

## Credito

Internet, arma contro il caro **conto corrente**  
Pag. 5

## Salute

Per il **Ritalin** italiano regole ferree contro gli abusi  
Pag. 6

## Minori

**Hot 114**, mirino puntato contro le trappole online  
Pag. 7

## Le rubriche

Notizie, **campagne**, informazioni utili  
Pag. 9-11

# Consumers'

il mensile dei consumatori

# magazine

marzo 2007



**MOVIMENTO CONSUMATORI**

www.movimentoconsumatori.it - info@movimentoconsumatori.it  
via Piemonte, 39/a - 00187 Roma tel. 06.4880053 fax 06.4820227

**VITA**

non profit magazine

www.vita.it

## CLASS ACTION

# TRIBUNALE A MISURA DI CONSUMATORE

Come funzionerà la procedura collettiva di risarcimento

Il ruolo delle associazioni, i punti deboli, quelli di forza

Un disegno di legge del governo e molti altri di iniziativa parlamentare. La class action attende il via libera per entrare nella giustizia italiana. Una grande conquista per i consumatori, che avrebbero nelle loro mani uno strumento in più per tutelare i loro diritti nei confronti delle imprese. Uno strumento che consente di accedere alle procedure di risarcimento danni in maniera più rapida ed efficace di quanto non accada oggi. Ma che forma avrà la class action all'italiana? Se passerà il disegno di legge del governo, sarà molto differente dal modello americano (dove un singolo può diventare il rappresentante di un gruppo molto vasto di persone). Sarà una procedura collettiva in cui un ruolo di primo piano ce l'avranno le associazioni di consumatori, titolate a comparire in giudizio per chiedere la condanna al risarcimento dei danni.

dossier da **pagina 2 a pagina 4**



## una buona notizia...

**I consumatori vedono rosa**

Piccoli segnali di ottimismo. L'indice destagionalizzato sulla fiducia dei consumatori sale a febbraio a 111,7 (da 110,3 di gennaio), tornando su valori superiori a quelli medi del quarto trimestre 2006. Lo rileva l'Isae. Migliorano anche le opinioni sul quadro economico generale del Paese e le attese a breve termine. Il recupero della fiducia si diffonde in modo eterogeneo sul territorio nazionale, Sud compreso.

## ...e una cattiva

**Benzina da record, interviene il governo**

1,243 euro al litro per la verde. Ormai siamo a cifre record. Sugli ennesimi rincari del costo del carburante decisi dall'Unione petrolifera interviene il governo, che ha convocato un tavolo al ministero dello Sviluppo economico. Aumenti dovuti a «rinnovate tensioni geopolitiche», secondo i petrolieri. Ingiustificati per tutte le associazioni dei consumatori. Tra scioperi e salassi l'unica speranza è che aumenti il popolo di chi sceglie la bicicletta...

L'intervento  
**Anna Bartolini**  
a pagina 8



## \* editoriale

**Aumenti, un binario morto per le Fs**

di **Lorenzo Miozzi\***

Se sono vere le indiscrezioni delle ultime settimane relative all'aumento delle tariffe dei treni ad alta velocità, eurostar e interregionali, vuol dire che si sta riproponendo il binomio crisi-aumento dei prezzi che da sempre è stato sinonimo di risultati fallimentari. L'aumento delle tariffe dei biglietti ferroviari è previsto dal piano industriale 2007-2011 già approvato dal consiglio di amministrazione delle Ferrovie e ora all'esame del governo. Si parla di una maggiorazione del 10% a partire da ottobre. Tale aumento va ad aggiungersi a un altro equivalente di inizio 2007. Valutando le condizioni attuali del trasporto ferroviario, l'incremento non può essere accettato né dai viaggiatori né, a maggior ragione, dalle associazioni dei consumatori.

\*presidente nazionale Movimento Consumatori

## IL GRILLO DEL MESE



### Il fisco di Nostradamus

Un imprenditore apre una società. Riesce a fare utile. Dichiarata tutto. Lo Stato, per premiarlo, lo tassa subito il doppio. Infatti se l'azienda ha fatto utili, lo Stato ha la massima fiducia che l'anno dopo ne farà almeno altrettanti. Il che si traduce in un anticipo di tassazione. Pari quasi a quella dell'anno in corso. L'imprendi-

tore paga, insieme alle tasse dell'anno, un presunto reddito in anticipo. Il reddito è ipotetico, ma le tasse sono reali. I soldi del presunto reddito sono sottratti agli investimenti per la società. Ad assunzioni, tecnologia, macchinari. E, soprattutto, sono presunti. Perché si deve pagare sulla presunzione di reddito del futuro? È il fisco di Nostradamus.

Beppe Grillo [www.beppegrillo.it](http://www.beppegrillo.it)

segue a **pagina 4**



## IL TEMA DEL MESE

# Al'americana o all'europea? Class action, istruzioni per l'uso

di Paolo Fiorio

L'introduzione di strumenti processuali collettivi risarcitori è da tempo nell'agenda politica del nostro Paese ed è vista con grande favore dai cittadini quale necessario completamento dei processi di liberalizzazione e di innalzamento del livello di tutela dei cittadini consumatori. Nella scorsa legislatura la Camera dei deputati aveva approvato un disegno di legge che introduceva un sistema di azioni risarcitorie collettive che, una volta passato all'esame del Senato, si è arrestato di fronte alle pressioni lobbistiche di buona parte del mondo imprenditoriale. Con la nuova legislatura il tema è tornato d'attualità tanto che oggi alla Camera sono in discussione diversi disegni di legge ad iniziativa parlamentare ed una proposta di legge del governo che vede come primo firmatario il ministro Bersani.

Alcune proposte prevedono l'introduzione di una class action di ispirazione nordamericana, altre un sistema di azioni collettive risarcitorie. I due modelli, pur perseguendo finalità simili, hanno caratteristiche diver-

Negli Stati Uniti può agire in giudizio il singolo soggetto, in rappresentanza di un gruppo di persone. Le legislazioni del Vecchio Continente, a cui si ispira il disegno di legge del governo, danno invece spazio alle associazioni dei consumatori. Un sistema che mette al riparo da rischi di speculazioni e abusi. Ecco perché

se. Il modello delle class action di derivazione statunitense consente ad ogni singolo soggetto di agire in giudizio in rappresentanza della classe (altre persone o entità che si trovino in circostanze identiche o simili) e si fonda principalmente sull'iniziativa degli studi legali specializzati che decidono di investire ingenti risorse nel contenzioso a fronte di un compenso che, di regola, rappresenta una percentuale (intorno al 20-30%) del risarcimento complessivo. La legittimazione a rappresentare la classe deve essere accertata dal Tribunale e la sentenza, anche se sfavorevole, è vincolante per tutti i soggetti danneggiati che non abbiano espressamente chiesto di essere esclusi dalla causa.

## Modello europeo

Il modello di azione collettiva risarcitoria (a cui si rifà il disegno di legge presentato dal governo) rappresenta invece un'evoluzione degli strumenti di tutela collettiva oggi accordati in tutta Europa ai cosiddetti enti esponenziali. Le associazioni dei consumatori, e non ogni danneggiato, sono infatti legittimate ad agire in giudizio per richiedere la condanna al risarcimento dei danni o la restituzione di somme dovute direttamente ai singoli consumatori. Il Tribunale, decidendo la causa proposta dall'associazione, accerta la responsabilità del convenuto e determina i criteri in base ai quali potrà essere riconosciuto il danno su base individuale. Dopo la sentenza collettiva i singoli consumatori possono ottenere la liquidazione del danno grazie ad una procedura di conciliazione, o giudizialmente senza dover provare l'illegittimità del comportamento.

Il Movimento Consumatori ritiene preferibile il secondo modello che pare maggiormente idoneo ad ovviare ad una serie di inconvenienti che si sono presentati nell'esperienza statunitense. L'attribuzione della legittimazione ad agire alle associazioni rappresentative valorizza innanzitutto l'aggregazione ed il momento associativo, non lasciando la tutela di interessi di massa ai singoli, secondo una filosofia individualistica che non è propria dell'esperienza giuridica europea. La limitazione del potere di agire per conto della classe ad un numero ristretto di soggetti (le associazioni di consumatori iscritte nell'albo nazionale), e non ad ogni singolo danneggiato (e quindi di fatto allo studio legale che lo rappresenti) presenta inoltre indubbi vantaggi in quanto attenua i rischi di azioni spregiudicate proposte non nell'interesse dei consumatori, ma di agguerriti avvocati. L'associazione, a differenza di ogni singolo soggetto danneggiato, ha un reale potere di controllo sull'operato dei propri difensori e può evitare che tale strumento sia utilizzato come una mera arma di ricatto capace di privilegiare più gli interessi economici degli avvocati che quelli dei danneggiati. Quasi tutte le associazioni di consumatori ritengono preferibile adeguare in maniera efficiente e ben oculata strumenti processuali già esistenti senza lasciarsi invece andare ad una rivoluzione copernicana che, rompendo con la nostra tradizione giuridica, si presterebbe a ben più forti resistenze e comprometterebbe l'ormai non rinviabile approvazione della legge richiesta da anni dai consumatori.

## Ritocchi possibili

Il Movimento Consumatori ritiene tuttavia necessarie alcune modifiche della proposta di legge Bersani sia per quanto riguarda la fase di accertamento dell'illegittimità del comportamento illecito sia per quanto riguarda la liquidazione individuale del danno.

segue a pagina 4

## INTERVISTA

# Così obbligheremo le imprese a diventare più virtuose

Parla Antonio Lirosi, a capo del settore consumatori del ministero dello Sviluppo

Tutela e moralizzazione, questi i principali obiettivi della class action all'italiana secondo **Antonio Lirosi**, che dirige la Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori del ministero dello Sviluppo economico: «Dare uno strumento di tutela collettiva ai consumatori di fronte a danni cosiddetti seriali di lieve entità, verso i quali gli utenti sono tradizionalmente scoraggiati a causa dell'eccessivo costo dell'attivazione di cause individuali».

**Consumers' Magazine:** E la moralizzazione?

**Antonio Lirosi:** Questa legge dovrebbe spingere a comportamenti più virtuosi. Ma non è solo una questione di deterrenza: può servire anche a evitare crolli di fiducia da parte dei consumatori verso i mercati di fronte a scandali o crisi finanziarie che possono riguardare una grande azienda.

**CM:** La class action aiuterà a snellire i processi?

**Lirosi:** In effetti c'è questa speranza. Il cittadino può sfruttare l'azione collettiva e quindi rinunciare alla causa individuale, che comunque è sempre tutelata costituzionalmente. Il guadagno però non è solo dei consumatori ma anche della controparte. Pensi a quanto si è speso in cause legali per i processi Par-



chi è

## Un ruolo chiave

Antonio Lirosi presiede la Dgamt, ovvero la Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori del ministero dello Sviluppo economico. Un incarico che aveva già ricoperto dal 1997 al 2002: si tratta del settore che si occupa della tutela dei consumatori, svolge un'attività di garanzia nei confronti del Cncc - Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti e tiene l'elenco delle associazioni riconosciute secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del consumo (dlgs 206/2005).

malat avendo migliaia di avvocati come controparte a difesa degli investitori...

**CM:** Quali le reazioni da parte del mondo produttivo?

**Lirosi:** Nessuno si oppone al varo di una legge ma ci sono molti "se" e molti "ma" sulla soluzione e sulla procedura individuate. Dubbi sul disegno di legge che sono stati manifestati anche nelle audizioni alla commissione Giustizia. Alcuni preferirebbero il modello anglosassone, altri vorrebbero correttivi per dare garanzie all'impresa nel caso di condanna. Si discute nel merito ma opposizioni pregiudiziali non ce ne sono state, almeno in modo palese.

**CM:** Ci saranno cambiamenti nei meccanismi di compensazione degli avvocati?

**Lirosi:** Fino a luglio più udienze c'erano, più cresceva la parcella dell'avvocato. Ora, dopo il decreto Bersani che abolisce le tariffe minime, ci troviamo di fronte a un importante passaggio culturale: spetta al consumatore utente negoziare su base forfettaria la parcella.

**CM:** E i tempi per l'approvazione?

**Lirosi:** Il governo ha incluso il disegno di legge nel pacchetto presentato il 30 giugno. Adesso la parola è al Parlamento. Le audizioni in commissione sono state completate. L'importante è che questa legge di "importanza civica", come la definisce il ministro, ora sia approvata in tempi brevissimi. (M.R.)

Per approfondire



## Hollywood la vede così

Avvocati talentuosi, processi roventi, battaglie senza esclusione di colpi. È la class action secondo Hollywood: uno scontro feroce con Golia dal quale Davide esce vincitore. Non che siano tutti virtuosi i Davide americani. Non lo è John Travolta, cinico penalista di *A Civil Action* (1998) capace di sbaragliare due industrie del Massachusetts per aver inquinato un fiume provocando la leucemia in 8 ragazzi. Né particolarmente onesto è l'ambiente giuridico che fa da contesto a *Conflicto di classe* (1991, regia di Michael Apted). Per fortuna Gene Hackman è un avvocato vecchio stampo che smaschera una industria automobilistica. Col passare del tempo però il cinema abbandona gli avvocati preferendo le eroine come Erin Brockovich e come Josey Aimes. La prima (Julia Roberts diretta nell'omonima pellicola da Steven Soderbergh, 2000) la spunta contro Pacific Gas & Electric colpevole di aver avvelenato le acque di una cittadina con il cromo esavalente. La seconda sa affermare i propri diritti nella prima class action per molestie sessuali (è Charlize Theron in *North Country - Storia di Josey* che la regista neozelandese Niki Caro ha tratto da una storia vera). Ma ci sono anche i documentari. Robert Manciero ha diretto fra il 2005 e il 2006 *Prescription: Suicide?* su sei minorenni morti per aver assunto degli antidepressivi, sostenendo in tal modo la class action contro l'azienda produttrice, mentre *L'alto costo dei prezzi bassi*, girato da Robert Greenwald nel 2005, è un durissimo atto d'accusa che spiega le ragioni della causa intentata da un gruppo di impiegati saltuari contro Wal-Mart nel 2001 (nel 2005 un giudice del Missouri l'ha riconosciuta come class action). (M.R.)

## IL FUNZIONAMENTO

# Cirio, Parmalat &C. Con l'azione collettiva sarebbe andata così

La necessità di approvare le class action, o meglio, le azioni collettive risarcitorie, emerge con chiarezza da una recente vicenda che ha visto come protagonista il Movimento Consumatori.

All'inizio del 2001, Wind-Infostrada ha lanciato un'aggressiva campagna pubblicitaria con la quale ha offerto ai consumatori una serie di contratti per la telefonia fissa, con la promessa di non dover più pagare il canone Telecom. Nel maggio del 2002, l'Autorità Antitrust ha sanzionato la Wind per pubblicità ingannevole, accertando che su 138.178 contratti i consumatori che avevano ottenuto l'accesso diretto all'ultimo miglio, e che quindi non pagavano più il canone alla Telecom, erano solo 690. Il danno subito dai consumatori è stato singolarmente modesto (qualche centinaio di euro), ma collettivamente enorme: oltre 80 milioni di euro.

In esito ad un'azione collettiva proposta dal Movimento Consumatori sulla base del Codice del consumo, il Tribunale di Torino ha condannato la Wind ad inviare a tutti i propri clienti una lettera con la quale la società, riconoscendo di non aver adempiuto ai contratti "Solo Infostrada", dichiara di impegnarsi a restituire tutti i canoni pagati alla Telecom a partire dal giorno della sottoscrizione del contratto.

Tale sentenza, pur rappresentando un indubbio successo per tutti i consumatori ed un importante ed innovativo precedente, mette chiaramente in evidenza i limiti delle attuali azioni collettive concesse alle associazioni di consumatori. I clienti Wind che vogliono ottenere la restituzione dei canoni Te-

Il giudice avrebbe potuto condannare le aziende al risarcimento del danno, senza la necessità di avviare migliaia di cause individuali. Insomma: giustizia più rapida, cittadini tutelati e aziende "avvertite"

lecom devono infatti avanzare singole richieste e, in caso di diniego da parte della società, possono ottenere il risarcimento solo agendo individualmente in giudizio.

L'unico vantaggio consiste nel fatto che nei giudizi individuali, una volta passata in giudicato la sentenza resa nell'azione collettiva (ovvero dopo il giudizio d'appello e di Cassazione, e quindi magari fra diversi anni quanto il diritto alla restituzione potrebbe essere prescritto), non dovranno più provare l'illegittimità del comportamento della compagnia telefonica, potendosi

limitare a dimostrare di aver sottoscritto il contratto Wind e di aver pagato il canone Telecom per un periodo determinato.

È evidente che le azioni collettive ad oggi esperibili abbiano un'efficacia alquanto limitata sia per quanto attiene alla possibilità di ottenere effettivamente il risarcimento del danno, sia sul piano della deterrenza.

Se oggi fossero in vigore le azioni collettive risarcitorie, come quelle proposte dal ministro Bersani, con le modifiche richieste dal Movimento Consumatori, tutto sarebbe più semplice. L'avvio dell'azione collettiva interromperebbe la prescrizione anche per i singoli consumatori; il giudice dell'azione collettiva potrebbe condannare la compagnia al risarcimento del danno; la liquidazione del danno potrebbe avvenire senza la necessità di avviare migliaia di cause individuali grazie alla semplice prova della sottoscrizione del contratto e dell'ammontare dei canoni illegittimamente corrisposti alla Telecom.

In casi come questo ma in molte altre situazioni simili - basti pensare agli scandali finanziari che hanno colpito gli obbligazionisti Cirio e Parmalat, alle intese anticoncorrenziali delle compagnie assicuratrici - ne trarrebbero vantaggi i singoli consumatori, la trasparenza del mercato, i concorrenti corretti e l'amministrazione della giustizia.

I cittadini danneggiati e vessati dai grandi gruppi economici non possono più aspettare, è l'ora di approvare una legge che consenta di punire severamente le imprese che si comportano in maniera scorretta.

(P.F.)

## I numeri

### La top ten americana

I 10 casi USA (Mega Settlements) in cui la composizione dell'accordo ha superato i 100 milioni di dollari (dati al 13 febbraio 2006)

SOCIETÀ IN GIUDIZIO	RISARCIMENTO IN MLN \$	VALORE % SUL TOTALE DEI CASI
Enron	7.160,5	21,12
WorldCom	6.156,3	18,16
Pendant	3.528,0	10,41
AOL Time Warner	2.500,0	7,37
Nortel Networks	2.473,6	7,30
Royal Ahold	1.091,0	3,22
IPO Allocation Litigation	1.000,0	2,95
McKesson HBOC	960,0	2,83
Lucent Technologies	673,4	2,19
Bristol-Myers Squibb	574,0	1,69
Altri Mega Settlements	7.786,5	22,97

[http://securities.stanford.edu/top\\_ten\\_list.html](http://securities.stanford.edu/top_ten_list.html)

## La mappa

### In Europa

La class action nel Vecchio Continente

Paesi UE la cui legislazione ammette la class action	Class action - Anno di entrata nell'ordinamento nazionale
Paesi Bassi	1994
Portogallo	1995
Inghilterra	2000
Galles	2000
Spagna	2001
Svezia	2002
Francia*	1992

\*In Francia la normativa si limita ad alcune norme specifiche che autorizzano le associazioni di consumatori ad agire in nome di molteplici consumatori che hanno subito un danno avente le medesima origine o ad intentare un'azione collettiva indirizzata

## CLASS ACTION. LA PAROLA ALL'ECONOMISTA

# Un passo avanti Ma non basta copiare un modello

di Maurizio Regosa

«La class action è un passo avanti, ma occorre individuare un modello originale, culturalmente compatibile», spiega a *Consumers' Magazine* Alberto Cavaliere, docente di Economia pubblica all'università di Pavia.

**Consumers' Magazine:** In che senso?

**Alberto Cavaliere:** Faccio due considerazioni. Mi sembra si sia enfatizzato molto il ruolo della class action in quanto potenziale risposta agli scandali ad esempio di tipo finanziario. In America invece la class action è molto diffusa e molto popolare soprattutto come risposta a problemi di danni causati da prodotti difettosi.

**CM:** La seconda premessa?

**Cavaliere:** Si parla poco di questi danni non perché non esistano, ma perché trovano risposte diverse. È lo Stato sociale che spesso se n'è fatto carico. Un esempio? Ai lavoratori che si sono trovati in prolungato contatto con l'amianto vengono riconosciuti dei benefici pensionistici. Si tratta di un onere nascosto, di una risposta che lo Stato dà ma in modo non trasparente.

**CM:** Potrebbe rivalersi sulle imprese responsabili dei danni...

«Serve una formula originale, culturalmente compatibile con i nostri costumi giuridici». I consigli di un esperto per arrivare a una legge che tuteli davvero. E faccia da deterrente

**Cavaliere:** Questo avviene in Francia, ma non in Germania o in Italia. C'è poi un altro aspetto: la deterrenza. Se avremo la class action ci sarà un aumento delle cause, ma non è detto che funzionino da deterrente. Si deve tener conto del costo di accesso alla giustizia. In Usa gli avvocati percepiscono una parcella in proporzione all'indennizzo che sanno ottenere. In più se la causa è persa i consumatori non pagano nulla. In Europa la compensazione deriva dalla durata della causa. Le spese processuali poi sono a carico di chi perde.

**CM:** È per questo che sottolinea la necessità di trovare formule originali?

**Cavaliere:** Sì. La class action può rappresentare un passo avanti ma mancano molti elementi del sistema americano. Le voglio fare un esempio molto concreto. In Usa le giurie, che sono popolari, riconoscono forme di danno a noi poco familiari. C'è quello economico ed esistenziale, e fin qui... Poi però aggiungo la componente punitiva, pensando che non tutti i danneggiati abbiano partecipato alla class action e che quindi il danno sia più grande di quello contabilizzabile nel processo.

Per questo ritengo opportuno che ciascun Paese individui un modello culturalmente adeguato, coerente con i costumi giuridici. Non ci si deve limitare a importare la class action....

**CM:** Prima parlava di costi di accesso alla giustizia.

**Cavaliere:** Certo. La durata media delle cause civili da noi è significativa. Ma non solo. Probabilmente gli avvocati potranno farsi pubblicità. Questo potrebbe far nascere un sistema di compensazione diversa da quella cui siamo abituati e più simile a quella americana. Poi occorrerebbe avere una pubblica amministrazione più attiva, capace di rivalersi sui responsabili dei danni. Se



chi è

## Esperto di economia pubblica

Alberto Cavaliere è professore straordinario di Economia pubblica presso la facoltà di Economia dell'università di Pavia e vicedirettore del master in *Gestione integrata dell'ambiente* presso l'Istituto universitario di studi superiori di Pavia. È collaboratore del sito LaVoce.Info.

l'Inps deve pagare pensioni più alte a causa dell'amianto dovrebbe potersi a sua volta rivalere.

**CM:** Non c'è il rischio che l'introduzione della class action disincentivi l'uso di nuovi materiali perché non si conoscono a fondo gli eventuali danni?

**Cavaliere:** C'è una direttiva dell'Unione Europea sulla responsabilità oggettiva del produttore, introdotta nel 1985, che prevede un'esenzione se si dimostra che quando si è immesso il prodotto sul mercato non se ne conosceva la nocività. Ma la buona fede dell'impresa non elimina il problema del danno come pure quello del risarcimento. A questo fine possono essere utili i fondi di compensazione, magari creati col tramite delle assicurazioni.

segue da pagina 2

Nella prima fase del giudizio è necessario rafforzare l'accesso alle prove da parte delle associazioni prevedendo un obbligo (esenzioni in caso di inadempimento) del convenuto di fornire tutte le informazioni e i documenti necessari per la ricostruzione dei fatti, consentendo espressamente la collaborazione con le autorità indipendenti, la partecipazione al giudizio del pubblico ministero. In assenza di strumenti processuali simili alla discovery americana, l'associazione non ha infatti gli strumenti idonei per fornire la prova delle scorrettezze e degli illeciti con la conseguenza che l'azione collettiva rimarrebbe un'arma spuntata. Nella seconda fase, in cui viene richiesta la liquidazione del danno subito dai singoli, è invece necessario introdurre una procedura semplice e veloce che non costringa il danneggiato ad agire in giudizio, magari fino alla Corte di Cassazione. Nella nostra proposta tale fase dovrebbe essere strutturata sul modello delle procedure fallimentari; il singolo consumatore, anche senza doversi necessariamente rivolgere ad un avvocato, dovrebbe limitarsi a dimostrare di appartenere alla classe dei danneggiati. Il giudice, accertata la sua appartenenza alla classe, dovrebbe liquidare il danno subito, lasciando eventuali contestazioni del convenuto ad una fase contenziosa successiva solo eventuale. L'attuale proposta di legge richiede invece una vera e propria azione giudiziaria che non assicura un efficace accesso alla giustizia da parte dei consumatori ed un'effettiva riduzione delle cause individuali.

Paolo Fiorio

## editoriale

### Aumenti, un binario morto per le Fs

segue dalla prima

Le associazioni che da sempre hanno chiesto che gli aumenti si accompagnino e preferibilmente siano successivi ad un miglioramento del servizio.

Allo stato attuale invece il servizio continua a viaggiare sugli standard discutibili dell'ultimo periodo. Per questo un aumento delle tariffe a fronte di una qualità del servizio sempre meno soddisfacente non è ammissibile.

L'incremento delle tariffe dei treni sarebbe motivato dal piano in quanto si inserirebbe nello scenario delle liberalizzazioni dei servizi ferroviari (che vede anche l'introduzione di nuovi operatori privati che avrebbero meno vincoli sul piano tariffario). L'aumento servirebbe allora per ottenere una posizione concorrenziale e ricollocare il settore dei trasporti su rotaia ai livelli degli altri Paesi europei (tariffe superiori in media del 20/30%). Ma non è così che l'Italia può raggiungere la media europea e si verificherebbe solo un'equiparazione delle tariffe quando il vero parametro di confronto deve essere un altro: la qualità e la conseguente soddisfazione del consumatore-viaggiatore. Soprattutto considerando che a usufruire delle tratte sulle quali si applicherebbe l'aumento sono i pendolari che le utilizzano quotidianamente per

recarsi nel luogo di lavoro.

Dichiarazioni come quelle delle settimane scorse da parte dell'onorevole Visco, che ritiene gli aumenti necessari soprattutto nell'ottica di un risanamento dell'azienda, porterebbero infatti i consumatori a dover pagare per gli errori delle scelte politiche del management.

Sono invece condivisibili le affermazioni del ministro Bianchi che giustamente ricorda che non possano essere realizzati gli aumenti senza l'approvazione del piano da parte del governo. Non solo è necessaria una delibera del Cipe, ma gli aumenti non possono essere decisi in maniera unilaterale. Soprattutto nel caso del coinvolgimento di un servizio così importante per la collettività è perentorio ascoltare le controparti: se vanno tenute in conto le ragioni dell'azienda ferroviaria e il suo riposizionamento concorrenziale nel mercato, allo stesso modo vanno ascoltate le ragioni di chi fruisce quel servizio. Gli aumenti al centro della discussione possono essere accettati solo a fronte di un equivalente aumento nella qualità del servizio: comfort, pulizia e puntualità.

Lorenzo Miozzi

## I numeri

Il costo medio di tenuta di un conto corrente tradizionale confrontato con un conto online per ciascuna categoria di utente, secondo i profili tracciati nella ricerca dell'Autorità garante per il mercato e la concorrenza (Agcm)

PROFILO	N° OPERAZIONI a pagamento	SPESA TOTALE c/c tradizionale (€)	SPESA TOTALE c/c on-line (€)
<b>Giovane alla ricerca di primo impiego</b> che svolge lavori saltuari, vive in famiglia, necessita di carta pre-pagata ed effettua operazioni di c/c on-line.	62	76,3	55,1
<b>Trentenne con lavoro dipendente</b> , single e senza figli, che necessita di Bancomat e carta di credito, effettua operazioni di c/c on-line e vive in affitto, senza esigenze di scoperto e domiciliazione utenze.	141	189,2	35,9
<b>Trentenne con lavoro dipendente</b> , single e senza figli, che necessita di Bancomat e carta di credito, effettua operazioni di c/c on-line e vive in affitto, con esigenze di scoperto e domiciliazione utenze.	141	166,4	35,9
<b>Famiglia monoreddito da lavoro dipendente</b> , senza figli, che necessita di Bancomat, con esigenze di finanziamento e mutuo.	132	177,2	58,3
<b>Famiglia bi-reddito da lavoro dipendente</b> , con figli minorenni, che necessita di Bancomat e carta di credito, con esigenze di finanziamento, domiciliazione utenze, mutuo e risparmio gestito.	176	196,3	50,2
<b>Famiglia monoreddito da lavoro artigiano</b> , con figli minorenni, che necessita di Bancomat, effettua numerose operazioni, con esigenze di finanziamento e risparmio gestito.	190	208,8	98,9
<b>Famiglia monoreddito da libera professione</b> , con figli minorenni, che necessita di Bancomat e carta di credito, effettua operazioni di c/c on-line, effettua numerose operazioni, con esigenze di risparmio amministrato.	194	192,3	197,9
<b>Pensionato, senza persone a carico</b> , che effettua poche operazioni	75	96,6	24,8
<b>Famiglia di pensionati</b> , senza persone a carico, che necessita di Bancomat, domiciliazione utenze e risparmio gestito.	93	125,8	23,6
<b>Famiglia di pensionati</b> , senza persone a carico, che necessita di Bancomat e carta di credito, domicilia le utenze, effettua operazioni di c/c on-line, con esigenze di risparmio amministrato.	139	149,7	48,4

## I COSTI DEL CONTO CORRENTE

# Internet, antidoto contro il salasso

di Christian Benna

**P**atti chiari: il conto è "leggero" solo se lo sportello è virtuale. Invece il salasso è assicurato per il cliente della banca tradizionale, la cara vecchia filiale di quartiere.

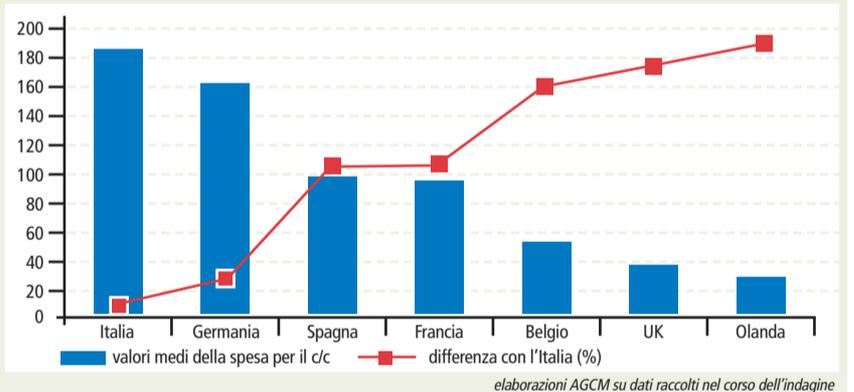
Dopo le bordate partite dall'Antitrust Ue contro il sistema creditizio del Bel Paese (costi esagerati e poca concorrenza), ci ha pensato un'indagine condotta dall'Autorità italiana garante sulla concorrenza e il mercato a rincarare la dose su un settore ancora scarsamente competitivo che penalizza i consumatori. In attesa dei benefici annunciati dalle liberalizzazioni dei decreti Bersani, agli italiani tocca, ancora una volta, mettere mano pesantemente al portafogli. E tirar fuori, in media, 182 euro l'anno per un conto corrente. Una cifra sei volte superiore all'esborso standard olandese, il doppio rispetto a quello spagnolo e fran-

Il conto online consente di risparmiare fino al 60%. Otto milioni di italiani l'hanno già scelto. Per tutti gli altri, esborsi nettamente superiori alle medie europee. E grandi difficoltà per cambiare banca. L'atto di accusa dell'Antitrust

## I numeri

## Caro-banca in Europa

valori medi e differenza Italia - altri Paesi, al 31 marzo 2006



cese, un terzo in più a quello tedesco. Disarmonie giustificate solo parzialmente da discreti rendimenti sui depositi, una vasta gamma di servizi (sono sempre più in auge in pacchetti all-inclusive) e imposte onerose per le banche tricolore.

Dalle secche del credito si salva solo il popolo del web, otto milioni di italiani che si sono spostati su un conto puramente online, riuscendo a risparmiare circa il 60% sul costo "normale" dei c/c. Consumatori attenti, flessibili e, soprattutto, che non necessitano di un rapporto diretto con la banca. Per gli altri correntisti, con esigenze specifiche, son dolori.

## Addii difficili

La chiusura/trasferimento a costo zero del conto promette di introdurre un grado di concorrenza tale da abbassare i costi. Tuttavia anche senza spese, lasciarsi risulta difficile. Perché gli ostacoli, e non di natura affettiva, non mancano.

Il primo, quello sui fanno leva gli isti-

tuti di credito e da cui dipende la scarsa mobilità del settore, è di ordine prettamente psicologico. E sta nel rendere accidentato il percorso/tentativo di uscita del cliente. Una barriera quasi insormontabile è costruita su una tempistica lunga e incerta, che può scoraggiare anche i consumatori più decisi.

Ci sono poi vincoli connessi alla presenza di legami tra più servizi di natura bancaria e/o finanziaria. Dall'indagine portata avanti dall'Antitrust emerge che, in caso di chiusura del conto corrente, tutte le banche richiedono la cessazione del servizio di domiciliazione automatica delle utenze, la restituzione della carta Bancomat e della carta di credito.

A ciò si aggiunge che il 63% delle banche monitorate dalla ricerca del Garante non consente di mantenere il risparmio amministrato presso la banca, più del 18% il mutuo (che deve essere rimborsato pagando una penale), il 21% i prestiti personali e oltre il 4% la polizza vita.

## Il commento di MC

## «Chiusura gratis, un primo passo»

Cara banca tanti saluti. Senza rimpianti e a costo zero. Con l'introduzione del decreto Bersani Bis sulle liberalizzazioni, i clienti degli istituti di credito non devono sborsare più un centesimo per la chiusura del proprio conto corrente. Un addio senza spese che vale anche per il trasferimento del conto titoli bancari, come ha stabilito recentemente il ministero dello Sviluppo economico a seguito dei dubbi emersi in un tavolo tecnico con l'Abi. Le norme, ha precisato una circolare esplicativa del ministero, si applicano a tutti gli intermediari (banche, finanziarie, emittenti di carte di credito e bancoposta).

Un chiarimento che solleva il morale dei tartassati consumatori degli sportelli italiani, ma che «deve essere accompagnato», lo ha affermato il governatore della Banca d'Italia Mario Draghi nel corso del suo intervento al Forex di Torino «da una semplificazione degli adempimenti e dal trasferimento automatico dei servizi collegati in temi medi e certi». La piccola rivoluzione del credito è stata accolta positivamente dal Movimento Consumatori che però con una nota invita fare un passo avanti «per salvaguardare gli interessi dei consumatori con l'abrogazione della commissione di massimo scoperto, prevista dal disegno di legge del Governo sulle liberalizzazioni. Se approvata dal Parlamento, oltre a rendere più fruibile il costo del denaro, restituirà ai cittadini somme non indifferenti che vengono richieste periodicamente».



## PSICOFARMACI E BAMBINI

# Per il Ritalin italiano regole ferree contro gli abusi

di Rossella Miracapillo

Imminente l'approvazione anche in Italia del metilfenidato, più conosciuto come Ritalin, farmaco indicato per l'Adhd, disturbo dell'attenzione e da iperattività in età pediatrica. La prescrizione del farmaco è ampiamente praticata e spesso abusata negli Stati Uniti dove è in commercio da anni. Per la particolarità della somministrazione di tale psicofarmaco ai bambini, si è sviluppato a livello nazionale un allarmato e conflittuale dibattito nel mondo scientifico e nell'opinione pubblica. Recentissime sono state le polemiche scatenate da un servizio trasmesso da *Invasioni barbariche*, programma de La7, che raccontava l'esperienza entusiastica di una famiglia americana convinta dell'innocuità ed efficacia del farmaco. Un messaggio che non deve passare in questi termini. Questi farmaci sono infatti parenti stretti delle amfetamine e oltre alle proprietà terapeutiche hanno effetti collaterali che rendono opportuna una particolare cautela nell'uso.

L'Adhd non è la semplice vivacità ed irrequietezza propria di molti bambini, ma una sindrome estremamente impegnativa, talvolta associata ad altre patologie del neurosviluppo, che comporta un'incessante e grave irrequietezza psicomotoria, pregiudica la capacità di attenzione, concentrazione e quindi di apprendimento, e che deteriora gravemente le relazioni sociali e familiari.

La prescrizione potrà arrivare solo dopo che tutte le altre strade saranno state tentate. E potrà essere fatta solo da centri autorizzati. Inoltre sarà istituito un apposito registro dei destinatari. In arrivo anche in Italia il farmaco che cura la sindrome da iperattività

## In sintesi

### Proiezioni di uso della terapia in Italia

Popolazione 6-18 anni	<b>7.501.715</b>
Numero di ragazzi che potrebbero presentare l'Adhd (valore statistico: 1,2%) <sup>1)</sup>	<b>90.021</b>
Numero di casi che potrebbero avere necessità di farmaci in aggiunta alla psicoterapia (0,1%) <sup>2)</sup>	<b>7.501</b>
Fonte: Istituto superiore di sanità	

- 1) È bene sottolineare che la prevalenza più verosimile per l'Italia è l'1%
- 2) Rispetto al totale dei soggetti che presentano Adhd (1% del totale) solo il 10% può avere bisogno di assumere anche farmaci in aggiunta alla psicoterapia. Quindi i casi trattati con farmaco potrebbero essere intorno all'1 per mille (0,1% del totale)

L'individuazione e la diagnosi dell'Adhd deve essere perciò estremamente rigorosa e formulata da strutture specializzate.

## La situazione in Italia

Dal 2003 si parla di immissione in commercio del Ritalin in Italia, ma la sua approvazione dovrebbe avvenire proprio in queste settimane. In realtà saranno due i farmaci approvati: il metilfenidato della Novartis e l'atomoxetina della Lilly.

Il prezzo di una confezione di 30 compresse di metilfenidato dovrebbe essere di circa 6,50 euro. Il protocollo di terapia prevede due compresse al giorno. Rientra quindi nella fascia bassa dei prezzi di farmaci di nuova approvazione e questo perché è una molecola vecchia i cui costi di ricerca sono stati abbondantemente recuperati.

Inoltre la popolazione, per la quale è stata fatta una proiezione di uso da parte dell'Istituto superiore di sanità (vedi tabella), è relativamente scarsa. Difficile perciò pensare che la sua immissione in commercio sia motivata dallo sviluppo di un business.

Tanto più che la Cuf per la sua approvazione ha introdotto una serie di restrizioni alla prescrizione: già dal 2003 la Cuf ha previsto infatti l'allestimento di un apposito registro per avere lo screening delle prescrizioni in tutta Italia. I destinatari del farmaco avrebbero tra i 6 e i 18 anni e la diagnosi del-

l'Adhd dovrebbe essere effettuata solo presso centri autorizzati.

La prescrizione del farmaco deve essere necessariamente preceduta dalla messa in atto di tutti gli altri strumenti di carattere socio-pedagogico e familiare. Solo quando tutti questi tentativi di recupero risultino fallimentari si potrà accedere alle terapie farmacologiche. La prescrizione dovrà essere sempre accompagnata dal piano terapeutico del centro di riferimento.

A soffrire di Adhd sarebbe l'1% dei bambini: le famiglie oggi sono spesso costrette ad andare all'estero per acquistare il farmaco.

È necessario molto rigore, un livello di sorveglianza elevato e un severo controllo, per dirla con le parole di Silvio Garattini, ma è necessario assicurare ai bambini che davvero sono affetti da tale patologia, il diritto alla cura.

C'è chi pensa che l'approvazione sia stata ottenuta per sviluppare un grande business, ma in seguito alle polemiche e al timore di abuso di questo farmaco è stato predisposto presso l'Istituto Superiore di Sanità l'apposito registro per i pazienti in trattamento.

Tutto questo lascia sperare in una rete di protezione per evitare l'abuso di tale farmaco, come accade invece negli Usa, ma la sua introduzione assicurerebbe ai soggetti realmente affetti da Adhd un vantaggio terapeutico e una qualità di vita migliore senza inutili migrazioni per l'acquisto del farmaco.

## L'ESPERTO

# Ma la vivacità non c'entra niente L'Adhd è una vera malattia

Parla Pietro Panei, dell'Istituto superiore di sanità

«La sindrome da iperattività e deficit di attenzione non è invenzione delle aziende farmaceutiche ma rappresenta una sindrome con caratteristiche proprie». Sgombra subito il campo dagli equivoci Pietro Panei, esperto del dipartimento di Ricerca e valutazione dei farmaci dell'Istituto superiore di sanità. «Anche l'Organizzazione mondiale della sanità», aggiunge, «la include tra le malattie classificate nell'ICD-10, che è il manuale che classifica tutte le malattie». **Consumers' Magazine:** Ma la cosiddetta Adhd non può essere scambiata per la normale vivacità, a volte un po' estre-

ma, di molti dei nostri bambini?

**Pietro Panei:** La vivacità è una condizione normale e, anzi, è auspicabile che i bambini siano vivaci. L'Adhd è invece una patologia che pregiudica la qualità di vita del bambino e della sua famiglia: difficoltà scolastica, perdita delle relazioni sociali, incapacità di applicarsi nelle normali attività, persino nel gioco.

**CM:** Una volta approvati i farmaci, c'è il rischio di abuso o di uso leggero da parte di medici e pediatri anche sulla spinta di genitori ansiosi?

**Panei:** Il rischio di abuso o uso inappropriato c'è sempre per qualsiasi farmaco.

Si tratta, quindi, di definire delle regole precise per stabilire chi, come e quando ha bisogno di associare la terapia farmacologica alla terapia psico-comportamentale. Per questo è stato istituito un registro nazionale che garantisca un uso corretto di questi psicofarmaci.

**CM:** Chi decide l'iscrizione nel registro? **Panei:** È improprio parlare di iscrizione. Il registro si attiva quando viene formulata una diagnosi di Adhd. Posta la diagnosi, inizierà la terapia psico-comportamentale. Qualora non si ottenessero i risultati attesi, verrebbe posta l'ipotesi di integrare la psicoterapia con la tera-

pia farmacologica. Si avvierebbe allora un percorso di conferma della diagnosi, presso un centro di riferimento accreditato in base ai requisiti indicati dall'Istituto superiore di sanità, e di valutazione dell'ipotesi di uso del farmaco. Se l'ipotesi venisse confermata, il centro predisporrebbe un piano terapeutico semestrale che permetterebbe l'erogazione del farmaco.

**CM:** Quanto può durare la terapia? **Panei:** Sei mesi, dopo i quali il caso dovrà essere rivalutato per attivare, se necessario, un secondo piano terapeutico semestrale. (R.M.)

## Leggere per crescere

## Fiabe, filastrocche e sorrisi: così anche l'ospedale diventa a misura di bambino

Il bambino malato ha maggiore necessità di attenzione e di amore. Chi si occupa di bambini in regime di assistenza ospedaliera ne è cosciente e lavora per mantenere i piccoli ricoverati in un "normale" rapporto con la realtà. È bene infatti che il bambino rimanga attivo e partecipi alla sua nuova temporanea condizione di vita. Deve essere coinvolto chiedendone la collaborazione alle pratiche diagnostiche e terapeutiche alle quali può essere indotto a sottoporsi come fossero giochi oppure inserendo programmi di



attività quotidiane per evitare che soffra della monotonia del tempo e soprattutto garantendo la continuità dell'esperienza scolastica (o dell'asilo nido e delle scuole dell'infanzia per i più piccoli), legame forte con il mondo

della normalità, sostenuto da operatori motivati e capaci di grandi sensibilità. È in questo contesto che il progetto *Leggere per Crescere* è stato introdotto in via sperimentale in alcuni ospedali, proponendo nel corso della giornata un tempo di lettura ad alta voce di filastrocche, fiabe, storie. Gli obiettivi sono molteplici: intrattenere i bambini divertendoli e interessandoli; rafforzare i legami psicoaffettivi fra chi ascolta e chi legge o narra attraverso l'emozione del raccontare; cogliere, attraverso le

manifestazioni partecipative dei bambini, le loro esigenze, i loro problemi, le loro aspettative. L'inserimento del progetto in ambiente ospedaliero prevede la donazione di una piccola biblioteca per bambini e ragazzi e la realizzazione di corsi di formazione per gli operatori più direttamente coinvolti nel rapporto non medico-sanitario con i piccoli ricoverati. I corsi di formazione sono impostati su tre temi principali: psicologia dell'età evolutiva in rapporto all'esperienza di malattia e di ospedalizzazione; modalità di

racconto e di lettura ad alta voce non professionale; caratteristiche e criteri di scelta dei prodotti editoriali e della tradizione orale per bambini e ragazzi. All'interno degli ospedali è inoltre distribuito ai genitori il manuale *Leggere per Crescere. Perché, cosa e come raccontare e leggere ai bambini* prodotto da GlaxoSmithKline. Il progetto è attualmente sviluppato nei reparti pediatrici di oltre 30 ospedali sul territorio italiano.

Info: [www.leggerepercrescere.it](http://www.leggerepercrescere.it)  
[salutesocieta@gsk.com](mailto:salutesocieta@gsk.com)

## Nel dettaglio

## Obiettivi del progetto

1. Permettere la segnalazione della presenza in rete di materiale pedopornografico illegale e/o pericoloso, al fine di contrastarne e ridurre la circolazione
2. Rispondere in tempo reale alle segnalazioni ricevute attivando le autorità competenti quali ad esempio la Polizia postale
3. Scambiare informazioni utili con gli altri membri della rete nazionale ed internazionale (ISPs, media, autorità pubbliche ed altre hotline)

## Cosa segnalare

## Materiale pedopornografico

Qualsiasi immagine di bambini o adolescenti coinvolti in atti sessuali, siano essi reali o simulati; qualsiasi rappresentazione di organi sessuali di bambini e di adolescenti a scopi prevalentemente sessuali.

È pedopornografia anche quando tali immagini sono create virtualmente con tecniche per esempio di fotomontaggio.

Siti razzisti e discriminatori che inneggiano all'intolleranza verso gruppi di persone di diversa cultura, religione, etnia, genere, sessualità e aspetto fisico.

**Materiale pornografico** che rappresenta in maniera esplicita soggetti adulti in atteggiamenti erotizzati o coinvolti in attività sessuali.

**Siti violenti di guerra**, combattimenti, maltrattamenti, sevizie, tortura, stupro.

**Qualsiasi altro contenuto** che può creare disagio o nuocere allo sviluppo psico-fisico di bambini e adolescenti.

## Come segnalare

È possibile effettuare una segnalazione telefonando al numero **114**: un operatore specializzato aiuterà l'utente nella segnalazione. Si può procedere con un segnalazione anche dal sito [www.hot114.eu](http://www.hot114.eu) cliccando su **"Clicca e segnala"** e compilando l'apposita scheda. La segnalazione sarà tempestivamente inoltrata all'autorità di Polizia competente (Polizia postale e delle comunicazioni) la quale procederà con le indagini.

## IL PROGETTO HOT 114

## Mirino puntato sulle trappole della Rete

di **Valentina Cicinelli**

**F**in dal 2000, anno in cui per la prima volta l'Istat ha rilevato l'uso di personal computer e internet all'interno delle famiglie italiane, i bambini e gli adolescenti hanno ricoperto un ruolo di primo piano nell'accesso alla rete. Sempre l'Istat nel 2005 aveva dimostrato come l'utilizzo di internet da parte delle famiglie italiane fosse aumentato esponenzialmente nel corso di pochi anni. Nel 2005 oltre il 34% delle famiglie italiane possedeva l'accesso ad internet e nel caso specifico di famiglie con almeno un figlio minore la percentuale saliva al 51% (dati Telefono Azzurro-Eurispes 2005). Riemerge così il problema della tutela dei minori, già affrontato per quanto riguarda la fruizione del mezzo televisivo: si rivela infatti necessario e opportuno tutelare i giovani navigatori del web che rischiano di incontrare siti illegali e dal contenuto diseducativo.

Un buon punto di partenza rimane l'uso comune del pc, il costante aiuto e l'insegnamento da parte di genitori ed educatori. Solo educando i ragazzi ad un corretto utilizzo del computer e della rete e fornendo loro regole chiare è possibile far sì che internet rimanga per bambini e adolescenti un luogo di ricerca, approfondimento, divertimento e positiva socializzazione. Tuttavia questo spesso da solo non è sufficiente perché i rischi sono tanti e si rendono necessarie ulteriori forme di tutela nei confronti di contenuti pericolosi.

## Il progetto

Nasce così il progetto *Hot114*, inseritosi nell'ambito del programma *Safer Internet* promosso dalla Commissione

Pedofilia, pornografia, violenza. Internet è un luogo pieno di insidie per i minori. Ora, grazie al progetto di Telefono Azzurro (cui aderisce Movimento Consumatori) e a un programma della Commissione europea, esiste la possibilità di segnalare in tempo reale i siti pericolosi

ne Europea per favorire l'utilizzo sicuro di internet e delle nuove tecnologie e in particolare per combattere i contenuti illegali e potenzialmente pericolosi per i bambini e gli adolescenti.

Il progetto è stato affidato a Telefono Azzurro (gestore anche del Servizio 114 - Emergenza Infanzia). Avviato il 1° aprile 2005, ha l'obiettivo di costituire e rendere operativa in Italia una hotline in servizio 24 ore su 24, che permetta a chi naviga in internet di segnalare contenuti pedopornografici o potenzialmente pericolosi per bambini e adolescenti, così da contrastarne la diffusione e limitarne l'accessibilità in rete. Il fine ultimo è garantire una maggiore sicurezza in internet e proteggere i bambini e gli adolescenti da quanto può compromettere il loro sviluppo psico-fisico.

La hotline fornisce l'opportunità di

accogliere, in modo semplice ed anonimo, le segnalazioni relative al materiale pedopornografico e potenzialmente pericoloso presente sulla rete internet.

La specificità dell'anonimato e la possibilità di accogliere la segnalazione attraverso la linea telefonica, rendono il progetto *Hot114* unico nel panorama italiano. Anche se l'utente non è sicuro dell'illegalità o della pericolosità dei contenuti incontrati durante la navigazione, può comunque procedere con la segnalazione che può essere effettuata anche attraverso il sito del progetto. Una volta segnalati questi contenuti sul sito o tramite telefono, non è necessario contattare le Forze dell'ordine: le segnalazioni pervenute, infatti, sono tempestivamente inoltrate alla Polizia postale e delle comunicazioni.

## Sinergie

Il progetto mira inoltre a promuovere una proficua collaborazione e una sinergia con le esperienze di altre associazioni e programmi italiani impegnati nello stesso ambito operativo, quali ad esempio *Easy*, *Eden*, *Stop-it*, ed attuare collaborazioni con le altre hotline europee attraverso l'adesione al network Inhope.

Lo scopo è di arrivare a risultati concreti, allo scambio di informazioni, esperienze e know-how relativamente alle modalità migliori di lavoro, alla produzione di documenti che possano diventare significativi nel panorama nazionale, ma anche di utilità per le altre organizzazioni internazionali che come Telefono Azzurro lavorano da anni per permettere ai bambini di vivere la loro infanzia.

Il sito del progetto: [www.hot114.eu](http://www.hot114.eu)

## Parliamone di Gustavo Ghidini

### Servizi pubblici locali e interessi degli utenti: concorrenza cercasi

**N**ei pubblici servizi locali, dove - di regola - c'è spazio economico per un solo gestore, il momento della concorrenza si esprime nell'"accesso" alla gestione attraverso una gara



che dovrebbe essere vinta dal miglior offerente rispetto alle condizioni di prezzo e qualità della prestazione fissata dall'ente locale. Il tutto a vantaggio degli utenti locali. Bel principio, vero? Meno,

invece, la sua applicazione. Anche grazie a una legislazione e a una giurisprudenza a dir poco confuse e frammentarie, generatrici di incertezza di scelte organizzative e gestionali degli enti locali e degli operatori, le gare aperte - volute dalle direttive europee - si stanno "restringendo": prosperano gli affidamenti diretti, sia alle società a capitale interamente pubblico dell'ente locale (cosiddetti "affidamenti in house") sia alle società "miste" (con partecipazione dei privati) che gli enti locali controllano. E così, l'affidamento con gara del servizio è relegato ad eccezione. La liberalizzazione dei servizi pubblici locali si è di fatto arenata.

**Ciò è tanto più grave** in quanto mette capo a diffusi conflitti di interessi, forieri di degenerazioni clientelari, a tutto scapito della soddisfazione obiettiva degli utenti. Conflitti che si manifestano nella commistione fra ruoli diversi e inconciliabili dell'ente locale, che può accentrare in sé le funzioni di policy maker, di regolatore e di gestore dei servizi. Si vanificano così gli obiettivi dell'introduzione della concorrenza in tutti quei settori nei quali sono presenti le società possedute (in house) o partecipate ("miste") dagli enti locali. Ed è proprio quest'ultimo modello a rappresentare la maggiore ambiguità dell'intero sistema.

**Nella società mista**, lo status di socio privato si acquisisce a seguito di gara, e a questa società l'ente locale può oggi affidare direttamente il servizio. Basta cioè l'ingresso di un privato nel capitale di dette società per evitare di bandire la (altra!) gara: quella per la concessione del servizio.

Di più: questo tipo di società ostacola l'alternanza dei gestori. Allo scadere dell'affidamento - quando il servizio potrebbe essere rimesso a gara - appare ben difficile che l'ente locale si disfi del socio privato ed attribuisca il servizio ad un altro operatore, pur se più efficiente.

**Occorre allora** riprendere e "codificare" l'impostazione originaria che ispirò, nel 1999, un disegno di legge (n. 4014) promosso dall'on. Adriana Vigneri. Esso affermava la necessità che i Comuni si ritraessero dalla gestione dei servizi, riservandosi un mero ruolo di regolazione e vigilanza. E per svolgere questo ruolo con credibilità l'ente locale non può essere contemporaneamente gestore, o socio del gestore.

**PS:** E con quale credibilità potremo continuare a criticare gli "altrui" conflitti di interesse...?



## CONSUMATORI IN EUROPA

# Bruxelles è vicina, vi spiego perché

Anna Bartolini racconta l'esperienza al Consiglio europeo dei consumatori: «Esaminiamo questioni importanti. Serve più attenzione dalle associazioni»

di Anna Bartolini

**D**a alcuni anni sono membro del Consiglio europeo dei consumatori, in rappresentanza del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, il Cncu. Sono appena stata riconfermata per il terzo mandato. Si tratta di un'esperienza di grandissimo interesse, che consente di analizzare e affrontare i tanti problemi del consumo a livello europeo. Ci incontriamo ogni tre mesi, a Bruxelles, e siamo chiamati ad esprimerci su documenti inviatici in precedenza dalla Commissione, che sollecita un parere su questioni anche molto rilevanti. Di solito sono temi su cui già il dibattito è in corso anche da noi, ma mi piacerebbe che le 17 associazioni italiane trovassero il tempo per esprimere i loro pareri. Sono oberate di lavoro, si occupano di tantissime cose, non hanno persone che possano leggere e commentare la documentazione, che non è quasi mai in italiano.

Certo mi fa piacere godere della loro fiducia ma mi manca il loro feedback e questa è forse la parte più difficile della mia missione a Bruxelles. La verità è che le associazioni non riescono a fare tutto. In ogni caso quando si tratta di temi particolarmente delicati o sensibili mi attacco al telefono chiedendo direttamente le loro opinioni. Sono molte, le associazioni italiane - secondo alcuni troppe - ma io credo che questa vivacità sia un fatto estremamente positivo. Si tratta solo di mettere meglio a punto il coordinamento europeo.

Del resto stiamo vivendo un momento importante. Dopo un governo che si è sostanzialmente disinteressato dell'Europa e in particolare delle problematiche sollecitate dai consumatori, ab-

biamo ora un'interlocuzione positiva e intensa. Non vi è dubbio che il governo Prodi abbia realizzato una svolta significativa nei confronti dei problemi che ci stanno a cuore. Basti pensare alle liberalizzazioni, che avevamo sollecitato da tempo.

In questi mesi, in particolare in Italia, si discute molto di class action, un tema a cui è dedicato il dossier di questo numero di *Consumers' Magazine*. Siamo ancora alle battute iniziali ma un fatto è certo: noi consumatori la class action la vogliamo. Ai primi di marzo ho già in programma un incontro con la Commissaria europea alla tutela dei consumatori, la bulgara Meglena Kuneva. Le chiederò se e in quali termini l'Unione Europea, che ha dedicato il periodo 2007-2013 al tema dell'ac-

cesso alla giustizia, pensa a un modello condiviso di class action. Mi pare che disporre di un modello europeo di class action, cui ogni Stato membro potrebbe aggiungere aspetti specificamente nazionali, vorrebbe dire rafforzare l'azione del Consiglio europeo dei consumatori e in generale potenziare quanto viene già fatto con gli strumenti giuridici a disposizione. Ad esempio la conciliazione per le piccole controversie.

Un'ultima riflessione ci riporta al nostro Paese. Abbiamo bisogno di potenziare l'educazione del consumo. In altri Paesi è materia di insegnamento scolastico. I ragazzi imparano molto presto cos'è un bonifico, come funziona un assegno, cos'è una garanzia. Noi siamo ancora molto indietro. Tuttavia è un tassello importantissimo. Gli adolescenti già a 12, 13 anni sono consumatori sfrenati. È anche nostro compito far sì che siano più consapevoli. (testo raccolto da Maurizio Regosa)



chi è

### Il volto televisivo del consumerismo

Anna Bartolini, rappresentante italiana nel Consiglio dei consumatori dell'Ue, è un volto storico del consumerismo italiano: nel 1973 fondò, con altri professionisti, il Comitato difesa consumatori. Giornalista, dal 1970 ha partecipato a vari programmi televisivi nazionali e ha collaborato con giornali e riviste. È autrice di svariati libri su argomenti consumeristici.

# Consumers' notizie

## ACQUISTI

### Un giocattolo su 20 non è a norma Tutti i pericoli della merce contraffatta

Un giocattolo su 20 non è a norma. Lo rileva l'osservatorio di Codici che sottolinea come la maggior parte di questi prodotti proviene dai Paesi asiatici, dalla Cina in particolare, e spesso non sono provvisti degli standard di sicurezza richiesti dalla CE. Secondo la Commissione Europea, quasi un prodotto pericoloso su quattro riguarda proprio i giocattoli, l'85% dei quali di provenienza cinese. Un fenomeno che confina spesso con la criminalità, visto che i clan di origine cinese detengono una larga fetta di questo mercato. Contro la contraffazione dei giocattoli, Codici ha stilato un decalogo con una serie di misure a tutela del consumatore. Punto primo: è necessario verificare l'esistenza del marchio CE, conforme al

dl 313/91, ragione sociale, marchio ed indirizzo del produttore. Poi bisogna: accertarsi che le istruzioni per l'uso siano anche in lingua italiana; prestare massima attenzione al rapporto qualità/prezzo; acquistare la merce presso rivenditori conosciuti e di fiducia; accertarsi che sulla confezione sia indicata l'età. Per i giochi elettrici Codici consiglia di accertarsi del marchio di qualità IMQ che certifica la sicurezza del giocattolo, poiché sottoposto a più di 300 prove e collaudi prima della sua commercializzazione. Per i giocattoli ad alimentazione, in particolare, (trenini elettrici ecc.) è utile accertarsi se nella scatola sia presente il trasformatore per ridurre la tensione da 220 a 24 volt.

[www.codici.org](http://www.codici.org)

### Ogm, no all'aumento della soglia per il bio

«La proposta della Commissione europea di parificare la soglia di tolleranza ogm nel biologico allineandola a quella del convenzionale, che è dello 0,9%, rischia di introdurre una soglia di contaminazione nelle produzioni con effetti disastrosi sulle pratiche dell'agricoltura biologica». A dirlo è il network delle regioni europee ogm-free, in una lettera inviata a tutti i membri della commissione Agricoltura del Parlamento europeo.

[www.gmo-free-regions.org](http://www.gmo-free-regions.org)

### Vigilanza sui farmaci la Ue punta alla riforma

Razionalizzare e rafforzare il sistema comunitario di controllo sulla sicurezza delle medicine. È questo l'obiettivo del rafforzamento del sistema di far-

macovigilanza dell'Unione Europea annunciato nei giorni scorsi dalla Commissione. Secondo Bruxelles, l'attuale quadro giuridico comunitario è complesso e spesso le responsabilità e i ruoli non sono sufficientemente chiari. Occorre quindi una profonda riforma con l'obiettivo di migliorare la protezione della salute pubblica e l'utilizzo senza pericolo di nuovi farmaci. Consumatori e pazienti attendono...

[www.farmacovigilanza.org](http://www.farmacovigilanza.org)

### No ticket day il 15 marzo

Il 15 marzo nessun esercizio pubblico su tutto il territorio nazionale convenzionato con i buoni pasto accetterà i tagliandi come forma di pagamento della consumazione. È la reazione della Fipe - Confcommercio a una sentenza del Tar con cui vengono annullate alcune parti, quelle più importanti, del

dpcm 18 novembre 2005 che disciplinava correttamente il settore, creando un danno grave a tutta la filiera. Uno sciopero che, secondo i calcoli dell'Adoc, costerà ai consumatori 13,5 milioni di euro.

[www.fipe.it](http://www.fipe.it)

### Pratiche più snelle con le visure catastali online

Visure catastali online. Un importante passo avanti per snellire gli adempimenti burocratici. La novità è frutto di un accordo tra Confedilizia e Direzione centrale dell'Agenzia del Territorio. Per usufruire del servizio è sufficiente recarsi presso qualunque associazione territoriale della Confedilizia e, sul modulo predisposto per il servizio, specificare il tipo di immobile, il tipo di visura e i criteri in base ai quali si desidera impostare la ricerca. Il servizio è gratuito.

[www.confedilizia.it](http://www.confedilizia.it)

## + dalle sezioni

### Piemonte, i pendolari dicono la loro

Sono 100 le adesioni al Comitato pendolari e 400 i questionari raccolti sulla tratta Torino-Ceres tra 29 e 31 gennaio e relativi al monitoraggio dell'efficienza del servizio del Gruppo Torinese Trasporti. I principali problemi segnalati sono il disagio per la distanza dal centro della città della linea che si trova in una zona dalla sicurezza precaria, e treni di 50 anni che tra l'altro presentano ancora barriere architettoniche non consone agli standard moderni. Giovedì 22 febbraio, durante un incontro pubblico presso il Centro socio-culturale di corso Nazioni Unite 32 a Ciriè (TO) sono stati presentati i risultati dell'inchiesta ed è stato dato l'avvio alle attività del Comitato.

[torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)

### Toscana, al via il progetto Prevenire l'usura

Nasce il progetto *Prevenire l'usura* in Toscana, promosso da Arci e Movimento Consumatori col patrocinio della Regione Toscana. Gli obiettivi: realizzare una ricerca sul fenomeno e prevenirlo, promuovere attività educative nelle scuole e rendere consapevoli le potenziali vittime, creare un osservatorio regionale. Nelle mani degli strozzi, artigiani e piccoli imprenditori ma anche semplici cittadini. Gli sportelli MC potranno ricevere denunce di fenomeni usurari e comportamenti scorretti di banche e finanziarie.

[toscana@movimentoconsumatori.it](mailto:toscana@movimentoconsumatori.it)

### Lazio, ok al piano sugli orari delle farmacie

Il Movimento Consumatori di Roma esprime parere positivo sulla proposta di legge presentata da Guido Milana, vicepresidente del Consiglio regionale del Lazio, in base alla quale i Comuni sono chiamati ad adottare un piano annuale che, a garanzia degli utenti, garantisca l'apertura per ogni giorno dell'anno di almeno la metà delle farmacie presenti nel territorio.

[roma@movimentoconsumatori.it](mailto:roma@movimentoconsumatori.it)

## tra le righe

di Lorenzo Miozzi

### Falsi e burocrazia, malattie d'Italia

#### Il viaggio dei falsi

Beni contraffatti? Sono il 7% del fatturato del commercio mondiale. È necessario allora capirne qualcosa in più, dove vengono prodotti e da chi, dove arrivano e per quali strade. Ci ha provato Riccardo Staglianò in *L'Impero dei falsi*, frutto del tentativo di ricostruire il viaggio di una merce contraffatta, dall'origine al consumatore. Si parte dalla Cina e da villaggi sperduti del Guangdong, dove vengono prodotti, per arrivare in Occidente. Napoli e Genova Voltri costituiscono le principali vie d'accesso dei beni contraffatti in tutt'Europa. Da lì si riversano nelle piazze delle città italiane. Non solo borse firmate. La contraffazione interessa settori eterogenei: farmaci ma anche musica, film, software fino ai ricambi aeronautici. Seguiamo passo passo il percorso di un falso, la produzione e la distribuzione. L'autore parla con i legali, va in giro con i detective, si finge acquirente, cercando di capire come e dove lavorano i contraffattori, di appurare le responsabilità delle multinazionali.



Riccardo Staglianò  
*L'Impero dei falsi*  
Editori Laterza  
196 pagine - 14 euro

#### Percorso imprenditoriale a ostacoli

Con la sua infernale burocrazia l'Italia non è il Paese dove iniziare un'attività imprenditoriale sia la cosa più semplice del mondo. Questo è quanto emerge in *Volevo solo vendere la pizza*, in cui assistiamo alle disavventure di un giornalista che vuole diventare imprenditore. Si susseguono corsi di primo soccorso, corsi antincendio, corsi sulla prevenzione dagli infortuni. Le giornate e i risparmi si perdono dietro a commercialisti e avvocati. Per non parlare delle Asl e dei regolamenti sull'igiene. Finalmente, dopo sei mesi e con centomila euro di meno, riesce finalmente ad iniziare la sua attività: un piccolo negozio di pizza d'asporto. A quel punto comincia a fare i conti con lavoratori e sindacati. Dopo due anni infernali chiude bottega: c'è un'impresa in meno e cinque lavoratori disoccupati in più. Ci si chiede se sia semplicemente sfortuna o se è così che funziona il sistema. Un ritratto impietoso del sistema Italia consigliato ai politici e ai sindacalisti.



Luigi Furini  
*Volevo solo vendere la pizza*  
Garzanti  
193 pagine - 14 euro

# Consumers' campagne



**LIBERA**

## La battaglia dei beni confiscati «Ma ora serve una legge più severa»

Una legge più forte e più incisiva sul fronte dei beni confiscati alle mafie. Per don **Luigi Ciotti**, fondatore e presidente di Libera, è una priorità, soprattutto in un momento in cui la mafia cerca di approfittare della situazione creando essa stessa delle cooperative attraverso prestanomi per riutilizzare quelle stesse terre che le sono state tolte. «Occorre», dice don Ciotti, «una politica che elimini le condizioni per la nascita e lo sviluppo delle mafie e che le colpisca ancora più duramente». L'appello è stato lanciato in occasione della presentazione dei risultati del progetto **Unipol e Libera insieme per la legalità e lo sviluppo** che ha permesso di raccogliere 130 mila euro per finanziare i progetti delle cooperative di giovani che, nelle proprietà confiscate alla mafia, coltivano i prodotti Libera Terra.

Don Ciotti ha ricordato Pio La Torre che ha fortemente voluto la legge sulla confisca dei beni delle mafie, la 109/96: una legge pensata, voluta e promossa da Libera. La legge contiene le disposizioni in materia di gestione di beni sequestrati o confiscati ed è una delle più moderne forme di contrasto alla criminalità organizzata perché disturba i mafiosi toccandoli nel portafoglio, nei loro beni, simbolo di potere e forza. Permette di trasformare le ricchezze confiscate alle mafie in segni

### Nel dettaglio

#### La rete contro le mafie

Libera è nata il 25 marzo 1995 con l'intento di coordinare e sollecitare l'impegno della società civile contro tutte le mafie. Il presidente di Libera è don Luigi Ciotti, già fondatore del Gruppo Abele di Torino. Fino ad oggi, hanno aderito a Libera più di mille gruppi tra nazionali e locali, oltre a singoli sostenitori. Libera è presente su tutto il territorio nazionale attraverso sedi regionali e coordinamenti provinciali. Di seguito l'elenco delle associazioni nazionali che hanno aderito.

#### Chi aderisce

Azione cattolica italiana, Acli, Acli terra, Agesci, Anpas, Arci, Cnca, Comunità vita cristiana (CvxItalia), Cconfesercenti, Csi, Emmaus Italia, Federazione delle associazioni antirackett italiane, Federsolidarietà, Fondazione Cesar, Fondazione Marrazzo, Fuci, Giovani delle Acli, Gruppo Abele, Ics, Legambiente, Lila, Magistratura democratica, movi, Osservatorio per la legalità, Pax Christi, Siap, Sinistra giovanile, Studenti.net, Silp, Sos Impresa, Spi-Cgil, Temi, Tempi moderni, Uisp, Unione degli studenti, Unione sportiva Acli.

concreti di ripristino della legalità, di giustizia sociale e di lavoro pulito. Oggi i beni prodotti dal riutilizzo delle terre confiscate rappresentano un segno di liberazione da quel potere mafioso. Libera nasce nel 1995 per coordinare e sollecitare l'impegno della società civile contro le mafie per favorire la creazione di una comunità alternativa. La società civile deve infatti affiancare la necessaria opera di repressione propria dello Stato e delle forze dell'ordine con una offensiva di prevenzione culturale.

Secondo **Francesco Forgione**, presidente della Commissione nazionale antimafia, bisogna creare un circolo virtuoso tra la politica sana, l'economia sana e la società civile. Poiché molti soldi dell'altissimo fatturato della mafia entrano in circolo avvelenando anche l'economia pulita, sono necessarie norme più severe ed efficaci contro il riciclaggio. Si devono accorciare i tempi che intercorrono tra sequestro e confisca e quando si arresta un mafioso deve seguire subito un'indagine patrimoniale. Serve anche una legge che riorienta verso l'utilizzo sociale le aziende confiscate alle mafie per togliere loro una ricchezza tutelando al contempo le persone che vi lavorano. (V.C.)

Info: [www.libera.it](http://www.libera.it)

### + per approfondire

#### Libera in numeri e parole

##### Le attività di Libera

- riutilizzo a fini sociali dei beni confiscati, valorizzazione e informazione sulla legge 109/96;
- educazione alla legalità, promozione della coscienza civile e partecipazione democratica;
- sostegno diretto a realtà dove è forte la penetrazione mafiosa, con progetti tesi a sviluppare risorse di legalità umane, sociali ed economiche presenti sul territorio;
- formazione e aggiornamento sull'evoluzione del fenomeno mafioso e sulle soluzioni per contrastarlo, attraverso campi di formazione, convegni e seminari;
- informazione sul fronte antimafia, attraverso strumenti di diffusione notizie e di approfondimento tematico.

##### I numeri

Sono 6.556 i beni immobili confiscati di cui 2.962 sono stati destinati. L'84% degli immobili confiscati si trova in Sicilia (1.081 immobili), Calabria (617), Campania (544) e Puglia (172). Sul complesso dei beni destinati, l'89% è stato trasferito al patrimonio dei Comuni per fini istituzionali o sociali. Alto il numero delle aziende confiscate (671) ma solo per 227 aziende, pari al 34%, la procedura di destinazione si è conclusa. Il 35% dell'azienda confiscata è localizzato in Sicilia (235), il 27% in Campania (178) e addirittura il 16% in Lombardia (106).

Dati aggiornati al 27 settembre 2005.

Fonte: Agenzia del Demanio - Direzione generale

##### Progetto Libera Terra

Prodotti con il sapore della legalità, del riscatto, della libertà e frutto del lavoro di giovani riuniti in cooperative sociali che coltivano, nel rispetto delle tipicità e delle tradizioni del territorio, la terra confiscata ai boss della mafia grazie alla legge 109/96. Il bene confiscato diventa risorsa per lo sviluppo dell'intero circuito socio-economico attraverso il coinvolgimento degli agricoltori biologici del territorio e di strutture artigianali che effettuano la trasformazione dei prodotti. Le terre confiscate alla mafia sono di proprietà dei Comuni in cui ricadono e sono assegnate, mediante contratto di comodato d'uso gratuito, alle cooperative sociali che le coltivano e le rendono produttive. Le cooperative Libera Terra, tutte aderenti a Libera, sono di tipo b (finalizzate all'inserimento lavorativo di ragazze e ragazzi con vari tipi di svantaggio).

##### L'appuntamento

Il 21 marzo è la Giornata della Memoria e dell'Impegno in ricordo delle vittime delle mafie: nel giorno in cui la natura rinasce, Libera ricorda che un'azione antimafia non può dimenticare l'esempio di coloro che hanno pagato con la vita la loro onestà e correttezza civile. Elemento fondamentale della Giornata è la lettura dei nomi delle vittime delle mafie: semplici cittadini, magistrati, giornalisti, appartenenti alle forze dell'ordine, sacerdoti, imprenditori e commercianti, sindacalisti, esponenti politici, amministratori locali, morti per mano delle mafie. Si riafferma anche la volontà di esserci, di essere pienamente cittadini, con diritti e doveri, capaci di solidarietà, rispettosi della legalità che ha bisogno di impegni concreti come un'effettiva attivazione del territorio nella lotta alle mafie.

## RC AUTO PER TE

### Internet e un numero verde per un'assicurazione auto senza tranelli

Caratterizzato da una scarsa comparabilità, il mondo delle assicurazioni sulla responsabilità civile non è certo un mercato concorrenziale. Difficile per l'utente finale avere un quadro chiaro delle diverse offerte: la comparazione delle tariffe non è semplice. E non è immediata la comprensione dei termini generali del contratto, dei costi e dei benefici che questo comporta, dei servizi e degli obblighi connessi. Per orientarsi servirebbe al singolo cittadino un dispendio di energie e di tempo notevole e richiederebbe conoscenze specialistiche.

La recente approvazione del Codice delle Assicurazioni e l'avvio di una conciliazione più strutturata tra associazioni dei consumatori e Ania sono elementi di crescita e maturazione del settore ma sono ancora poco conosciuti dai consumatori.

Movimento Consumatori si rivolge agli assicurati Rc auto e alle loro famiglie con il progetto *Rc Auto per Te* per agevolare la scelta della polizza assicurativa più conveniente e le modalità contrattuali più adeguate alle loro esigenze. *Rc Auto per Te* si svilupperà nel 2007 per agevolare l'accesso alle informazioni in materia contrattuale e normativa di settore, favorire la comparabilità delle offerte economiche per i premi assicurativi, rispondere direttamente ai quesiti posti dal consuma-

tore in caso di dubbi o contestazioni, e promuovere l'educazione stradale all'interno dei nuclei familiari.

Gli strumenti utilizzati sono: un filo diretto con gli assicurati attraverso il numero verde *Rc Auto per Te* per offrire informazioni sulle polizze (il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 14 alle 18); una sezione dedicata al settore Rca sul sito di MC con un servizio di preventivo online per comparare le tariffe Rca; è, inoltre, prevista la pubblicazione di un vademecum per sintetizzare le caratteristiche di una polizza assicurativa, con i numeri di riferimento in caso di necessità.

Infine, già negli anni passati MC si era rivolta a bambini e ragazzi per sensibilizzarli in tema di sicurezza stradale, di importanza sociale dell'assicurazione Rc, e per fornire gli elementi base dell'educazione stradale. Con *Rc Auto per Te* prosegue la mission educativa del Movimento Consumatori attraverso la creazione di un gioco in scatola per i ragazzi delle scuole medie per sviluppare una conoscenza delle regole di circolazione rispettose degli altri utenti della strada.

Francesca Lulli

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)  
Numero verde: 800.774770

# Consumers' insieme



## LA CARTA DI IDENTITÀ

### Movimento Consumatori: ci presentiamo

Il Movimento Consumatori è un'associazione autonoma ed indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti, sollecitato dall'esigenza di tutelare i diritti dei consumatori.

Tutti i cittadini sono soprattutto consumatori.  
Tutti i consumatori hanno diritti.

Il Movimento si propone di offrire ai cittadini migliori condizioni di consumo, cercando di influenzare le controparti istituzionali e private affinché forniscano servizi e prodotti adatti alle esigenze degli utenti.

Il Movimento Consumatori aiuta, segue e consiglia i propri soci con servizi di consulenza specializzati, li rappresenta presso organismi pubblici e privati, erogatori di servizi e fornitori di beni, e li sollecita a prendere coscienza dei propri diritti e delle proprie responsabilità.

#### I perché di una scelta

Elemento distintivo dell'associazione è l'attenzione nei confronti dei problemi pratici che il consumatore si trova a dover affrontare nella vita quotidiana.

Questa attenzione si traduce nell'attività delle circa cinquanta sedi locali MC, distribuite su tutto il territorio nazionale, che erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei cittadini consumatori, sia un servizio di consulenza e tutela legale ex-post, attività centrale della nostra associazione. Il Movimento Consumatori mette inoltre a disposizione dei cittadini una procedura di conciliazione (procedura di risoluzione stragiudiziale) per le seguenti realtà: Telecom, Tim, Wind, H3g, Ania, Enel, Banca Intesa, Banco Posta e Poste Italiane, Capitalia.

Questa attenzione si traduce anche nell'attività istituzionale del Movimento Consumatori, ovvero nel dialogo costante

con tutte le controparti, istituzioni, aziende, associazioni di categoria, media, per indirizzare preventivamente le decisioni in favore di una maggiore tutela del cittadino-consumatore e per realizzare insieme a queste realtà iniziative di educazione a un corretto e consapevole stile di consumo.

MC lavora anche insieme ai cittadini-consumatori: infatti, sin dalla nascita, MC ha ritenuto prioritario impegnarsi in azioni che contribuissero alla presa di coscienza non solo dei diritti, ma anche delle responsabilità individuali da parte dei cittadini. Ecco perché MC collabora, sostiene ed è socio di tante realtà impegnate trasversalmente su temi fondamentali come la tutela dei minori, l'ambiente, la promozione della cultura e della solidarietà, il consumo critico e il commercio equo-solidale, per citarne alcuni.

#### Settori di attività

Il Movimento Consumatori in specifico opera nei seguenti settori:

**Sicurezza alimentare; Ambiente ed energia; Assicurazioni; Casa e condominio; Commercio; Comunicazioni; Concorrenza e liberalizzazione; Banche, credito e risparmio; Farmaci e salute; Giustizia; Diritti dei cittadini migranti; Minori; Prezzi e tariffe; Pubblica amministrazione; Pubblicità ingannevole; Responsabilità sociale; Trasporti e turismo.**

MC si è anche battuto per la riduzione del prezzo del latte in polvere per neonati. Numerose famiglie risparmiano sui prodotti per neonati grazie ai Gruppi d'acquisto MC.

Grazie all'attività degli osservatori Farmaci & Salute, Credito & Risparmio e Pubblicità ingannevole, MC ha promosso negli anni importanti campagne di informazione e educazione a favore dei consumatori, tutelato migliaia di cittadini risparmiatori, vagliato centinaia di pubblicità verificandone la fondatezza e la non ingannevolezza.

Info: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

## diventa socio

Il Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative.

La forza del Movimento Consumatori dipende anche da te: se vuoi dare valore ai tuoi diritti, diventa socio Mc.

Puoi diventare:

■ **Socio sostenitore versando una quota di euro 10,00** (avrà diritto a ricevere per un anno la rivista *Consumers' Magazine*, il mensile dei consumatori).

■ **Socio ordinario versando una quota di euro 30,00** (avrà diritto ad una consulenza legale presso la sede Mc più vicina e riceverai per un anno la rivista *Consumers' Magazine*, il mensile dei consumatori).

Puoi versare la quota associativa tramite bollettino postale o bonifico bancario sul conto corrente postale numero **66700709**, ABI 07601, CAB 03200 intestato a

**MOVIMENTO CONSUMATORI**  
sede nazionale  
VIA PIEMONTE 39/A - 00187 ROMA

Riceverai la tessera associativa e il primo numero di *Consumers' Magazine* appena ricevuta copia dell'avvenuto versamento. Per ulteriori informazioni visita il sito [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) o contattaci all'indirizzo [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it) o al numero di telefono **06.4880053**

## + contatti

### Sezioni e sportelli Ecco la rete territoriale

Il Movimento Consumatori conta circa 50 tra sezioni e sportelli, operanti in tutta Italia. Per usufruire del servizio di consulenza legale, cercate la sede locale del Movimento Consumatori a voi più vicina.

Gli indirizzi delle sedi si trovano sul sito nazionale [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

#### CALABRIA

Cosenza, (tel. 06.4880053)

#### CAMPANIA

Avellino, tel. 0825.22626  
Benevento, tel. 0824.944500  
Caserta, tel. 0823.444081-220742  
Napoli, tel. 081.5541452  
Salerno, tel. 089.2580829

#### EMILIA ROMAGNA

Bologna, tel. 051.271335  
Modena, tel. 059.343756  
Parma, tel. 0521.289951

#### LAZIO

Roma, tel. 06.39735013  
Latina, tel. 0773.903961  
Tivoli (RM), tel. 0774.334270

#### LIGURIA

Genova, tel. 010.588588  
La Spezia, tel. 0187.501056  
Sanremo (IM), tel. 0184.597675

#### LOMBARDIA

Brescia, tel. 030.2427872  
Lecco, tel. 0341.365555  
Milano, 02.80583136  
Pavia, 0382.22772  
Varese, 0332.810569

#### MOLISE

Campobasso, tel. 0874.411086

#### PIEMONTE

Cuneo, tel. 0171.602221  
Torino, 011.5069546

#### PUGLIA

Andria, tel. 0883.591030  
Bari, tel. 080.5227965  
Galatina (LE), tel. 0836.633411  
Lecce, tel. 0832.1835339  
Molfetta (BA), tel. 080.3354776  
Noci (BA), tel. 080.4978650  
Ostuni (BR), tel. 0831.305991

#### SICILIA

Biancavilla (CT), tel. 338.6322345  
Catania, tel. 095.7128729  
Messina, tel. 090.2924994  
Palermo, tel. 091.6373538  
Paternò (CT), tel. 095.858449

#### TOSCANA

Cecina (LI), tel. 0586.754504  
Firenze, tel. 055.243409  
Firenze Nord, tel. 055.4250239  
Livorno, tel. 0586.892984  
Prato, tel. 0574.635298-546130  
Pontedera-Valdera (PI), tel. 0587.57467  
Versilia (LU), tel. 0584.31811

#### UMBRIA

Perugia, 075.5731074

#### VENETO

Padova, tel. 049.8071318  
Treviso, tel. 0422.545000  
Venezia-Mestre, tel. 041.5318393  
Verona, tel. 045.595210  
Vicenza, tel. 0444.326046

Se sei interessato ad aprire una sede nella tua città scrivi all'indirizzo

[affiliazione@movimentoconsumatori.it](mailto:affiliazione@movimentoconsumatori.it)

## newsletter

Iscriviti alla Newsletter elettronica del Movimento Consumatori *MC Notizie*. Riceverai ogni settimana direttamente nella tua casella di posta aggiornamenti puntuali sulle attività e iniziative del Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti vai all'indirizzo [www.movimentoconsumatori.it/mcnews.php](http://www.movimentoconsumatori.it/mcnews.php). L'iscrizione è semplice e gratuita e puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

## Consumers' magazine

Supplemento al numero di Vita di questa settimana  
Reg. al Tribunale di Milano n. 397 dell'8 luglio 1994

Direttore responsabile: Giuseppe Frangi  
Direttore editoriale: Riccardo Bonacina

Insero a cura di: Valentina Cicinelli

Coordinamento redazionale: Silvano Rubino  
Hanno collaborato: Daniela Romanello, Claudio Madella,  
Christian Benna, Paolo Fiorio, Maurizio Regosa,  
Francesca Lulli, Rossella Miracapillo

Progetto grafico: Antonio Mola

Stampa: CSQ - Centro Stampa Quotidiani  
via dell'Industria, 52 - 25030 Erbusco (Bs)

Non attaccatevi alla bottiglietta.



I farmaci fanno bene alla salute solo se utilizzati nel modo corretto. Non abusarne, acquistarli solo se realmente necessari, leggere le istruzioni prima di prenderli, seguire con attenzione le indicazioni del medico e del farmacista: sono semplici gesti che servono a tutelare la vostra salute, a prevenire e ad evitare altre complicazioni, a non pesare sul portafoglio né sulla spesa sanitaria nazionale. Per questo è nato l'Osservatorio Farmaci & Salute del Movimento Consumatori, che da anni dialoga con le Istituzioni, le Aziende, le Associazioni di categoria e i media per tutelare i vostri diritti e costruire una società più responsabile. Anche in tema di salute.

Per informazioni sul corretto utilizzo dei farmaci numero verde 800 774 770 dalle 9.00 alle 13.00, mail [ofs@movimentoconsumatori.it](mailto:ofs@movimentoconsumatori.it)  
Per conoscere i vostri diritti, non solo in tema di salute, [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Insieme per una società responsabile