i nitrati) che al consumatore piace, ma all'assaggio sa di carne fresca, è amarognolo e le fette sono appiccicose. E' ricavato da cosce congelate di suino magro e stagionato per soli 4-5 mesi con ventilazione forzata di aria calda, contro i 10 mesi di stagionatura tradizionale del buon prosciutto.

- Prodotti affumicati: Chi pensa che ancora si perda tempo a fare il fuoco con il legno di ginepro per affumicare salmone, speck, prosciutti cotti e altro, si sbaglia: l'affumicatura o, meglio, il sapore è ottenuto siringando nel prodotto un aroma che si chiama, appunto, aroma di affumicatura ed è permesso dalla CE. Se si tratta di affumicatura tradizionale, il produttore ci tiene a farlo sapere.
- Il falso yogurt: Sembra yogurt, ma non riporta questa denominazione perché è solo un latte addensato e fermentato (inacidito) senza i lattobacilli vivi benefici per l'intestino. In genere viene dall'estero, ma anche questo è regolare. Attenzione alla denominazione.
- Amaro alle erbe: E' la solita storia, non c'è l'ombra di un'erba, perché è acqua, alcol, zucchero e il solito aroma artificiale che dà il sapore di qualche erba. Se invece c'è scritto "infusione idroalcolica di erbe", è autentico.

b) Altre buone informazioni che occorre sapere per indagare sulla provenienza di un prodotto vengono di seguito riportate:

- Il concentrato di pomodoro sembra tutto italiano, invece è cinese, perché in gran parte viene importato dalla Cina, dove operano 7 mastodontici impianti realizzati con tecnologia italiana. Costa la metà di quello nazionale.
 - Pure i tartufi sembrano tutti italiani, ma vengono dall'Africa, dall'Albania o dalla Cina, sono scadenti, importati a prezzi stracciati e rivenduti anche a 400 euro al chilo.
 - Forme di formaggio importate specialmente da Olanda e Danimarca vengono sezionate e vendute come caciotte e formaggi nostrani.
 - Arance e limoni del sud America e del sud Africa sono "pilotati" soprattutto da ditte spagnole e olandesi attraverso triangolazioni commerciali che li fanno diventare dapprima "agrumi comunitari" e poi originari della Sicilia.
 - Anche l'umile aglio viene dalla Cina, tanto che la CE ha dovuto contingentarne l'importazione, che per i prezzi bassissimi stava diventando massiccia. Il contingentamento viene aggirato facendo figurare sui documenti di accompagnamento una falsa provenienza dalla Malesia, dall'Egitto e da Israele. Una volta regolarizzata la loro importazione in Italia, i bulbi finiscono in commercio come prodotti nostrani.
 - I funghi porcini vengono dall'est europeo, anche perché è sempre più difficile trovarli in Italia. Quelli freschi sono spacciati per nostrani, ma a volte anche quelli secchi confezionati.
- Circa metà del miele in circolazione viene dall'Argentina, dall'Ungheria e dalla Cina, ove a volte è ottenuto con un processo di sintesi da riso o mais ed è molto simile al miele vero.
- A questi falsi alimenti nostrani che circolano in Italia, però, sono da aggiungere i falsi e le imitazioni dei nostri prodotti che circolano all'estero. In primo luogo ci sono "Spaghetti" e "Pizza" (fatti in tutt'altro

modo), ma purtroppo non sono denominazioni tutelate e possono essere copiate tranquillamente in tutto il mondo. Non possiamo farci niente. Diverso è il caso dei prodotti DOP (denominazione d'origine protetta) e IGP (indicazione geografica protetta), come formaggi, salumi, oli d'oliva, eccetera, riconosciuti e tutelati a livello europeo e, per i formaggi, anche mondiale, perché c'è una convenzione internazionale. Il problema è stabilire quando c'è un'imitazione. Anni fa la Corte di giustizia europea ha vietato alla Danimarca di commercializzare il suo "Danish Grana", perché imitava il Grana Padano, denominazione tutelata integralmente, nel senso che non si può usare neanche uno solo dei due termini. Lo stesso vale per il Parmigiano Reggiano, che negli anni passati ha dovuto affrontare diverse imitazioni come il "Reggianito" prodotto in Argentina e il "Parmisan italian type" americano. La legge europea ha stabilito che non si possono usare neanche denominazioni imitative parziali o evocazioni tali da creare confusione nel consumatore; infatti, "Parmesan" è la traduzione tedesca di "Parmigiano". Per quanto riguarda i vini italiani, forse sono copiati più dei formaggi, con continue controversie giudiziarie. Non si contano, nel tempo, le imitazioni del Barbera wine, del Chianti wine e del Soave in America, quelle del Barolo un po' dappertutto, del Moscato d'Asti in Canada e dell'Asti spumante in Australia, oltre che del Brunello di Montalcino in Brasile. Ma l'imitazione più ingegnosa è stata quella di un vino francese, non italiano: negli anni '80 un viticoltore californiano commercializzava legalmente uno champagne "Veuve Clicquot" (vedova Clicquot) dopo aver sposato la vedova di un certo Clicquot, alla quale aveva intestato la ditta. Alla fine, però, perse la causa.

23) Le ultime deroghe dell'acqua del rubinetto

Occorre sapere che per legge l'acqua di rubinetto non deve contenere sostanze indesiderabili oltre certi limiti. Purtroppo ciò non è sempre possibile, per cui una legge del 2001 aveva previsto la possibilità di deroghe su richiesta delle regioni, che ne dovrebbero avvisare i consumatori, ma non lo fanno. Intanto le aziende acquedottistiche sono state praticamente privatizzate, quindi devono far quadrare i conti, che non tornano se devono fare investimenti per rendere l'acqua "a norma". Pertanto le aziende chiedono deroghe alle regioni, che le gira al Ministero della salute. Le deroghe riguardano il superamento di una o più sostanze indesiderabili, per lo più arsenico, cloriti e nitrati. Questi ultimi (massimo consentito 50 milligrammi per litro) provengono soprattutto dai concimi azotati usati per incrementare la produzione dei foraggi per gli animali d'allevamento, che richiedono una grande quantità di azoto prontamente disponibile nel terreno, per cui c'è un crescente uso di fertilizzanti contenenti azoto in forma nitrica, che costano poco. Si formano quindi nitrati che, essendo in eccesso, oltre ad accumularsi nelle piante filtrano nel terreno raggiungendo le falde acquifere. I cloriti sono i sottoprodotti del cloro usato per disinfettare

l'acqua. Quando superano i 200 microgrammi per litro si comincia a sentire il sapore di cloro e la legge ne ammette per ora fino a 800 microgrammi, ma in diverse Regioni che hanno ottenuto le deroghe superano i 1300 microgrammi e si può immaginare il sapore di quell'acqua, che è azzardato definire potabile e in ogni caso i cloriti non fanno bene alla salute. L'arsenico, invece, in parte è catturato dalla stessa falda perché presente naturalmente nel sottosuolo (specialmente di origine vulcanica) e in parte è ceduto da alcuni antiparassitari, lavorazioni industriali, discariche, eccetera. Per verificare se nei tessuti c'è un accumulo di arsenico e altri minerali tossici, si può fare un esame chiamato "mineralogramma", che è l'analisi del capello, ove i metalli tossici si fissano come negli altri organi. Comunque, a parte le deroghe, se dalle analisi dell'acqua risulta che sono state superate le tolleranze ammesse, la competenza a intervenire è della ASL che deve giudicare se l'acqua è ancora idonea al consumo umano, intimando all'azienda acquedottistica di prendere i provvedimenti del caso.

24) Non buttare la ricevuta di un pagamento

Ormai tra bollette, ricevute, tasse, ratei, estratti bancari, bisogna tenere in casa un mucchio di scartoffie. Ma per quanto tempo? E' la domanda che ci continuano a fare molti visitatori di www.legalefacile.it, molti dei quali sono in difficoltà perché non hanno conservato la documentazione relativa ai pagamenti, secondo i tempi necessari perché un pagamento cada in prescrizione. E' arcinota la persecuzione nei confronti degli automobilisti che, pur avendo pagato regolarmente il bollo auto, non hanno conservato il tagliando per almeno tre anni e non possono dimostrare quindi che non sono evasori.

Ad altri capita, invece, di ricevere dopo cinque anni una cartella esattoriale per una multa che hanno già pagato, oppure un avviso di pagamento per bollette già saldate, per ratei regolarmente versati tramite i conti correnti postali. Il fatto è che quando si effettuano pagamenti con i conti correnti postali non si può essere mai sicuri che arrivino a destinazione. Questo è già un buon motivo per conservare le ricevute di pagamento.

Anche le ricevute dei pagamenti più normali, come il conto dell'albergo, dovrebbero essere conservate per un po' di tempo, perché in caso di qualche pasticcio l'albergatore ha tempo 6 mesi per pretendere la ripetizione del pagamento. Al consumatore, poi, conviene sempre conservare lo scontrino per gli acquisti nei negozi perché ha tempo due anni per denunciare eventuali difetti della merce. Per una qualsiasi rivendicazione è necessario, però, avere sempre lo scontrino che attesti l'acquisto. A tal proposito lo staff di esperti di www.legalefacile.it vi invita a fotocopiare lo scontrino visto che è stampato su carta chimica e quindi dopo 2 o 3 mesi diviene letteralmente illeggibile. Ritornando al tema delle prescrizioni occorre evidenziare che quest'ultime variano da caso a caso e spesso si allungano senza un preavviso.

Una sentenza della Corte di Cassazione (n. 7662/1999), per esempio, ha stabilito che le cartelle esattoriali relative a contravvenzioni, bollo auto e tributi vari possono arrivare fino al quarto mese successivo al termine di prescrizione. Inoltre, per imposte e tasse, in caso di condoni e sanatorie la prescrizione si allunga per tutti di un periodo pari a quello entro il quale si può chiedere il condono o la sanatoria (in genere è di 6 mesi).

A causa di questa elasticità dei termini di prescrizione è sempre bene conservare la documentazione di pagamento per un anno in più di quello indicato nello schema pubblicata di seguito. Spesso capita che i termini vengano temporaneamente allungati da qualche leggina ad hoc, quando, ad esempio, il fisco non ce la fa a mandare in tempo le cartelle esattoriali. Ecco, comunque, quali sono i tempi minimi per la conservazione di ricevute e documentazioni.

- Tassa nettezza urbana = 10 anni
- Affitti e quote condominiali = 5 anni
- Bollette elettriche, telefoniche del gas, ecc. = 5 anni
- Altri pagamenti tramite conto corrente = 5 anni
- Ratei assicurativi = 1 anno (dalla scadenza)
- Pagamenti Irpef (*) = 5 anni
- Pagamenti IVA (*) = 5 anni
- Multe stradali = 5 anni
- Bollo auto = 4 anni (dalla scadenza)
- Ricevute alberghi e pensioni = 6 mesi
- Scontrini di acquisto merce = 26 mesi
- Parcelle professionisti = 3 anni (da fine rapporto)
- Onorari artigiani = 10 anni
- Cambiali = 3 anni
- Ricevute e operazioni bancarie = 1 anno
- Contratti vari (**) = 5 anni
- Certificato di garanzia = secondo durata
- Ricevute spedizionieri = 1 anno
- Attestazioni contributi previdenziali = 10 anni (da fine lavoro)
- Canone RAI-TV = 10 anni
- ICI = 5 anni

(*) A partire dall'anno successivo a quello della dichiarazione annuale.

(**) Periodo minimo e variabile: dipende dall'oggetto contrattuale.

25) Come difendersi dalla clonazione della carta di credito

Sono in aumento i casi di truffa con le carte di credito e i dati statistici rilevano che le transazioni più pericolose sono quelle in cui non è necessario esibire fisicamente la carta come, ad esempio, gli acquisti effettuati via Internet o per telefono. Una volta estorti i numeri della carta di credito, la riproduzione illegale di questi su carte clonate è un gioco da ragazzi. Per impedire il furto dei numeri e la conseguente clonazione, le società che gestiscono le credit card stanno adottando dei sofisticati sistemi anticontraffazione per le carte di ultima generazione. Nel frattempo, però, bisogna seguire alcuni accorgimenti per cercare di limitare i rischi di clonazione. Per quanto riguarda gli acquisti effettuati in modo tradizionale, il primo consiglio è quello di non perdere mai di vista la propria carta quando si paga. Sembra un consiglio banale ma è molto importante non dare la possibilità a nessuno di agire sulla carta nascostamente. Altro consiglio importante è quello di controllare sempre l'estratto conto della carta di credito badando in modo particolare alla sistematica ricorrenza di spese di piccolo importo, perché è proprio lì che può nascondersi la truffa. Verificare sempre che la carta sia passata una sola volta nel POS e, comunque, mai in più apparecchi, magari con la scusa che l'operazione non è andata a buon fine. Seguire con attenzione, senza farsi distrarre, l'operazione di passaggio della carta. Un altro consiglio banale ma molto utile è quello di conservare le ricevute fino all'arrivo dell'estratto conto e stracciarle molto bene prima di cestinarle. Per quanto riguarda gli acquisti on line, servirsi solo di siti ad alto standard di sicurezza, protetti dai sistemi di sicurezza internazionali: SSL (Secure Socket Layer) e SET (Secure Electronic Transaction). Questi siti, che garantiscono la trasmissione crittografata dei dati, si riconoscono da una certificazione e da un lucchetto che appaiono sulla home page. E' fondamentale non fornire mai i numeri della carta di credito (ma anche delle coordinate bancarie) via mail. Da un'indagine conoscitiva svolta dallo staff di www.legalefacile.it è emersa l'importanza di verificare sempre che il venditore abbia anche una sede fisica e non solo virtuale e che questa esista davvero. Prendere sempre nota dell'indirizzo, del numero di telefono, del nome dell'azienda, della sua ragione sociale e verificare che siano pubblicate sul sito le condizioni di vendita e le modalità per esercitare il diritto di recesso. Non tralasciare di prendere visione anche delle condizioni di pagamento e delle spese di spedizione. Invece delle carte di credito tradizionali si possono utilizzare per gli acquisti on line delle carte prepagate che svolgono la stessa funzione della carta di credito con il vantaggio di limitare il rischio di prelievo truffaldino solo ad una piccola somma di denaro e non al totale del conto corrente. In caso di clonazione

della carta di credito, andare subito a fare la denuncia ai Carabinieri o alla Polizia avendo cura di portare copia dell'estratto conto con evidenziate le somme non riconosciute. Inviare ai Servizi Interbancari, entro 60 giorni (ma è sempre meglio farlo prima possibile) dalla data di emissione dell'estratto conto, una contestazione scritta e firmata dall'intestatario della carta di credito, allegando copia dell'estratto conto contestato, copia fronte-retro della carta tagliata in due e copia della denuncia. Per ulteriori informazioni e richieste contattateci [cliccando qui](#) oppure chiamando all'utenza mobile 328-74.73.004

26) Canone Rai: <<Chi deve pagare il canone Rai per la legge?>>

L'obbligo di pagamento del canone di abbonamento RAI-TV è previsto dall'art. 1 del R.D.L. n. 246/38: in base a tale norma l'obbligo di pagare il canone sorge a seguito "della detenzione di uno o più apparecchi atti o adattabili alla ricezione delle trasmissioni radiotelevisive indipendentemente dalla qualità o dalla quantità del relativo utilizzo". In altri termini, questo significa che chiunque abbia uno o più apparecchi televisivi deve, per legge, pagare il canone di abbonamento TV.

Trattandosi di un'imposta sulla detenzione dell'apparecchio, il canone deve essere pagato indipendentemente dall'uso del televisore o dalla scelta delle emittenti televisive. Pertanto, la destinazione dell'apparecchio televisivo a un uso diverso (visione di nastri preregistrati, utilizzazione come terminale per home-computer o come monitor per video-games) non ne esclude l'adattabilità alla ricezione delle trasmissioni televisive e conferma l'obbligo a pagare il canone di abbonamento.

27) Canone Rai: <<Ecco come disdire l'abbonamento tv senza complicazioni>>

Molte persone anziane a un certo punto vanno ad abitare con i figli e quindi lasciano casa dando disdetta di tutte le utenze. Lo stesso succede se vanno in una casa di riposo, ma in genere non ricordano che c'è il problema dell'abbonamento TV o, se lo ricordano, mandano una semplice disdetta. Questo è l'errore più comune poiché, in base alla legge, ove c'è un televisore c'è un canone da pagare, a meno che l'abbonato non lo butti o non lo ceda con una procedura ben precisa. Pertanto, molti anziani che si sono trasferiti vengono perseguitati dal SAT, Sportello abbonamenti TV (ex URAR) e se non pagano subiscono il pignoramento. Se l'anziano non porta con sé il televisore, può regalarlo o venderlo a qualcuno. In questo caso nel libretto di abbonamento c'è un'apposita cartolina che bisogna compilare precisamente (attenzione a barrare la casella giusta) e spedire per raccomandata AR al SAT, Casella postale n. 22, 10100 Torino. Se il libretto di abbonamento è andato smarrito, si può fare una disdetta con lettera raccomandata specificando il numero di abbonamento, comunicando lo smarrimento del libretto e precisando che non si possiedono altri apparecchi televisivi. In ambedue i casi, occorre allegare alla

cartolina o alla lettera una dichiarazione di ricevuta di colui che prende in consegna il televisore, con gli estremi e fotocopia integrale di un suo documento di riconoscimento valido. Il libretto di abbonamento va restituito. La seconda soluzione è buttare l'apparecchio (o in genere vecchio) consegnandolo al servizio "oggetti ingombranti" dell'azienda di nettezza urbana. In questo caso occorre utilizzare la cartolina del libretto di abbonamento intitolata "comunicazioni varie" (se il libretto è andato smarrito si può fare una lettera raccomandata, specificando sempre il numero di abbonamento). Occorre anche allegare una "dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà" su carta libera, che deve essere strutturata come il fax simile che www.legalefacile.it ha realizzato per voi:

MILE	
DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'	
Il sottoscritto residente a via, consapevole delle responsabilità penali previste nel caso di dichiarazioni mendaci e richiamate dall'art. 76 del DPR n. 445/2000, dichiara di aver gettato l'apparecchio televisivo (indicare marca e pollici) relativo all'abbonamento n. e di non possedere altri apparecchi televisivi. Ai sensi dell'art. 38 del DPR n. 445/2000, la presente dichiarazione è inviata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento valido di riconoscimento.	
Luogo e data	Firma
La fotocopia integrale del documento va spillata alla dichiarazione e il libretto di abbonamento va restituito sempre al SAT.	

28) Canone Rai: <<La subdola lettera della rai>>

A chi non ha il televisore continuano ad arrivare minacciose lettere della Rai con l'invito perentorio ad abbonarsi altrimenti "l'Amministrazione finanziaria procederà ai necessari controlli". Ciò è completamente falso, perché la Guardia di finanza non può entrare nelle abitazioni private senza un mandato del giudice e c'è da figurarsi se i giudici perdono tempo a firmare mandati a casaccio per consentire alla Guardia di finanza di entrare in migliaia di abitazioni e verificare se c'è o non c'è il televisore. Nella lettera c'è anche scritto che è allegato un questionario da compilare e rispedire e ci si aspetterebbe che il questionario contenesse la domanda se si ha o non si ha il televisore, ma non ce ne è traccia, poiché praticamente è una cartolina con la richiesta di abbonarsi. Quindi è un altro falso e un'altra furbata. La lettera arriva a tutti coloro che risultano residenti nella città e al tempo stesso non risultano abbonati. Per ricavare questi nomi la Rai si collega telematicamente con l'anagrafe e, avendo l'archivio telematico degli abbonati, da

questi sottrae i residenti non abbonati, ai quali manda la lettera minacciosa. Ma non c'è una legge sulla privacy?

29) Canone Rai: <<Restituzione canone non dovuto>>

A partire dal 1990 non si deve più pagare il canone TV nella seconda casa. La legge infatti ha stabilito che il titolare dell'abbonamento e i suoi familiari possono tenere uno o più apparecchi televisivi presso qualsiasi loro residenza o dimora, anche secondaria. Chi era titolare di più abbonamenti quindi, può inviare una comunicazione al S.A.T., Sportello Abbonamenti TV della RAI, chiedendo l'annullamento di uno di essi e la restituzione dei canoni pagati e non dovuti.

30) Privacy: troppi dati agli sportelli bancari e postali

Il Garante per la protezione dei dati personali (Newsletter del 25.11.2005) ha reso noto di aver emanato un provvedimento nel quale ha stabilito che le banche e gli uffici postali devono limitare la richiesta di documenti di riconoscimento dei loro clienti ai soli casi indispensabili. L'Autorità ha inoltre precisato che non sempre è necessario trattenere la fotocopia del documento per effettuare operazioni bancarie o postali e che occorre evitare di acquisire più volte copia dei documenti già disponibili. Nel provvedimento, il Garante ha infine prescritto a banche e uffici postali di adottare modalità proporzionate nella richiesta di identificazione dei clienti e di limitarsi a conservare copia del documento solo nei casi stabiliti dalla legge. Infine, il Garante ha richiamato l'attenzione sulla necessità di adottare opportune cautele affinché si evitino inutili letture dei dati che permettano l'ascolto da parte di soggetti estranei, assicurando sempre l'opportuno riserbo nelle operazioni di sportello.

31) Consigli pratici sugli investimenti

E' sempre difficile il rapporto tra banche e clienti. Il problema nasce dal fatto che il cliente della banca, nella maggior parte dei casi, non ha competenze specifiche, per cui non può fare altro che affidarsi a chi teoricamente ne dovrebbe sapere più di lui, vale a dire il funzionario al quale si rivolge per un consiglio. Questa asimmetria informativa pesa molto sul rapporto che si stabilisce e la soggezione nei confronti dell'esperto che consiglia caldamente, ad esempio un investimento piuttosto che un altro, può, a volte, rappresentare un'insidia. Colmare questo divario informativo è molto difficile, anzi quasi impossibile. Il consumatore può, però, seguire alcuni consigli per evitare qualche brutta sorpresa. Per prima cosa deve sapere che non esistono investimenti sicuri e che tutti hanno una percentuale di rischio, anche se bassa. Anzi, è meglio diffidare dei rendimenti molto alti (vedi i bond argentini). Inoltre,

il consumatore deve sapere che la fine dell'anno rappresenta per le banche il momento del rendiconto finale per cui devono cercare di fare "cassa" in ogni modo, così il direttore prende un premio. Se il cliente ha un fondo di investimento o un portafoglio titoli diversificato (vale a dire con azioni ed obbligazioni) può capitare di essere interpellati da un funzionario che suggerisce di "movimentare" o "rimodulare" il portafoglio magari con la scusa che un titolo potrebbe cedere punti sul mercato. Tutti i movimenti, come quelli di compravendita di titoli, a causa delle alte commissioni addebitate, rendono alle banche cospicui guadagni a discapito del cliente.

Attenzione poi ai prodotti di investimento proposti dalla banca, in special modo sempre a fine anno, perché, anche in questo caso spesso vengono offerti quelli che fruttano alla banca le commissioni più alte. Un'ultima raccomandazione è quella di leggere sempre con attenzione il conto scalare, quello che arriva a casa periodicamente. Il conto scalare, oltre a fornire tutte le informazioni sui movimenti dare/avere, riporta le notizie che riguardano le condizioni contrattuali e le eventuali variazioni dei costi di gestione del conto. Va ricordato che è l'unico mezzo di comunicazione che la banca utilizza per dialogare con i suoi clienti (è obbligata a farlo dalla legge sulla trasparenza bancaria). Verificare ogni volta che, rispetto all'estratto conto precedente, non ci siano variazioni e se ci sono, che ne siano specificate le motivazioni. Quando qualcosa non quadra andare subito a chiedere spiegazioni in banca o rivolgersi ad una associazione di consumatori. Se desiderate conoscere il punto di vista del Team di esperti di www.legalefacile.it potete contattateci [cliccando qui](#)

32) I "bidoni" dei contratti di finanziamento

Neanche il Codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005) ha messo una "pezza" ai bidoni subiti dai consumatori quando ricorrono al credito al consumo, ovvero firmano un contratto per l'acquisto di un bene o di un servizio e un secondo contratto, fornito dallo stesso venditore, con una società finanziaria per finanziare l'acquisto. Ogni anno centinaia di consumatori vengono raggirati con questo sistema perché il venditore è inadempiente, oppure fallisce, ma, nonostante non sia entrato in possesso del bene o abbia fruito il servizio, il consumatore deve continuare a pagare le rate alla società finanziaria. Questa sta in una botte di ferro perché non è inadempiente ed è assimilata al "terzo in buona fede", per cui il consumatore deve continuare a pagare le rate, altrimenti subisce il pignoramento. L'articolo 22 della legge sul credito al consumo (n. 142/1992), poi incorporata nel decreto legislativo n. 385/1993, aveva stabilito che "nei casi di inadempimento del fornitore di beni e servizi, il consumatore che abbia effettuato inutilmente la costituzione in mora ha diritto di agire contro il finanziatore nei limiti del credito concesso, a condizione che vi sia un accordo con cui il finanziatore riconosce al venditore l'esclusiva per la concessione di credito ai propri clienti". Ovviamente le società finanziarie si guardano bene dal

sottoscrivere con il venditore un accordo di "esclusiva" per la concessione di crediti ai consumatori, per i quali non c'è niente da fare. Anzi, nei contratti c'è scritto che non c'è un accordo di esclusiva e quando c'è questa clausola il consumatore dovrebbe alzare i tacchi e non firmare. Ora l'articolo 42 del Codice del consumo ha ripreso la norma tal quale, nonostante sarebbe stato opportuno apportare delle modifica. L'unica possibilità di svincolarsi da un contratto con una finanziaria è quando è collegato ad un contratto di acquisto a distanza (via Internet, per televisione, eccetera) o fuori dai locali commerciali del venditore (art. 67 del Codice del consumo), oppure a un contratto di acquisto di una multiproprietà, (art. 77 del Codice del consumo); in ambedue i casi il consumatore ha la possibilità di recedere entro 10 giorni e le norme stabiliscono che viene a cadere anche il contratto di finanziamento.

33) La questione della "penale" nei contratti

Una delle furberie inserite nei contratti che firmano i consumatori, quasi sempre senza leggere le clausole, è quella di prevedere una penale in caso di recesso, anche se motivato. Ciò accade, per esempio, nei contratti riguardanti i pacchetti turistici e non ha importanza se il consumatore recede perché nel luogo della vacanza è scoppiata una rivoluzione o un'epidemia; ma accade anche in tantissimi altri contratti e la penale è prevista anche se la controparte non ha avuto alcun danno dal recesso del consumatore. A volte la penale è altissima, anche fino al 100% dell'importo del contratto e il Codice civile non prevede alcun limite. Stabilisce però all'articolo 1384 che la penale può essere diminuita equamente dal giudice se l'ammontare è manifestamente eccessivo. Finora la norma era stata interpretata nel senso che in una eventuale causa la riduzione della penale doveva essere richiesta dal consumatore e veniva accordata avendo riguardo all'interesse del creditore all'adempimento. Ora la Corte di cassazione, con la recente sentenza n. 18128/2005, ha stabilito che il giudice può ridurre d'ufficio la penale, cioè senza la richiesta del consumatore, per il semplice fatto che è manifestamente eccessiva.

34) Servizi telefonici non richiesti: un salasso per gli italiani

Almeno il 30 per cento degli utenti paga mediamente 20 euro l'anno per servizi telefonici non richiesti, che Telecom Italia, Wind ed altri gestori telefonici attivano senza l'autorizzazione del titolare dell'utenza; è quanto ci comunicano sul forum promosso da www.legalefacile.it con il titolo "proteste e informazioni". In tale contesto è bene evidenziare che l'art. 57 del Codice del consumo consente l'attivazione dei servizi a pagamento soltanto nel caso in cui il consumatore abbia manifestato esplicitamente il proprio consenso. Pertanto, il consumatore non è obbligato a pagare se non ha richiesto il servizio né a

rispondere alle proposte commerciali delle società telefoniche.

35) Il risarcimento del danno esistenziale

Da un po' di tempo i giudici riconoscono nelle sentenze a favore dei consumatori anche il risarcimento del "danno esistenziale" quando un fatto ha provocato disagi, stress, difficoltà nelle relazioni sociali o familiari, eccetera. Per esempio, se la tardiva consegna di un'auto ha provocato non solo un danno patrimoniale per mancati guadagni, ma anche un disagio psichico e liti con la fidanzata che vuole andare in macchina, il giudice riconosce al consumatore che ha fatto ricorso anche il risarcimento del danno esistenziale. Oppure si può pensare al gestore telefonico che continua inspiegabilmente a fatturare nella bolletta un costosissimo servizio supplementare mai richiesto, costringendo l'utente a chiarire l'equivoco al costo di interminabili pomeriggi passati al telefono con un ineffabile Servizio clienti. Il giudice di pace di Catania, ad esempio, ha condannato un parrucchiere a risarcire una cliente insoddisfatta, sostenendo l'esistenza di un danno che, sebbene temporaneo e non patrimoniale (e non derivante da un reato...), meritava tutela giudiziaria per aver profondamente turbato, per un periodo più o meno lungo, la vita quotidiana della consumatrice. La ragazza, infatti, in procinto di sposarsi, si era rivolta ad un parrucchiere specializzato per dare risalto alla linea dei capelli, incorrendo invece in un servizio maldestro e decisamente difforme dalle sue richieste.

Davvero singolare, poi, il caso esaminato dal giudice di pace di Avellino e risolto con una pronuncia assolutamente fuori dal comune: due avvocati avevano deciso di citare in giudizio le Poste per ottenere il risarcimento dei danni subiti a causa di un grave disservizio che li aveva profondamente turbati perché aveva rischiato di pregiudicare il buon esito di una pratica alla quale i legali lavoravano. Il giudice di pace ha sentenziato che "lo stress cui è sottoposto l'avvocato normalmente nelle difese e nei rapporti con i magistrati e comunque con gli uffici pubblici, è già di per sé gravoso e causa di turbamento". "Se a questo viene aggiunto il disservizio (...) è di tutta evidenza che esso diviene esasperante". Quindi, per compensare equitativamente il turbamento patito dai due legali, ha poi deciso di commisurare l'entità del risarcimento richiesto al costo di una "settimana bianca", definita in sentenza come "notoriamente rilassante".

Sulla stessa linea e con motivazioni simili tra loro, anche i giudici di pace di Roma e di Bologna hanno riconosciuto il danno da stress temporaneo in capo a sfortunati cittadini che, perseguitati dalla pubblica amministrazione per la riscossione di illegittime multe, erano stati costretti a numerose trafale presso gli sportelli degli uffici pubblici per veder riconosciute le loro sacrosante ragioni. L'amministrazione, infatti, di fronte alle legittime contestazioni dei richiedenti ed esaminando la documentazione presentata, ben

avrebbe potuto annullare le contravvenzioni; non averlo fatto –spiegano i giudici nelle sentenze – ha comportato danni “conseguenti allo stato di frustrazione e di disagio che ne è derivato, oltre ai disagi per il grave dispendio di tempo ed energie necessarie per le proprie difese, nella consapevolezza delle proprie ragioni”. Per approfondimenti sul tema ti invitiamo a [cliccare qui](#) . Se desiderate inoltrare una vostra richiesta al Team di esperti di www.legalefacile.it potete scriverci [cliccando qui](#).

36) Il problema delle maxi-bollette

Le liti più frequenti con le aziende elettriche, del gas e dell'acqua riguardano le maxi-bollette, che arrivano perché le aziende fatturano per lungo tempo consumi “presunti”, poi, quando avviene la lettura effettiva del contatore, emettono la bolletta di “conguaglio”, che spesso è salata perché i consumi reali sono stati superiori a quelli presunti. Coticchè, ci sono utenti che devono pagare di colpo diverse centinaia di euro e ciò non succederebbe se i contatori fossero letti regolarmente. Ma quale è una lettura regolare? E' importante saperlo perché, se non viene rispettata, quanto meno l'utente può esigere un'ampia rateizzazione dell'importo. Per il telefono non c'è problema, perché la lettura del contatore avviene regolarmente ed elettronicamente in centrale.

- **Energia elettrica:** Con la deliberazione n. 200/1999 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha stabilito che i contatori domestici devono essere letti almeno una volta l'anno, rendendo però disponibile agli utenti una modalità di auto-lettura e di notificazione dei consumi bimestrali. Se questa modalità di auto-lettura non è disponibile, la lettura del contatore deve avvenire almeno ogni sei mesi. Comunque, per gli utenti Enel, che sono circa il 90 per cento del totale, il problema è destinato a sparire entro il 2006, quando tutti avranno il contatore “intelligente” che consente la lettura dei consumi dalla centrale e che è stato già installato in milioni di abitazioni.
- **Gas:** E' sempre competente l'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Nella deliberazione n. 229/2001 ha stabilito che la lettura deve avvenire almeno una volta l'anno per gli utenti con consumi fino a 500 metri cubi annui (sono per lo più quelli che consumano gas solo per cucina e acqua calda ed eventualmente una stufa) e almeno ogni sei mesi per quelli che consumano fino a 5000 metri cubi (sono gli utenti domestici con riscaldamento individuale a caldaia).
- **Acqua:** Non esiste ancora una Autorità dell'acqua. La situazione è caotica, anche perché esistono migliaia di aziende acquedottistiche, non se ne conosce precisamente il numero. In molti Comuni non esiste neanche il problema della lettura dei contatori, perché viene addebitato un consumo fisso a tutti, indipendentemente dai consumi superiori o inferiori e non si sa in base a quale norma. Il DPR 29/4/1999 aveva predisposto uno “schema generale di riferimento” per la stesura della “Carta di

servizio" (obbligatoria in base alla legge n. 273/1995) da parte delle aziende acquedottistiche. Vi si legge che la lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno, ma ogni azienda si è regolata a modo suo e, fra quelle che hanno emanato la Carta di servizio, poche prevedono due letture l'anno; nella maggior parte dei casi è prevista una lettura periodica, senza specificazione. In ogni caso, è bene guardare la Carta di servizio, che deve essere consegnata gratuitamente e a richiesta.

37) Come funziona il risarcimento per i processi-lumaca

Compie quattro anni la legge che ha previsto un equo indennizzo per chi non riesce ad ottenere una sentenza giudiziaria in termini ragionevoli. Tutto nasce dalla Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell'uomo firmata nel 1950, la quale prevede che "ciascuno ha diritto che la sua causa sia trattata equamente, pubblicamente e in termini ragionevoli". Questo principio, però, in Italia era rimasto solo sulla carta, perché fino al 2001 chi voleva ottenere la riparazione del danno sofferto a causa della irragionevole lunghezza di un procedimento giudiziario doveva rivolgersi alla Corte europea dei diritti dell'uomo di Strasburgo, instaurando così un procedimento della durata media di 4 anni, che generalmente si concludeva con la condanna dello Stato italiano a pagare un risarcimento in favore del ricorrente. Dopo l'entrata in vigore della legge n. 89 del 2001 –emanata proprio per evitare di "ingolfare" la Corte Europea – la domanda di "equa riparazione" si propone in Italia dinanzi alla Corte di appello competente con un procedimento che dovrebbe esaurirsi nel termine di 4 mesi. Il ricorso deve essere sottoscritto da un difensore munito di procura e depositato a pena di decadenza entro 6 mesi dal momento in cui la decisione che conclude il procedimento irragionevolmente lungo sia divenuta definitiva, cioè non più impugnabile; in alternativa può essere depositato anche quando il processo sia ancora in corso, benché questo possa rendere difficile la quantificazione della sua effettiva durata e quindi dell'ammontare della riparazione (anche se, per altro verso, potrebbe avere l'effetto di accelerare le procedure).

Nel ricorso devono essere indicati i fatti posti a fondamento della domanda: si dovrà dunque esaminare tutta la documentazione del procedimento in questione, per cui sarà opportuno rilasciare al proprio legale una procura per l'esame degli atti e la richiesta di copie del cosiddetto "fascicolo d'ufficio". Il ricorso deve essere proposto nei confronti del:

- ministro della Giustizia, quando si tratta di processi del giudice ordinario (civili e penali);
- ministro della Difesa, quando si tratta di procedimenti del giudice militare;
- ministro delle Finanze, quando si tratta di procedimenti del giudice tributario;
- presidente del Consiglio dei Ministri, negli altri casi (es. giudice amministrativo).

Il decreto della Corte di appello è immediatamente esecutivo, il che significa che, nel caso di riconoscimento del diritto ad una riparazione, questa potrà esigersi subito, anche se il decreto può essere impugnato davanti alla Corte di cassazione.

La legge prevede che, nell'accertare la violazione dei tempi ragionevoli, il giudice consideri la complessità del caso e, in relazione ad essa, il comportamento delle parti (e degli avvocati che le rappresentano), del giudice del procedimento, nonché quello di ogni altra autorità che sia stata chiamata a concorrervi: polizia giudiziaria, consulenti tecnici, forza pubblica necessaria per gli sfratti, eccetera. In via generale, è ritenuto ragionevole un processo di primo grado che si esaurisca in 2 anni. Può essere utile ricordare che:

- sono risarciti la perdita effettiva e il mancato guadagno (quest'ultimo è valutato dal giudice con equo apprezzamento delle circostanze del caso), che siano conseguenza immediata e diretta del ritardo;
- si procede ad una valutazione equitativa quando il danno non può essere provato nel suo preciso ammontare;
- l'eventuale comportamento negligente tenuto da colui che in seguito voglia ottenere la riparazione, può influire negativamente sulla determinazione del danno e del ristoro;
- il danno non patrimoniale è risarcibile, oltre che con una somma di denaro, anche con adeguate forme di pubblicità della dichiarazione di avvenuta violazione.

L'accoglimento del ricorso può, inoltre, comportare responsabilità e azioni disciplinari, da parte dei competenti organi, nei confronti dei pubblici dipendenti coinvolti nel procedimento esaminato.

38) Più tutelato chi compra una casa in costruzione

Chi compra una casa in costruzione non rischierà più di pagare e di perdere la casa. E' entrato in vigore, infatti, il decreto legislativo n. 122/2005, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 6 luglio 2005, che ha reso obbligatoria per il venditore una fideiussione al momento della stipula del contratto preliminare con il compratore, in modo tale che sia coperto tutto il prezzo dell'appartamento. Numerose sono le vittime di truffe "legali" per le case in costruzione. Il trucco più semplice è il seguente: si vendono le case, si incassano i soldi e, prima di stipulare il rogito notarile, si accende un'ipoteca sulle stesse case con una banca per incassare altri soldi, poi si mette tutto il denaro al sicuro e si dichiara fallimento senza fare il rogito. La banca diventa proprietaria degli immobili e i compratori si ritrovano con un pugno di mosche, non potendo fare altro che inserirsi nel fallimento per cercare di recuperare qualche cosa (ma è improbabile), con lungaggini procedurali indescrivibili e spendendo altri soldi per l'avvocato.

Le nuove norme, che valgono solo per gli acquirenti persone fisiche, hanno ora stabilito che senza

fideiussione il contratto preliminare è nullo. Inoltre, il venditore dovrà rilasciare all'acquirente una polizza assicurativa decennale per indennizzarlo da eventuali danni dovuti a difetti di costruzione. Infine, nel contratto preliminare dovranno essere specificati analiticamente i materiali costruttivi.

39) Mobbing: Minaccia sociale e mezzi di tutela del lavoratore

"Il mobbing è una situazione lavorativa di conflittualità sistematica, persistente, in cui una o più persone vengono fatte oggetto di azioni ad alto contenuto persecutorio da parte di uno o più aggressori in posizione superiore, inferiore o di parità, con lo scopo di causare alla vittima danni di vario tipo e gravità. Il fenomeno del mobbing, recente dal punto di vista giuridico, sta assumendo sempre maggiore interesse, per le sue possibili, gravi, conseguenze sulla salute psicofisica dei lavoratori. L'ordinamento giuridico italiano, non si è tuttavia ancora dotato di una disciplina specifica in materia, lasciando alla giurisprudenza il compito di garantire una tutela efficace ai lavoratori vittime del fenomeno. Come noto il termine mobbing, significa «attaccare», «accerchiare», ma quale sia il termine che si usa, resta il contenuto che si concreta in un atteggiamento da parte del datore o dei colleghi inteso a vessare, umiliare, screditare, un lavoratore.

Generalmente un tale comportamento ha lo scopo di allontanare il dipendente indesiderato dal posto di lavoro tramite le dimissioni dello stesso, ma non si può escludere che tali comportamenti trovino origine in altri fattori (inimicizie, gelosie, competizione eccessiva sul posto di lavoro ecc.).

Si distingue normalmente tra mobbing «verticale» e mobbing «orizzontale», intendendosi il primo come quello posto in essere dal datore o del superiore nei confronti dei sottoposti gerarchici, il secondo come quello posto in essere dai colleghi del lavoratore vessato. La distinzione ha, scarsa rilevanza a livello giuridico, almeno per quanto riguarda la legittimazione passiva del datore di lavoro in ordine ai danni provocati dal mobbing, incombando sullo stesso, comunque, un obbligo in vigilando sul comportamento tenuto dai propri dipendenti anche nei confronti dei colleghi, per cui potrà essere chiamato a rispondere anche in casi di mobbing «orizzontale».

Il mobbing poi può concretarsi non solo in atti illegittimi (ad esempio demansionamento o svuotamento delle mansioni) ma anche in atti che in sé e per sé sono legittimi (controlli sull'attività lavorativa, ripetute visite fiscali), ma che assumono profili di illegittimità laddove inseriti nel contesto di un atteggiamento vessatorio complessivo. In assenza di una specifica disciplina del mobbing, la giurisprudenza è ricorsa all'art. 2087 c.c., secondo cui l'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica ma anche la personalità morale dei prestatori di lavoro. La giurisprudenza poi ha fatto riferimento

all'art. 32, comma 1 Cost., secondo cui la Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività.

Partendo da queste norme generali a tutela della salute dei lavoratori, la giurisprudenza ha individuato una serie di comportamenti tipici che caratterizzano il mobbing:

- trasferimenti ingiustificati del dipendente;
- emarginazione o isolamento del lavoratore;
- dequalificazione, demansionamento e svuotamento delle mansioni;
- sottrazione di compiti e responsabilità caratteristiche delle mansioni con eventuale assegnazione ad altri dipendenti;
- continuo sovraccarico di lavoro;
- richiami continui e ingiustificati;
- molestie sessuali.

L'allontanamento del dipendente dalla sede di lavoro dove presta normalmente la propria attività, con il trasferimento del dipendente presso una sede secondaria (spesso isolata, che impedisce contatti con i colleghi) costituisce un tipico caso di mobbing laddove si provi l'intento di emarginare il lavoratore; in questo caso il trasferimento è illegittimo, con la conseguenza che il datore di lavoro ha l'obbligo di reintegrare il lavoratore nella originaria sede di lavoro con le mansioni precedentemente svolte. La dequalificazione, il demansionamento e lo svuotamento delle mansioni, accompagnati non di rado dall'assegnazione delle mansioni ad altri colleghi sono forse gli strumenti più frequentemente impiegati per indurre il lavoratore ad abbandonare il posto di lavoro, in questo caso si configura, innanzitutto, una violazione dell'art. 2103 c.c., su cui la giurisprudenza è spesso intervenuta, per cui il lavoratore può richiedere la reintegrazione nelle mansioni precedentemente svolte e il risarcimento del danno professionale da dequalificazione, salvo poi verificare se tali comportamenti siano inquadrabili nel più ampio contesto del mobbing.

Dall'altra parte, il continuo sovraccarico di compiti assegnati al lavoratore, può configurare mobbing, laddove tenda a far «crollare» il lavoratore, a farlo dimettere. La giurisprudenza si è già più volte pronunciata nel senso della risarcibilità del c.d. danno da stress, quando cagioni un danno al lavoratore. come nel caso di infarto o di incidente automobilistico riconducibili allo stato di eccessiva pressione psicologica. Per quanto riguarda l'esercizio illegittimo che si concretizza in richiami continui e ingiustificati e in provvedimenti disciplinari reiterati e illegittimi, il lavoratore può richiedere il danno derivante da mobbing laddove provi che i provvedimenti si inquadrano in un più ampio progetto vessatorio. Le molestie sessuali, infine, hanno più volte interessato la giurisprudenza, la quale, oltre a sancire in questi

casi la risarcibilità del danno esistenziale oltre a quello biologico morale, impone al datore di lavoro che sia a conoscenza di molestie poste in essere da suoi subalterni, di intervenire adottando tutte le misure necessarie, anche di natura disciplinare e organizzativa. Il lavoratore oggetto di molestie sessuali, oltre a potersi dimettere per giusta causa, potrà richiedere, come evidenziato, il risarcimento del danno biologico, morale ed esistenziale. E chiaro che le molestie sessuali sono illegittime anche in sé e per sé considerate e vanno a configurare la fattispecie più ampia del mobbing solo qualora siano motivate non tanto dalle ragioni tipiche di tali atti, ma piuttosto dalla volontà di umiliare e screditare il soggetto oggetto delle molestie. Il mobbing è una vera e propria malattia professionale, per cui il dipendente affetto da depressione, stress, ansia, può senz'altro, dietro presentazione della relativa certificazione medica, mettersi in stato di malattia assentandosi dal lavoro. Potrà poi rivolgersi all'Inail, sulla base della recente circolare n. 71/2003, denunciando gli atti vessatori subiti per ottenere dall'Ente previdenziale l'indennizzo dello stato di infermità psicofisica. Secondo la nuova direttiva Inail, l'Istituto come per ogni altra malattia professionale denunciata dal lavoratore, procede per il caso del mobbing ad una serie di verifiche e di controlli in ordine alla veridicità di quanto lamentato dall'assicurato che deve provare, con la presentazione di documenti probatori, ai sensi dell'art. 38, D.Lgs. n. 38/ 2000:

- l'esistenza della malattia professionale;
- le caratteristiche morbigena della lavorazione (in questo caso la sussistenza dei comportamenti mobbizzanti);
- il nesso causale intercorrente tra la malattia stessa e il lavoro concretamente svolto.

Poiché però in questi casi è spesso difficile per il lavoratore produrre prove documentali sufficienti, la circolare prevede che l'Inail effettui delle indagini ispettive, per raccogliere le prove testimoniali dei colleghi di lavoro, del datore di lavoro, del responsabile dei servizi di prevenzione e protezione delle aziende e di ogni persona informata sui fatti allo scopo di:

- acquisire riscontri oggettivi di quanto dichiarato dall'assicurato;
- integrare gli elementi probatori prodotti dall'assicurato. L'Inail, nella sua valutazione, può anche utilizzare ulteriori elementi derivanti da precedenti accertamenti dei fatti eventualmente emersi in sede giudiziale o in sede di vigilanza ispettiva da parte della Direzione provinciale del lavoro, nonché delle Asl. Alle quali compete, come per le altre malattie professionali dare impulso alle indagini ispettive dell'Istituto previdenziale.

Vi sono dunque due fasi ispettive, che debbono entrambe ritenersi obbligatorie

- una prima fase di indagine sanitaria condotta dalle Asl competenti;
- una seconda fase effettuata dagli ispettori Inail, da attivarsi in ogni caso, quando la prima evidenzi

elementi patogeni riconducibili al mobbing.

Altre eventuali indagini, svolte dal giudice in sede di contenzioso o dall'ispettorato del lavoro, potranno comunque servire a valutare la fondatezza delle richieste del lavoratore.

Danno risarcibile ed entità del risarcimento

I danni risarcibili al lavoratore sono:

- danno patrimoniale;
- danno biologico;
- danno morale;
- danno alla professionalità;
- danno esistenziale.

Innanzitutto il lavoratore può ottenere il ristoro dei danni patrimoniali subiti (capacità di guadagno e di lavoro del soggetto).

Oltre ai danni di natura patrimoniale, il lavoratore che sia vittima di comportamenti persecutori da parte del datore di lavoro può richiedere il danno biologico quando manifesti, ad esempio, disturbi al sistema nervoso con somatizzazioni (nausea, vomito, dolori epigastrici) o comunque sintomi psicofisici in reazione a detti comportamenti persecutori.

Il dipendente può richiedere anche il danno morale, tutte le volte che siano derivate al dipendente lesioni personali o uno stato di malattia, acquisendo in tal caso la condotta del datore anche un rilievo penale che giustifica l'attribuzione del risarcimento ex art. 2059 c.c.

La Cassazione ad esempio ha affermato che è configurabile il reato di maltrattamenti ex art. 572 c.p. a carico del datore di lavoro il quale, ricorrendo a sistematiche vessazioni fisiche e morali, consistenti in percosse, ingiurie, molestie sessuali ed anche nella minaccia di troncamento del rapporto di lavoro con perdita delle retribuzioni già maturate, mantenga i propri dipendenti in uno stato di penosa sottomissione ed umiliazione, al fine di costringerli a sopportare ritmi di lavoro frenetici,

La giurisprudenza ha infine stabilito anche la risarcibilità del c.d. danno esistenziale (o danno alla vita di relazione), che si realizza ogniqualvolta il lavoratore venga aggredito nella sfera della dignità senza che tale aggressione offra sbocchi per altra qualificazione risarcitoria.

www.legalefacile.it offre la possibilità di effettuare approfondimenti sul tema, cliccando sui link <http://www.legalefacile.it/causemobbing.html> e <http://www.legalefacile.it/lavoroeprevenienza.html> inseriti rispettivamente nell'area "Tematiche" e Utilità legali" che trovi nell'Homepage.

Chiunque potrà contattarci per ottenere chiarimenti su tale fenomeno che il più delle volte non viene manifestato per timore delle possibili reazioni o ritorsioni del datore di lavoro. Contattaci qui

info@legalefacile.it oppure 328-74.73.004

40) Più trasparenza nei procedimenti amministrativi

In tale contesto riteniamo utile il disposto legislativo introdotta dalla legge n. 15/2005, che ha integrato la nota legge n. 241/1990 sulla trasparenza amministrativa. La novità è che nei procedimenti ad istanza di parte, come la richiesta di una licenza edilizia o commerciale, del porto d'armi, dell'apertura di un passo carrabile, del permesso di soggiorno, la notifica di lavori di ristrutturazione, eccetera, il responsabile del procedimento o l'autorità competente, prima della formale adozione di un provvedimento negativo, deve comunicare tempestivamente al richiedente i motivi che ostano all'accoglimento della domanda. Da parte loro, i richiedenti hanno il diritto di presentare entro dieci giorni per iscritto le loro osservazioni, eventualmente corredate da documenti. Questa nuova procedura consentirà alla pubblica amministrazione di correggere errori e imprecisioni e farà quindi diminuire i ricorsi contro il rigetto delle domande.

41) Ferie ed emergenza anziani

Con l'approssimarsi della stagione estiva si ripresenterà nuovamente il problema della solitudine, dell'abbandono, dell'anonimato che caratterizza sempre più la vita nelle città. I condomini si svuotano, i negozi aperti sono pochi e non sempre vicini; anche i servizi essenziali (medici di base, servizi di assistenza, farmacie) lavorano a ritmi ridotti ed il personale disponibile è inferiore rispetto agli organici abituali. A farne le spese sono coloro che, più fragili, (anziani, diversamente abili, degenti, ecc), perdono gli abituali punti di riferimento e quindi come ogni anno si parlerà di: "Emergenza anziani", il "problema degli anziani"... e via con le trovate estemporanee a tamponare, dalla protezione civile, ai supermercati, dai Vigili del Fuoco ai locali climatizzati delle ASL, ecc. A volte non trovando alternative valide si ricorre inevitabilmente al pronto soccorso degli Ospedali, con conseguente intasamento degli stessi. Normalmente le visite del medico di famiglia si svolgono presso il suo studio che deve restare aperto per cinque giorni alla settimana, con un orario affisso nella sala di attesa, ripartito tra mattina e pomeriggio in funzione al numero e alle esigenze degli assistiti che non dovrebbero essere lasciati in sala d'attesa per più di trenta minuti. In caso di assenza del medico, l'apertura dell'ambulatorio deve essere garantita da un altro medico con funzioni di sostituto. Sarebbe auspicabile come già avviene in altre Regioni dove già aderiscono il 50% dei medici di famiglia presenti sul territorio, dare vita alla cosiddetta "medicina di gruppo", con personale infermieristico e medici specialisti capaci di garantire ai cittadini la disponibilità di un supporto medico-sanitario anche al di fuori delle ore normalmente previste nel singolo ambulatorio,

contribuendo così a snellire anche il lavoro di emergenza presso il pronto soccorso degli ospedali. Il medico di famiglia dovrà recarsi a casa del paziente tutte le volte in cui questi è in condizioni tali da impedirgli di recarsi allo studio. Se la richiesta di visita domiciliare è inoltrata entro le ore 10, il medico dovrà andare dal paziente entro la stessa giornata. In caso contrario la visita domiciliare sarà effettuata entro le 12 del giorno successivo. In caso di urgenza, però, la visita deve essere fatta nel più breve tempo possibile, mentre il sabato e i giorni prefestivi, il medico non deve svolgere attività ambulatoriale, ma eseguire le visite domiciliari richieste entro le ore 10 dello stesso giorno e quelle non effettuate richieste dopo le ore 10 del giorno precedente. Il medico di famiglia inoltre è tenuto a rilasciare gratuitamente alcune certificazioni ritenute "obbligatorie" dalle leggi ai propri assistiti e precisamente i certificati di malattia per i lavoratori dipendenti, i certificati di riammissione agli asili e alle scuole materne dopo una malattia, mentre sono a pagamento i certificati di buona salute, i certificati per le assicurazioni, i certificati di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche, ecc.. Il diritto alla salute rappresenta proprio un osservatorio privilegiato di lettura del funzionamento dell'eguaglianza, senza alcuna discriminazione, proprio in osservanza alla definizione che della salute dà l'Organizzazione Mondiale della Sanità intesa non soltanto nell'accezione negativa di assenza di malattia, ma anche in quella positiva di benessere psichico e fisico.

A parere dello staff di www.legalefacile.it Restano da rafforzare i servizi di assistenza domiciliare, centri diurni e residenze socio-assistenziali, pertanto sarebbe auspicabile che le Istituzioni coinvolgano maggiormente i medici di famiglia per risolvere tale problematica. Sarebbe utile, inoltre preparare le liste dei pazienti a rischio, dare consigli su come fronteggiare il caldo, andare a trovare a casa gli assistiti a rischio, soprattutto quelli che vivono da soli potrebbero essere già iniziative idonee ad evitare notevoli imprevisti e non affidarsi sempre alla speranza di una estate mite dal punto di vista climatico.

42) Come si esce dall'albo dei "cattivi pagatori"

Chi è finito nell'albo dei "cattivi pagatori" per aver pagato con ritardo non più di due rate del prestito ottenuto dalla banca o dalla società finanziaria, sarà cancellato dall'albo dopo un anno dalla regolarizzazione del pagamento delle rate. E' quanto prevede una delibera del Garante della privacy pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 23 dicembre scorso che ha regolato l'attività delle cosiddette "centrali rischi", le quali memorizzano per conto delle banche o delle finanziarie i dati di tutti coloro che ritardano i pagamenti delle rate o non le pagano affatto. Costoro, quando vanno poi a chiedere un altro finanziamento a qualsiasi altra banca o finanziaria, ottengono un rifiuto anche se hanno regolarizzato la loro posizione, perché il loro nominativo rimane nella banca dati a tempo indeterminato. Ora il Garante

della privacy ha messo i termini per la cancellazione dei dati relativi ai cattivi pagatori: un anno se la loro morosità riguarda una o due rate poi sanate, due anni se si tratta di più di due rate. Inoltre, tutti coloro che andranno a chiedere un prestito riceveranno preventivamente una informativa che li avvertirà del rischio di pagare rate in ritardo.

La disciplina del Garante della privacy riguarda solo le centrali rischi private e non quelle pubbliche che sono già regolate da norme. Infatti, ci sono tre tipi di centrali rischi.

- La centrale rischi pubblica per i finanziamenti di importo superiore a 75.000 euro, gestita dalla Banca d'Italia, prevista dal decreto legislativo n. 385/1993 e disciplinata da una delibera del Comitato per il credito e il risparmio (CICR) pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 20 aprile 1994.

- La centrale rischi per i finanziamenti di importo inferiore a 75.000 euro e superiore a 30.000 euro, che su richiesta dell'ABI è stata autorizzata da una delibera del CICR del 3 maggio 1999, è gestita dalla Società interbancaria per l'automazione (SIA) sotto la vigilanza della Banca d'Italia, che ne ha disciplinato il funzionamento con un provvedimento pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 21 novembre 2000.

- Varie centrali rischi private per finanziamenti di importo inferiore a 30.000 euro, cui si appoggiano generalmente le società finanziarie, ma che non erano regolate da alcuna norma.

Mentre la normativa che regola le prime due centrali rischi prevede che il "cattivo pagatore" (che può essere considerato tale anche se ha ritardato di qualche giorno il pagamento di una rata) sia cancellato dalla banca dati dopo un anno dal saldo del finanziamento, se è comunque andato a buon fine, le centrali rischi private mantenevano il nominativo anche per più di cinque anni, di modo che quando l'interessato andava a chiedere un altro finanziamento gli veniva negato. Va aggiunto che anche per le centrali rischi private vale la regola stabilita dalla legge sulla privacy in base alla quale l'interessato può chiedere di conoscere i dati inseriti che lo riguardano, anche se espressi in forma di punteggi sul grado di affidabilità e solvibilità. In caso di inosservanza di queste disposizioni si può fare ricorso al Garante della privacy.

43) Banche: illegittima la commissione per chiusura conto

Con una recente sentenza, il tribunale di Bolzano ha stabilito che nei contratti bancari è abusiva la clausola che prevede l'obbligo dell'utente di corrispondere una somma per la chiusura del conto, anche qualora la chiusura sia stata fatta a seguito della comunicazione da parte della banca della unilaterale modificazione di tassi e condizioni. La banca è stata anche condannata alla rifusione delle spese di giudizio. In particolare il tribunale di Bolzano ha ritenuto che la clausola è abusiva perché limita il diritto di recesso dell'utente ed è volta ad aggirare la normativa del Testo unico bancario (decreto legislativo n.

385/1993) creando una vera e propria caparra penitenziale, in sostanza una penale in caso di recesso. Pochissime banche non pretendono una somma per la chiusura del conto, che può arrivare anche a 100 euro ed è chiaramente finalizzata a scoraggiare l'abbandono della banca. Per approfondire sull'argomento vi invitiamo a rileggere il punto sub. 11) della presente guida. Se avete necessita di ottenere ulteriori notizie o se volete raccontare la vostra esperienza contattateci nell'e-mail segnalata sull'Home Page di www.legalefacile.it

44) Nuove opportunità per difendersi dalle banche

La Corte di Cassazione ha statuito un altro importante principio a difesa del consumatore di fronte allo strapotere bancario. Dopo le ormai note decisioni che hanno dichiarato l'illegittimità dell'uso "negoziale" di applicare l'anatocismo (e cioè il calcolo degli interessi sugli interessi) sul saldo passivo dei conti correnti bancari, giunge un'altra importantissima sentenza che estende il divieto di cui all'art. 1283 cod. civ. anche alle rate scadute dei mutui.

Con decisione 23 ottobre – 20 febbraio 2003, n. 2593, la Terza Sezione della Suprema Corte ha statuito che "nel contratto di mutuo la previsione di un piano di restituzione differito nel tempo, mediante il pagamento di rate costanti comprensive di parte del capitale e degli interessi, configura violazione del divieto di anatocismo, non rinvenendosi l'esistenza di usi contrari risalenti a data anteriore al codice civile, che soli avrebbero potuto legittimare una deroga al suddetto divieto. Ne consegue che in ipotesi di mutuo per il quale sia previsto un piano di restituzione differito nel tempo, mediante il pagamento di rate costanti comprensive di parte del capitale e degli interessi, questi ultimi conservano la loro natura e non si trasformano invece in capitale da restituire al mutuante, cosicché la convenzione, contestuale alla stipulazione del mutuo, la quale stabilisca che sulle rate scadute decorrono gli interessi sulla intera somma integra un fenomeno anatocistico, vietato dall'art. 1283 cod. civ.". Tale statuizione apre nuovi scenari nelle aule di Tribunale, offrendosi importanti opportunità ai numerosi cittadini che rischiano la vendita all'asta del proprio immobile, pignorato dalla Banca a fronte del mancato puntuale pagamento delle rate di mutuo. E' possibile, infatti, proporre opposizione all'esecuzione, con richiesta cautelare di sospensione della procedura, allo scopo di rideterminare, con opportuna Consulenza Tecnica Contabile disposta dal Giudice, il corretto calcolo del debito dovuto.

45) Anatocismo – Le banche dovranno restituire quanto percepito illegalmente!

Il consumatore-utente che ha pagato interessi anatocistici potrà chiedere e ottenere la restituzione delle somme illegittimamente versate, a stabilirlo è la sentenza della Cassazione a sezioni unite n° 21095 del

2004. Il calcolo degli interessi anatocistici a totale svantaggio dei correntisti è stata una comune pratica attuata dalle banche fino a qualche tempo fa e consiste nel calcolare gli interessi a favore del correntista con cadenza annuale e quelli sui conti in rosso ogni tre mesi, con il risultato di far pagare gli interessi sugli interessi.

Risulta quindi utile intimare la restituzione delle somme con una richiesta ufficiale a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno (vgs. Fax-simile redatto dal Team di www.legalefacile.it), e se il tentativo di recupero bonario non andasse in porto, allora occorre passare alla fase contenziosa e quindi agire in giudizio. La maggioranza delle iniziative fino ad oggi è stata condotta con la notifica alle banche di una citazione, anche se in un caso si è ottenuto addirittura un decreto ingiuntivo per il pagamento delle somme da restituirsì. Ecco il modello di lettera predisposto dal Team di www.legalefacile.it da inviare alla banca per chiedere il rimborso degli importi indebitamente pagati.

Racc. A.R.
Mittente Sig
Via.....
Destinatario Spett. Banca
Via
Per conoscenza, info@legalefacile.it
Io sottoscritto titolare del conto corrente n°, residente in, Via, a mezzo della presente contesto la legittimità della capitalizzazione trimestrale degli interessi passivi da Voi applicata sul conto corrente in oggetto, in quanto in contrasto con la disposizione degli art.1283 (anatocismo) e 1469-bis e segg.(clausole vessatorie) del Codice Civile. Chiedo, pertanto, la restituzione degli importi illegittimamente addebitatimi nel corso del rapporto per interessi a vostro favore in conseguenza della capitalizzazione trimestrale e per ogni altro costo ad essa connesso (spese di chiusura pagate trimestralmente, commissioni di massimo scoperto, spese di

scrittura) con i relativi interessi a mio favore. Vi invito ad effettuare ed a comunicarmi entro 10 giorni dalla presente il conteggio degli importi sopra indicati, riservandomi in mancanza ogni diritto e azione nei vostri confronti. La presente vale come interruzione dei termini di prescrizione.

Data

.....

Firma

.....

46) Diritti e doveri di chi fa la spesa

In questo paragrafo, lo staff di www.legalefacile.it intende ricordare a tutti i suoi simpatizzanti e visitatori i diritti e anche i doveri dei consumatori che fanno la spesa, fornendo diversi consigli utili per fare scelte più consapevoli e convenienti. Ecco un estratto dei diritti e dei doveri dei consumatori:

- In tutti i casi fa fede soltanto il prezzo esposto, anche se per errore non è stato aggiornato. Se quello battuto alla cassa è superiore, il consumatore ha diritto alla detrazione (D. L.vo n. 114/1998 e art. 1336 Codice civile);
- Nei bar, se non è esposto il prezzo delle consumazioni al tavolo, il consumatore ha il diritto di pagare quello delle corrispondenti consumazioni al banco (L. n. 287/1991);
- Il prezzo esposto deve essere "al chilo" per la merce sfusa. Il consumatore può denunciare negozianti e ambulanti furbi che espongono il prezzo per "½ chilo", approfittando poi della acquiescenza dei compratori. La sanzione prevista è di 1032 euro (D. L.vo n. 84/2000);
- Responsabile del prodotto difettoso è sempre il venditore, non il produttore (D. L.vo n. 24/2002). Se vi dicono il contrario, vi stanno raggirando;
- Il venditore ha l'obbligo di sostituire un prodotto notevolmente difettoso. Se il prodotto non è sostituibile, il consumatore ha diritto al rimborso del prezzo (D. L.vo n. 24/2002). Sta al consumatore accettare o rifiutare l'eventuale "bonus" offerto dal commerciante per un altro acquisto di pari importo. In ogni caso, il "bonus" dovrebbe avere la validità di un anno (art. 2955 Codice civile);
- Non è assolutamente vero che durante il periodo dei saldi il prodotto difettoso non deve essere sostituito o rimborsato (D. L.vo n. 114/1998);
- La vendita di tutte le merci si intende sempre a "peso netto" e il consumatore ha diritto alla detrazione completa della tara, che si ha quando nel relativo quadrante della bilancia appare un numero (4, 6, 8, ecc.) corrispondente al peso in grammi dell'involgente. Se il numero è zero, il commerciante vi sta raggirando (L. n. 441/1981);

- Se il consumatore sospetta che nei prodotti alimentari confezionati il contenuto sia inferiore a quello dichiarato in etichetta, ha diritto di chiedere l'apertura della confezione e la pesatura del contenuto (D.M. 21/12/1984);
- I prodotti alimentari recanti in etichetta la dizione "da consumarsi entro il ..." non possono essere venduti al consumatore dopo la data di scadenza, sotto pena di una sanzione (D. L.vo n. 109/1992). Se invece c'è scritto "preferibilmente entro il ..." possono essere venduti dopo la scadenza, ma ne è responsabile il venditore;
- Nessuna norma o sentenza prevede che il sacchetto di plastica debba essere ceduto gratis al consumatore, anche se riporta la pubblicità del supermercato o del negozio;
- Non c'è alcun diritto al "ripensamento" del consumatore che ha acquistato un prodotto in un negozio e che, per aver semplicemente cambiato idea, intenda restituire il prodotto e riavere i soldi;
- Viceversa, non è vero che qualche norma fiscale vieti al negoziante di rimborsare il cliente qualora sia accettata la restituzione del prodotto;
- Nessuna norma impone al negoziante di accettare i pagamenti con carte di credito o assegni;
- Non c'è alcuna norma che vieti di aumentare i prezzi, tranne per pochissimi prodotti come medicinali, sigarette, fiammiferi, eccetera. Se il consumatore compra in un negozio un prodotto che poi vede a un prezzo assolutamente inferiore in un altro negozio, non ha alcun diritto al rimborso, neanche parziale.

47) Vita da cani!

Queste informazioni sono dirette a tutti coloro che amano gli animali ma anche a tutti gli altri, affinché imparino almeno a rispettarli comprendendo gli sforzi di chi si prende cura di loro.

Secondo le recenti statistiche anche questa estate saranno almeno 150.000 gli animali domestici a rischio abbandono e circa l'80% di loro sarà vittima di incidenti stradali, morirà di stenti o rischierà di essere usato per l'addestramento di cani da combattimento. Ciascuno di noi ha l'opportunità ed il dovere di denunciare alle Forze dell'Ordine chi abbandona o maltratta animali, reati puniti dal codice penale (art. 727) con sanzioni da euro 1.032,91 a euro 5.164,56 circa.

Come comportarsi quando si trova un cane abbandonato ma non si ha "per nessun motivo" la possibilità di tenerlo, cosa si può fare?

In questi casi, la competenza dovrebbe essere dei Vigili Urbani di zona, anche se trattandosi di reato, e' competente ad intervenire è qualunque organo di polizia giudiziaria: Carabinieri, Polizia, Guardia di finanza, Corpo Forestale, Vigili Urbani, etc., infatti non e' assolutamente vero che questo sia un reato di competenza solo delle guardie zoofile.

La Cassazione ha ribadito che tutti gli organi di P.G. sono competenti per i reati in materia ambientale e di tutela animali (Cass. pen. sez. III - Pres. Gambino - Est. Postiglione - n.1872 del 27/9/91). Telefonando agli organi di P.G. il cane abbandonato viene prelevato e condotto presso il canile competente. Prima di fare portare il cane in un canile bisognerebbe, però, accertarsi che effettivamente il cane sia stato abbandonato e non viceversa, che si sia allontanato troppo dal padrone che, in quel preciso istante lo sta, magari, cercando da un'altra parte. Sarebbe, quindi opportuno chiedere agli abitanti di quella zona se hanno già visto quel cane e possibilmente risalire al proprietario dello stesso. Nel caso in cui il cane risulti senza padrone allora bisognerà inoltrare la denuncia di ritrovamento (con la speranza che il possessore del cane abbia contemporaneamente presentato una denuncia di smarrimento). Successivamente sarebbe opportuno esporre nei negozi (in particolare dai veterinari) cartelli con la descrizione (e possibilmente anche la foto) del cane trovato. Ci rendiamo conto che tutto questo comporta un "lavoro" non indifferente, ma spesso con un po' di buon senso si riescono a risolvere situazioni come quelle descritte.

48) Il depuratore dell'acqua ovvero: " servizio virtuale pagamento reale".

Una risoluzione dell'Agenzia delle Entrate (n° 222 del 09.07.02), rammenta che dal 01.01.1999 la tariffa per i servizi di fognatura e depurazione non riveste più natura tributaria, ma di corrispettivo e la depurazione costituisce parte integrante della tariffa del servizio di fognatura e depurazione, non influenzando la circostanza che l'ente erogatore del servizio provveda o meno in concreto all'effettiva realizzazione della depurazione medesima.

E' immediata l'assurdità di tale concezione, infatti l'art 14 della Legge n° 36/94 prevede che la quota tariffaria in oggetto sia pagata dagli utenti, anche nel caso in cui la fognatura risulti sprovvista di impianto di depurazione, ovvero l'impianto sia inattivo, in altri termini asserisce che si paga un tributo per la depurazione anche se la depurazione stessa non viene effettuata. Ma avendo la tariffa natura di corrispettivo (e già il termine letterale prevede una controprestazione), il consumatore paga un tributo ottenendo in cambio il nulla, non ricevendo prestazione alcuna. Quindi che razza di corrispettivo sarebbe mai quello di gravare un utente o cliente di una imposizione a favore di un servizio che invece non riceve. Uniformandosi a tale concezione, si potrà in futuro pagare il corrispettivo per il soccorso stradale in autostrada compreso nel prezzo del pedaggio autostradale anche se non occorre fare ricorso a tale servizio, il conto al ristorante comprensivo di bevande anche se non vengono servite, la bolletta telefonica comprensiva di un numero di telefonate anche se non vengono effettuate e così via, un po' come è avvenuto in passato a proposito delle trattenute di antica memoria operate in busta paga a

favore della Gescal destinate all'edilizia popolare e sparite nel nulla. A parere dello staff di www.legalefacile.it, tali assurdità prima che essere abnormi sul piano giuridico, sono aberranti sul piano civile, anche se l'Agenzia delle Entrate adombra l'idea che con le somme introitate l'ente preposto alle fognature provvederà a dotarsi di depuratori. In definitiva nell'era virtuale si deve pagare in maniera reale un non servizio, un servizio reso solo virtualmente che si limita ad essere un'aspettativa di servizio, una promessa di servizio o addirittura un sogno di servizio.

49) La voltura del contratto

Nell'effettuare un subentro nel contratto dell'utenza dell'acqua, non si è tenuti a pagare le bollette pregresse del precedente proprietario.

La pretesa è del tutto infondata ma viene frequentemente avanzata dalle aziende erogatrici del servizio in modo del tutto arbitrario.

Pertanto, se dovessero chiedere tale pagamento, potete inviare una formale intimazione alla azienda acquedottistica, ad effettuare il cambio di utenza senza altro addebito che la spesa di voltura del contratto, minacciando, in caso contrario, un ricorso al Giudice di Pace

50) Alimenti biologici

Attualmente sono gli unici alimenti "verdi" disciplinati da norme comunitarie e nazionali.

Possono essere ottenuti da coltivazioni trattate soltanto con antiparassitari blandi e tradizionali, come gelatina, lecitina, oli vegetali, ecc.

Le colture bio sono sottoposte al controllo ed alla certificazione del Ministero delle Politiche agrarie.

Esse recano la scritta "Agricoltura biologica-regime di controllo Ce", se si tratta di prodotti freschi sono contraddistinti dalla lettera F, se si tratta invece di prodotti trasformati come marmellate, pasta, biscotti, ecc. sono contrassegnati con la lettera T.

51) I tre tipi di acqua da bere

Questi sono, ad oggi, i tre tipi di acqua che possiamo trovare nei negozi:

Acqua minerale: è disciplinata da una normativa particolare anche per quanto riguarda i parametri. Non può essere addizionata di cloro ma può subire determinati trattamenti per eliminare sostanze indesiderabili (per esempio, l'arsenico).

Acqua di sorgente: riconosciuta per legge nel 1999, è l'acqua potabile imbottigliata alla fonte delle migliori falde che servono gli acquedotti. L'acqua di sorgente deve rispettare i parametri della normale

acqua di rubinetto, non può avere cloro aggiunto ma può essere trattata come l'acqua minerale. Acqua da tavola (o di rubinetto): è il nuovo tipo di acqua potabile imbottigliata, prelevata anche dal rubinetto. L'acqua da tavola (o acqua destinata al consumo umano) può subire l'aggiunta di cloro, come avviene normalmente nei processi di potabilizzazione alla fonte dell'acqua che esce dal rubinetto di casa, e può essere trattata industrialmente in vari modi per adattarla alle esigenze dei consumatori. Dal 18 marzo scorso è possibile imbottigliare e vendere un'altro tipo di acqua: quella di rubinetto. Il decreto legislativo n. 31 del 2001 ha infatti recepito una direttiva comunitaria che rivoluziona la definizione normativa di acqua potabile permettendone la commercializzazione, in bottiglie o contenitori, con o senza trattamenti specifici. Per riconoscerla basterà leggere l'etichetta: ci sarà scritto chiaramente acqua da tavola oppure acqua destinata al consumo umano tenendo presente che l'acqua da tavola non potrà vantare proprietà terapeutiche e non sarà definita minerale tratto dal mensile "Le scelte del consumatore" di maggio 2001:

52) La scelta dell'acqua minerale

Ora che il mercato delle acque confezionate si è arricchito di due mezze sorelle dell'acqua minerale, ovvero l'acqua di sorgente e l'acqua da tavola, la scelta di quella più adatta alle proprie esigenze si è un po' complicata. Ciò anche perché soltanto l'acqua minerale ha l'obbligo di riportare in etichetta la composizione analitica (sia pure non completa), che praticamente contiene le informazioni delle sue caratteristiche, mentre analogo obbligo non esiste per l'acqua di sorgente e l'acqua da tavola, per le quali si presume facoltativo. In particolare, sono le sostanze minerali sciolte nell'acqua che le conferiscono il sapore e le caratteristiche, in quanto l'acqua pura non sa di niente, anzi fa anche male alla salute (demineralizza l'organismo). Nel leggere l'etichetta di composizione, comunque, il consumatore non si preoccupi delle formule chimiche. Piuttosto concentri l'attenzione sulla quantità delle singole sostanze, cercando di superare un piccolo rompicapo: possono essere espresse indifferentemente in grammi (g), milligrammi (mg) o, se si tratta di gas, in centimetri cubi (cm³ o cc) o millilitri (ml). È strano che la legge non imponga una misura uniforme, in modo che i valori si possano confrontare agevolmente per fare una scelta più consapevole.

Questi, comunque, gli elementi dell'etichetta da valutare:

a) Residuo fisso. È il peso di tutti i minerali disciolti nell'acqua, quindi più è basso e più l'acqua è leggera. In questo caso può essere indicata per chi ha problemi renali, per esempio di calcoli. I singoli minerali sono preceduti dal termine "ione", ma ciò non ha importanza per il consumatore.

Anidride carbonica. Più il valore è alto e più l'acqua è "frizzante".

PH. Più il valore è inferiore a 7 più l'acqua è acidula o viceversa. Se è precisamente 7 il sapore è neutro.

b) Sodio e calcio. Le acque ricche in questi minerali sono saporite, ma non sono consigliabili per chi ha problemi di arterio-sclerosi, ipertensione e calcolosi renale. Sono invece indicate per bambini, giovani, adulti e sportivi che devono reintegrare i sali minerali persi con la sudorazione, o hanno bisogno di calcio per la formazione di ossa e denti (anche se nella forma disciolta in acqua non è molto assimilabile).

Potassio, litio, magnesio. Sono minerali che favoriscono la dilatazione delle arterie, quindi vanno bene per chi ha tendenza all'arteriosclerosi.

Bicarbonato di sodio. Rende più solubile ed eliminabile l'acido urico, per cui l'acqua con un valore alto è indicata per gli uricemici, anche se tutte le acque hanno effetti diuretici e, bevendo molto, favoriscono l'eliminazione dell'acido urico. Inoltre, aiuta la digestione.

c) Ione idrocarbonico. Per la sua composizione chimica è quasi... bicarbonato, la polverina che una volta si prendeva a fine pranzo come digestivo. Infatti, per fare il bicarbonato manca soltanto il sodio, che però sia sparso nell'acqua. Può aiutare quindi chi ha acidità di stomaco e qualche problema di digestione.

d) Fluoro. Se il valore è alto aiuta a prevenire la carie.

Conducibilità elettrica, abbassamento crioscopico e pressione osmotica. Sono valori che discendono dal contenuto in minerali e non hanno importanza per il consumatore. Per esempio, più minerali ci sono e più l'acqua conduce elettricità.

53) Stazioni ferroviarie a rischio per i disabili?

La sicurezza e l'eliminazione delle barriere architettoniche sono priorità inderogabili per tutte le stazioni ferroviarie, è quanto sostiene lo staff di www.legalefacile.it che fra i suoi simpatizzanti conta svariati non abili.

Il DPR 503/1996 prevede precise norme per le stazioni ferroviarie; infatti, il mancato rispetto può comportare anche la dichiarazione di inagibilità delle stesse.

54) Differenza tra Acconto, caparra penitenziale e confirmatoria

È importante stabilire a che titolo si anticipano delle somme di denaro, in quanto, a seconda che si tratti di un acconto, di una caparra penitenziale, o di una caparra confirmatoria, si potranno avere delle conseguenze giuridiche diverse (e alcune volte anche indesiderate).

Facciamo l'esempio di un tappezziere che riceve un anticipo di 100 Euro per confezionare delle tende.

Vediamo cosa può succedere nel caso in cui il lavoro non venga eseguito oppure il cliente decide di tirarsi

indietro, a seconda che si tratti di acconto, caparra penitenziale, o caparra confirmatoria:

a) L'acconto. Se i 100 Euro risultano come acconto sono semplicemente un anticipo per il lavoro. Ciò significa che nessuna delle parti ha diritto di trattenere l'acconto, a meno che una delle due dimostri di aver subito un danno.

Se inadempiente è l'artigiano (per esempio rifiuta di eseguire il lavoro perchè ha i macchinari rotti), dovrà restituire al cliente i 100 Euro che ha ricevuto in acconto. Se il cliente per colpa del rifiuto subisce un danno (per esempio perchè deve pagare un prezzo maggiore per farsi confezionare le tende da un altro) e riesce a provarlo (mostrando il nuovo preventivo o la fattura) potrà chiedere il risarcimento (che in questo caso equivale alla differenza tra il prezzo proposto dal secondo tappeziere e quello proposto dal primo).

Se, invece, è il cliente che cambia idea (perchè, per esempio, preferisce farsi confezionare le tende da un altro), l'artigiano dovrà comunque restituire l'acconto di 100 Euro, tranne che dimostri di aver subito un danno dal ritiro del cliente. In questo caso, ma sempre dopo la pronuncia del giudice, avrà diritto a trattenere l'acconto e a ottenere i soldi restanti calcolati per il risarcimento.

L'acconto è il sistema più facile quando si fanno piccoli lavori e i soldi in gioco non sono molti.

b) La caparra penitenziale. Se l'anticipo è dato a titolo di caparra penitenziale (cosa che risulta dal contratto), le parti hanno previsto l'eventualità di recedere. La caparra, infatti, non è altro che il corrispettivo per il recesso. In parole povere chi subisce il recesso ha diritto a ottenere l'importo della caparra senza dover dimostrare il danno subito. In questo caso, però, non può essere richiesto nessun altro tipo di risarcimento danni.

Se è il cliente che recede, perde i 100 Euro di caparra.

Se recede il tappeziere dovrà restituire al cliente 200 Euro, cioè il doppio della caparra.

È preferibile inserire una caparra penitenziale quando:

Le somme in gioco sono più rilevanti, c'è la possibilità che l'artigiano receda e tuttavia si valuta che i danni conseguenti al recesso non sarebbero rilevanti e comunque sarebbero difficilmente quantificabili; Nel caso in cui il cliente voglia riservarsi la possibilità di recedere, con la caparra penitenziale limita il risarcimento alla sola caparra (per esempio se si trova un artigiano più conveniente).

d) La caparra confirmatoria. È l'impegno più gravoso per entrambe le parti. La somma anticipata ha la funzione di risarcimento preventivo del danno nel caso in cui una delle parti venga meno agli impegni. La parte che non è inadempiente può scegliere se accontentarsi della caparra (senza dover fornire la prova del danno) oppure pretendere che il lavoro venga eseguito ugualmente. In ogni caso si può chiedere il risarcimento dei danni ulteriori, se provati.

Se e' inadempiente il tappezziere, il cliente può chiedere il doppio della caparra o chiedere che comunque le tende vengano confezionate.

Se e' il cliente a ritirarsi dall'accordo, il tappezziere può tenersi la caparra oppure pretendere di eseguire comunque il lavoro commissionato, ottenendo il relativo pagamento.

Questo tipo di caparra conviene quando:

Il lavoro e' di una certa entità e i danni conseguenti alla rinuncia dell'artigiano sono superiori all'ammontare della caparra;

Non si vuole rinunciare alla prestazione.

Attenzione però, la caparra confirmatoria e' un'arma a doppio taglio: se la inserite nel contratto dovete essere sicuri di volere la prestazione e di poterla pagare; in caso contrario potreste essere costretti a tener fede all'impegno e a risarcire l'artigiano dei danni subiti per il vostro dietro front.

55) Come, quando e in che casi si può disdire la polizza R.C. Auto?

a) Contratti che prevedono il tacito rinnovo della polizza

Se il contratto d'assicurazione RC Auto prevede il tacito rinnovo, l'assicurato che vuole disdire la polizza deve inviare alla compagnia una raccomandata con ricevuta di ritorno o un fax almeno 15 giorni prima della scadenza.

Vi suggeriamo di scegliere la raccomandata, magari anticipata dal fax, per avere la prova certa dell'avvenuta ricezione.

In caso di mancata disdetta il contratto si rinnova automaticamente: ciò significa che sarete vincolati alla compagnia per un altro anno. Normalmente hanno il tacito rinnovo le polizze vendute dalle compagnie tradizionali, vale a dire quelle che operano attraverso una rete di agenzie.

Nel caso in cui la compagnia comunichi un aumento percentuale del premio superiore al tasso di inflazione programmato la disdetta può essere inviata, in qualunque momento, fino al giorno di scadenza della polizza, sempre con raccomandata o fax (vedi anche come contestare l'aumento). Il tasso di inflazione programmato viene stabilito di anno in anno dal Governo nel Documento di Programmazione Economica Finanziaria. Per l'anno 2005 tale tasso è pari all'1,6%.

b) Contratti che non prevedono il tacito rinnovo della polizza

Se non è previsto il tacito rinnovo non serve inviare nessuna comunicazione: il contratto cesserà automaticamente alla sua scadenza.

Le polizze che non prevedono tacito rinnovo sono generalmente quelle offerte dalle compagnie di nuova

generazione vale a dire quelle che operano a distanza, via telefono o via internet.

56) Richiesta risarcimento al responsabile del sinistro

La legge prevede che per ottenere il risarcimento dei danni ci si possa rivolgere direttamente alla compagnia d'assicurazione.

La richiesta va inviata alla sede legale dell'assicurazione del danneggiante con raccomandata a/r ed al proprietario e/o conducente (se diversi) del veicolo responsabile. Più veloce il risarcimento se la richiesta viene inviata alla propria compagnia attivando la procedura CID. Questa procedura è attivabile ad alcune condizioni:

- il Modulo Blu deve essere firmato da entrambi i conducenti,
- si deve trattare di un urto fra due soli veicoli e non siano coinvolti ciclomotori e macchine agricole.

Non è possibile attivare la procedura CID se i danni alla persona superano il limite di 15.000 euro. Se attivate la procedura CID la presente richiesta andrà inviata alla vostra compagnia (non a quella del danneggiante).

57) Un consiglio sui massimali contrattati nella polizza R.C. Auto

Ogni veicolo a motore in circolazione deve essere assicurato con la polizza c.d. "R.C. Auto".

L'obbligo sussiste a carico di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, abbiano la disponibilità del mezzo.

Con tale polizza è l'assicuratore che paga i danni, fisici o materiali, provocati agli altri (i cosiddetti "terzi") dal veicolo assicurato nei limiti della somma indicata in polizza, il massimale.

Il limite minimo del massimale, fissato per legge in Euro 774.685,35 (1,5 miliardi di lire), può risultare insufficiente a coprire tutti i danni provocati: in tal caso sarà l'assicurato a dover risarcire ai terzi l'eventuale maggior danno.

Il consiglio è di aumentare il massimale ad Euro 2.582.284,49 (5 miliardi di lire) anche se ciò comporta il pagamento di un premio annuale leggermente più alto.

La materia dell'R.C. Auto è disciplinata dalla legge 24/12/69 n. 990 successive modifiche ed integrazioni e dal D.Lgs. 7 settembre 2005 n. 209.

58) Segnala il comportamento anticoncorrenziale della banca!

Fac- simile per denuncia antitrust

Da inviare all'Antitrust con lettera semplice o fax al nr. 06/85821256 o Mail all'indirizzo antitrust@agcm.it; alla Banca d'Italia con lettera semplice e con Mail all'indirizzo info@legalefacile.it

MITTENTE

Cognome _____

Nome _____

Indirizzo _____

Città _____

Telefono _____

All'Autorità garante per la concorrenza
ed il mercato
P.zza Giuseppe Verdi, 6/A
00198 ROMA

Alla Banca d'Italia
Via Nazionale, 91
00184 ROMA

Oggetto: segnalazione del comportamento anticoncorrenziale della banca _____
_____ (indicare il nome della banca con cui si ha un rapporto di
conto corrente).

Vi segnalo con la presente il comportamento a mio parere anticoncorrenziale della banca
_____ (indicare il nome della banca con cui si ha un
rapporto di conto corrente) relativamente all'operazione di trasferimento titoli verso altri intermediari
bancari a seguito di chiusura del conto corrente. In particolar modo la banca chiede i seguenti costi
_____ (riportare i costi richiesti dalla
banca come indicati sul documento che la banca invia a casa di solito con l'estratto finale di conto
corrente).

In particolar modo, come risulta dall'articolo 23 comma 2 del Regolamento Monte Titoli "del servizio di gestione accentrata e delle attività connesse e strumentali" l'operazione di trasferimento è una semplice operazione contabile via computer che non comporta alcun movimento fisico degli strumenti finanziari stessi. Chiedere dei costi così elevati per un'operazione in realtà "senza costi" per la banca è eccessivamente oneroso ed è di fatto una barriera ed un disincentivo all'uscita per il correntista che voglia chiedere il conto corrente in cerca di migliori condizioni economiche presso le banche. Vi chiedo quindi un intervento per risolvere questo comportamento di fatto limitativo della concorrenza nel settore bancario. In attesa di un Vostro riscontro vi porgo distinti saluti.

Data _____

Firma

Rivista e chiusa a cura del Team di
www.legalefacile.it
il 02 Aprile 2007

Per informazioni contattaci: 328.74.73.004 oppure info@legalefacile.it