

TESSERAMENTO 2012

Per rinnovare l'iscrizione potete rivolgervi ai nostri sportelli o tramite c/c Postale n° 12489332 intestato a Federconsumatori F.V.G.

Rinnovo iscrizione per il 2012: € 15,00

Rinnovo iscrizione triennale 2012-13-14: € 40,00

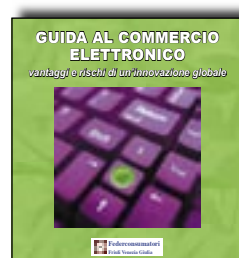
L'iscrizione dà diritto a:

- Ricevere il nostro periodico regionale "CITTADINO CONSUMATORE"
- Consulenza e assistenza di base gratuite per tutta la durata dell'iscrizione, in tutti i nostri sportelli della regione
- Assistenza legale a costi ridotti e convenienti
- Materiale informativo sulla tutela del consumatore e alla rivista nazionale mensile ROBIN (da ritirare presso i nostri sportelli)
- Consulenza ON-LINE
- Partecipare alla vita democratica dell'Associazione
- Beneficiare dei servizi convenzionati dell'Associazione.

Se avete già provveduto all'iscrizione per l'anno 2012, non tenete conto del presente invito.

Alcune nostre guide

disponibili presso gli sportelli Federconsumatori



Sportelli polifunzionali

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
TRIESTE Via Matteotti, 3 tel. 040.773190 fax 040.9772002	10.30-12.30	9.00 - 13.00 16.30 - 19.00	16.30-19.00	9.00 - 13.00	16.30-19.00	9.00-13.00
TRIESTE Melara, via L. Pasteur, 3/B tel. e fax 040.911211				16.00-18.00		
UDINE Via Torino, 64 tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	14.30-19.30	14.30-19.30	10.00-12.00 14.30-19.30	14.30-19.30	10.00-12.00 15.00-19.00	10.00-12.00
CIVIDALE P. G. Cesare, 15 tel. 0432.550328					15.00-16.30 (II e IV del mese)	
GEMONA Via Campagnola, 15 tel. 0432.980891 fax 0432.790432		11.00-12.30				
GEMONA Via Caneva, 25				10.00-12.00		
PALMANOVA Borgo Aquileia 3/B tel 0432.935548 fax 0432.1632084	10.00-12.00	17.00-19.00		17.00-19.00		
PAVIA DI UDINE c/o Municipio tel. 0432.646111				16.00-18.00		
S. DANIELE D. FR. V.le Trento e Trieste, 32 tel. e fax 0432.954775				14.30-16.00		
S. GIORGIO DI NOGARO c/o Municipio tel. 0431.623615				10.00-12.00		
CERVIGNANO DEL FRIULI Via Caiù, 1/B tel. e fax 0431.34322					10.00-12.00	
LATISANA Centro polifunz. v. Gaspari tel. 0431.516617 fax 0431.516636				15.00-17.00		
TARCENTO Via Angeli, 2 tel. 0432.783848					9.30-11.30	
TOLMEZZO Via Carducci, 18 tel. 0433.2839		14.30-16.30				
TRICESIMO c/o Municipio tel. 0432.855411	10.00-12.00					
VILLA SANTINA c/o Municipio, p.terra (uff. Turist.) tel 0433.74040 solo orario uff.		10.00-12.00				
PORDENONE Via San Valentino, 30 tel. e fax 0434.247175		16.00-18.00	16.00-18.00	16.00-18.00		
MANIAGO Via Umberto I, 33 tel. 0427.71290	15.30-17.30					
SACILE Via Carli, 6 tel. 0434.781333				9.30-11.30		
SAN VITO AL TAGL. c/o Municipio tel. 0434 842914, fax 0434 522880					9.00-11.00	
GORIZIA Via Baiamonti, 22 tel. e fax 0481.534801	16.00-18.00			9.30-11.30		
MONFALCONE Via Valentinis, 84 tel. e fax 0481.790434	16.00-18.00			9.30-11.30		
GRADISCA D'ISONZO P.za Unità, 14 tel. e fax 0481.961328		10.00-12.00			16.00-18.00	
CORMONS Via Matteotti, 47 tel. 0481.61670		10.00-12.00				

Sportelli energia elettrica e gas

UDINE sede Federconsum. V. Torino, 64 tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	14.30-19.30	14.30-19.30	14.30-19.30	14.30-19.30	15.00-19.00	
PORDENONE Via San Valentino, 30 tel e fax 0434.247175		16.00-18.00				

Sportello contraffazione

TRIESTE Via Matteotti, 3 tel 040.773190 - fax 040.9772002		9.00-13.00	16.30-18.30	9.00-13.00	16.30-18.30	9.00-13.00
---	--	------------	-------------	------------	-------------	------------

Sportelli sanità

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UDINE P.le S. Maria d. Misericordia, 11 tel. 0432.559350		17.00-19.00			10.30-12.30	
UDINE sede Federconsum. Via Torino, 64 tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	16.00-17.00					
CODROIPO c/o Ente di assistenza Daniele Moro tel. 0432.909321			17.00-19.00			
GEMONA c/o Ospedale Civile tel. 0432.989315					18.00-20.00	
PALMANOVA c/o Ospedale Civile piano terra sala assoc. tel. 0432.921281	10.00-12.00					
TOLMEZZO c/o Osp. Nuovo V. G. Morgagni, 18 1° piano stanza n. 6 (ex Pediatria)		9.00 - 11.00				
GORIZIA Via Baiamonti, 22 tel e fax 0481.534801	16.00-18.00			9.30-11.30		
PORDENONE Via San Valentino, 30 tel e fax 0434.247175			16.00-18.00			
TRIESTE Via Matteotti, 3 tel 040.773190 - fax 040.9772002				10.30-12.30		

Cittadino consumatore

Periodico della Federconsumatori Friuli Venezia Giulia

Direttore responsabile: Patrizia Artico

www.cittadinoconsumatore.it n. 38 aprile-maggio-giugno 2012

Trimestrale - Iscrizione reg. Tribunale di Udine n° 31 del 27.7.2005
EDITORE: Federconsumatori Fvg - Borgo Aquileia 3/b - 33057 Palmanova (UD) - NUMERO DI ISCRIZIONE AL ROC: in attesa di registrazione
REDAZIONE: Cronaca Fvg - Via Malignani 8 - 33100 Udine - STAMPA: Tipografia Tomadini - Udine
Poste Italiane s.p.a. Sped. in A.P. - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1 comma 1, NE/UD - contiene inserto



PROTESI ALL'ANCA: DENUNCIA DI FEDERCONSUMATORI

A lanciare l'allarme sono stati i numerosi pazienti che avevano subito tra il 2004 e il 2010 interventi di impianto della protesi all'anca e che, sottoposti ai controlli di rito, hanno rilevato valori anomali di cromo e cobalto nell'organismo. Anche nella nostra regione numerosi sono i cittadini che si sono rivolti alle nostre strutture per chiedere assistenza. Più in particolare a far data dal marzo 2004 sino all'anno 2010 la De Puy, azienda statunitense del colosso Johnson & Johnson, ha venduto in Italia le protesi all'anca DePuy ASR che sono state poi utilizzate dal nostro sistema sanitario. Solo in seguito alle evidenze segnalate nei controlli post operatori effettuati sui pazienti in Inghilterra si è potuto riscontrare anomalie evidenti nei valori di cromo e cobalto presenti nel sangue in percentuale significativa, la DePuy ha annunciato il richiamo volontario delle protesi d'anca ASR. Il rivestimento di tali protesi infatti rilascerebbe particelle sostanze nocive nel sangue dei pazienti quali cromo e cobalto i cui livelli elevati possono portare conseguenze anche irreversibili ai pazienti. Nei casi meno gravi vengono segnalati ad esempio dolorabilità, problemi nella deambulazione, aumento della pressione arteriosa ovvero problemi alla circolazione e gonfiore articolare sino a giungere addirittura all'amputazione della gamba (ad oggi ci risulta 1 caso segnalato in Italia). Chiaramente ogni organismo reagisce a proprio modo alla non trascurabile quantità di cromo e cobalto presente nel sangue ed il quadro clinico si può chiaramente complicare se il paziente è già affetto da altre patologie. La DePuy ha dunque inviato nei mesi scorsi un avviso di sicurezza al Ministero della Salute e ha formalmente comunicato alle aziende sanitarie la necessità di effettuare un esame di controllo su tutti i pazienti che hanno subito l'impianto di queste particolari protesi, per poi eventualmente procedere con un secondo intervento, volto alla sostituzione del dispositivo medico dannoso. Le Aziende sanitarie stanno provvedendo a contattare i pazienti che sono inseriti nei loro elenchi e ai quali risulta essere stata impiantata la protesi "tossica" invitandoli a sottoporsi ad un controllo gratuito consistente in un esame radiografico ed in una visita ortopedica. L'azienda produttrice ha predisposto delle Linee Guida per il richiamo e il percorso clinico e diagnostico del paziente, nonché delle linee guida da seguire



allo scopo di ottenere il rimborso delle spese normali e ragionevoli sostenute dalle strutture ospedaliere, ivi comprese le spese amministrative, nonché per il rimborso delle spese normali e ragionevoli sostenute dai pazienti che dovranno essere sottoposti a controlli e/o trattamenti chirurgici. La Federconsumatori è stata contattata direttamente dalla DePuy la quale ha manifestato la propria volontà di risolvere la problematica emersa anche attraverso uno specifico protocollo di conciliazione paritetica tra la nostra associazione e la società produttrice volta a discutere risarcimenti per coloro che abbiano già subito il secondo intervento per la sostituzione della protesi tossica all'anca. Molto determinata però è la nostra posizione. La Federconsumatori sta monitorando la situazione e sta fornendo informazioni ai pazienti analizzando i singoli casi. Stante infatti le gravi conseguenze che il cromo e il cobalto presenti nel sangue possono determinare in coloro che si erano sottoposti all'intervento di inserimento della protesi all'anca, non risulta in alcun modo ammissibile che tutto possa risolversi o con un monitoraggio periodico della situazione nel caso in cui i valori siano superiori ai valori di riferimento ma non in modo rilevante da necessitare la sostituzione della protesi "tossica". Infatti non possono essere né taciute né dimenticate le conseguenze temporanee ovvero permanenti dell'impianto della protesi "tossica" sulle condizioni di salute dei pazienti. Assolutamente critica è inoltre la posizione della Federconsumatori in merito ai controlli e alle certificazioni europee ottenute da tali protesi che dunque si sono rivelati insufficienti a prevenire gravi casi come il presente, considerato il numero di persone coinvolte che le conseguenze sulla salute. Si ricorda infatti che in tutto il mondo la DePuy ha venduto circa 93 mila sistemi ASR. In Italia, più di 4.500 a oltre 200 strutture ospedaliere. Invitiamo pertanto tutti coloro che malauguratamente si fossero trovati o si stessero trovando vittime di questa incresciosa vicenda a segnalarci il proprio caso per ottenere la più piena tutela dei propri diritti anche alla luce delle valutazioni medico legali che la Federconsumatori anche a livello locale sta effettuando e della class action che verrà proposta se i pazienti non dovessero trovare in breve tempo completa soddisfazione dei propri diritti.

Barbara Puschiasis

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia

Iscritta all'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello regionale di cui all'articolo 5 della Legge regionale 16/2004 (DECRETO N° 2489/COM)

Sede regionale: Borgo Aquileia 3/b - 33057 Palmanova (UD)

tel. 0432 935548 - fax 0432 1632084 fcnuovo@libero.it www.federconsumatori-fvg.it

FEDERCONSUMATORI FVG: I RESPONSABILI SETTORE PER SETTORE

Responsabile regionale	Edo Billa	fcnovo@libero.it
Responsabile prov. Gorizia	Silvia Padovani	federgo@libero.it
Responsabile prov. Pordenone	Gianfranco Tamburini	federconsumatoriipn@gmail.com
Responsabile prov. Trieste	Angelo D'Adamo	federconsumatori.ts@virgilio.it
Responsabile prov. Udine	Wanni Ferrari	federcud@tin.it
Resp. organizzazione e amministr.	Marco Missio	marcomissio@libero.it
Coordinatrice consulta giuridica	Barbara Puschiasis	consultagiuridicafvg@libero.it
Resp. risparmio e assicurazioni	Marco Valent	valentmarco@yahoo.it
Responsabile comunicazione web	Erica Cuccu	erica.cuccu@libero.it
Responsabile sanità	Margherita D'Este	federsalute@libero.it
Responsabile telefonia	Raffaella Bizzozero	telefonfia.fvg@libero.it
Responsabile rapp. internazionali	Tullio Turk	federconsumatori.ts@virgilio.it
Responsabile energia e servizi a rete	Erika Battistella	serviretefvg@libero.it
Responsabile trasporti	Angelo D'Adamo	federconsumatori.ts@virgilio.it
Esperto tecnico finanziario	Gianni Zorzi	mail@giannizorzi.it

Cosa garantisce la "raccomandata 1"?

Quando vogliamo che la lettera che stiamo spedendo venga recapitata a mano usiamo la "raccomandata"; questo prodotto postale, inoltre, certifica legalmente l'avvenuta spedizione e, tramite la ricevuta di ritorno, la ricezione da parte del destinatario. Se oltre a queste garanzie abbiamo la necessità che la lettera arrivi al più presto, possiamo ricorrere a un prodotto più specifico di Poste Italiane, chiamato "raccomandata 1" che, come riportato in tutti i mezzi di comunicazione (volantini, cartelli negli uffici postali, siti internet ecc.), prevede "la consegna al destinatario entro un giorno lavorativo successivo a quello di spedizione".

Come quasi sempre accade, le Aziende fornitrici di prodotti/servizi rimandano l'utente/cliente alla lettura delle Condizioni Generali per avere maggiori dettagli sui prodotti stessi; con la richiesta del prodotto/servizio stesso tali condizioni sono date per conosciute ed accettate implicitamente. Assai raramente tutte le numerose clausole delle Condizioni Generali vengono lette preventivamente e quindi il consumatore può incontrare amare sorprese. È questo, ad esempio, il caso dell'art.10 delle Condizioni Generali di Poste Italiane che, riguardo al prodotto "Raccomandata 1", recita: "il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione costituisce l'obiettivo del recapito", escludendo perciò la certezza della consegna e quindi il relativo obbligo contrattuale.



Il simbolico "ristoro" offerto al mittente nel caso di recapito oltre il terzo giorno della "raccomandata 1" (una volta e mezzo il costo della spedizione e solo a seguito di un lungo iter burocratico), non può certo compensare il consumatore dal disagio patito. A questo punto sorge il dubbio di trovarci di fronte a un caso di "pubblicità ingannevole", in quanto le condizioni contrattuali contraddicono chiaramente la denominazione sintetica del prodotto. A ciò occorre aggiungere la considerazione che la "Raccomandata 1" costa mediamente il doppio di una raccomandata ordinaria e che l'unica ragione che ne richiede la scelta è quella di evitare la scadenza di termini perentori per rivendicare diritti, per partecipare a concorsi, ecc. Non essendo previsto dalle Condizioni Generali un congruo risarcimento del danno patito

per il recapito tardivo è quindi assai dubbia la convenienza di ricorrere a tale prodotto. Auspichiamo che Poste Italiane voglia prendere opportuni provvedimenti che, a nostro parere, devono riguardare la garanzia di celerità del recapito della "Raccomandata 1"; se invece l'Azienda non è interessata a migliorare la qualità del servizio è necessario mutare la denominazione del prodotto per non generare false aspettative nella clientela; è comunque indispensabile che le "Condizioni Generali" non contraddicano la natura del prodotto trasformando in "obiettivo" ciò che viene presentato come "garanzia".

Wanni Ferrari

Contratti non richiesti, stretta dell'Autorità energia Arriva la "lista nera" dei venditori

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas si muove contro i contratti non richiesti. Sarà pubblicata una "lista nera" dei venditori con il maggior numero di contratti non richiesti, obblighi di verifica a carico dei venditori per i contratti siglati porta a porta o al telefono, nuovi sistemi di monitoraggio, misure di prevenzione e di ripristino a tutela dei clienti. Quello dei contratti non richiesti è uno dei principali problemi che affligge il mercato dell'energia elettrica e del gas. Il problema è da tempo denunciato dalle associazioni dei consumatori, che si sono scagliate contro i "contratti truffa" e contro i disservizi nel mercato dell'energia - nel solo 2011 ci sono stati oltre 120 mila reclami e la tendenza è in aumento anche nei primi mesi di quest'anno - che segnalano, fra i problemi legati alle forniture non richieste, contratti attivati con firme apocriefe, con firme contraffatte e falsificate, spesso causati dall'affidamento delle campagne acquisti a promotori esterni che agiscono verso i cittadini con aggressività e, molte volte, con pratiche commerciali scorrette. Ora l'Autorità per l'energia interviene con la delibera n 153/2012 con cui viene introdotta "la prima implementazione di una regolazione innovativa per mitigare la "piaga" dei contratti non richiesti nel mercato al dettaglio". Si tratta di una serie di misure a tutela dei clienti domestici e delle PMI nei settori elettrico e gas. Con questo atto l'Autorità adotta, dopo un processo di consultazione che ha coinvolto i rappresentanti degli operatori e dei consumatori, l'introduzione di precisi obblighi di verifica per tutti i contratti siglati porta a porta o al telefono: le società di vendita dovranno telefonare al cliente o inviargli un'apposita lettera per acquisire la conferma dell'effettiva volontà di aderire all'offerta. Con questa procedura, in sostanza, saranno i venditori a dover "provare" l'assenso al contratto. Saranno rafforzate le attività di monitoraggio e sono previste procedure sanzionatorie. L'Autorità utilizzerà anche nuovi sistemi di monitoraggio, basati sulle informazioni fornite da distributori e venditori, da incrociare con i dati provenienti dallo Sportello per il consumatore. Una delle novità introdotte dal provvedimento è l'istituzione di una "lista nera" dei venditori con il più elevato numero di contratti non richiesti, che verrà pubblicata sul sito internet dell'Autorità. Sarà inoltre redatto un elenco delle società che adotteranno procedure semplificate definite dall'Autorità a vantaggio dei consumatori, per garantire la certezza di rientro dai contratti non richiesti. Ci sarà così la possibilità di tornare al precedente venditore in modo automatico e senza alcun costo, attraverso una specifica "procedura di ripristino". Arrivano, inoltre, norme più stringenti per i venditori porta a porta: nel cartellino identificativo dovrà essere indicato il nome e il numero di codice insieme al numero verde della società titolare dell'offerta proposta. In ogni caso sarà vietato dare ai clienti numeri diversi da quelli della società rappresentate.

IN EVIDENZA

Truffe Wind Infostrada: nuove politiche commerciali

La decisione in seguito all'azione della Federconsumatori Udine

Tra la fine del 2011 e i primi mesi del 2012 Wind Infostrada poneva in essere attraverso propri mandatori, pratiche commerciali scorrette al fine di carpire il consenso di ignari consumatori - utenti volti alla conclusione di nuovi contratti per la fornitura del servizio di telefonia fissa e internet. Più in particolare succedeva che operatori del servizio commerciale della predetta azienda contattavano telefonicamente a casa i consumatori rappresentando falsamente di essere operatori della Telecom e di aver ricevuto da altro gestore telefonico una richiesta di cessione della linea in forza di un contratto concluso tra quest'ultimo gestore e il consumatore. Assolutamente sorpreso e stranito da tale comunicazione il consumatore prendeva immediatamente le distanze da quanto gli veniva rappresentato chiedendo chiarimenti e spiegazioni. L'operatore dunque richiedeva il codice cliente e il codice segreto riportati sull'ultima fattura inviata al consumatore da Telecom al fine di poter effettuare in modo puntuale la verifica. A questo punto o il consumatore forniva i dati e dunque, a sua insaputa andava a concludere un nuovo contratto con coloro che si spacciavano quali operatori Telecom ma che in realtà stavano svolgendo attività commerciale per conto della Wind ovvero il consumatore si rifiutava e allora veniva invitato, al fine di compiere lui direttamente una verifica, a chiamare il 187. Così faceva e sorprendentemente veniva confermato dall'Operatore "Telecom" quanto già comunicato e dunque che la linea sarebbe stata ceduta ad altro operatore in forza del contratto concluso tra l'utente ed il nuovo gestore.

In verità tutte queste comunicazioni avvenivano tra il consumatore e un operatore del servizio commerciale appaltato da Wind. Mai la Telecom è intervenuta in alcun modo nella vicenda. Anche quando il consumatore componeva il 187 e credeva di parlare con un operatore Telecom in verità parlava con un operatore della Wind poiché la chiamata con la Wind non veniva mai interrotta! In alcuni casi addirittura, quando il consumatore non si accingeva a prestare il proprio consenso, veniva ricontattato da un asserito legale che diffidava l'utente a fornire i propri dati incorrendo altrimenti in procedure di recupero credito.

Dopo le prime denunce ai nostri sportelli da parte dei consumatori la Federconsumatori di Udine ha immediatamente denunciato tali condotte al gestore Wind Infostrada richiedendo i congrui indennizzi per quanto occorso nonché depositando un esposto in Procura della Repubblica e collaborando con le competenti autorità al fine

di ottenere giustizia. Stante le nostre istanze la Wind Infostrada ha promosso successivamente una politica commerciale su tutto il territorio nazionale volta ad una maggior tutela del consumatore ed in particolar modo a tutela delle persone considerate dallo stesso maggiormente vulnerabili quali gli anziani over 80. In particolare la Wind, al fine di evitare il ripetersi di quanto successo, ha deciso di modificare profondamente il suo approccio con il cliente. Da quest'anno i contatti telefonici commerciali attivati dalle agenzie incaricate da Wind finalizzati al "reclutamento" di nuova clientela verranno progressivamente ridotti mentre verrà incrementata la vendita tramite i canali televisivi, i negozi e i contratti via web. Quindi la nuova politica commerciale consiste nell'invitare il possibile cliente ad approcciarsi egli stesso alla Wind. Per quanto riguarda invece le vendite tramite contatto telefonico, che tanti problemi avevano creato ai consumatori, le agenzie incaricate del servizio commerciale dalla Wind riceveranno le liste dei possibili utenti da contattare direttamente dalla Wind Infostrada. Quest'ultima ogni 15 gg. effettuerà un controllo per verificare se qualcuno di questi utenti si è nel frattempo iscritto al registro delle opposizioni. Seguirà poi un'ulteriore lavoro di back office da parte di Wind Infostrada al fine di verificare la correttezza della registrazione. Se la registrazione è corretta viene effettuato un recall (ovvero il consumatore viene contattato nuovamente al telefono nei giorni successivi e per ben 12 volte finché non risponde, per verificare la decisione dello stesso ad aderire al contratto). Anche questa nuova e ultima conversazione telefonica viene registrata. Il Cliente riceverà comunque il contratto in forma cartacea a conferma di quanto già concluso telefonicamente. Esso non sarà però necessario per l'attivazione del contratto e dunque, anche se il documento cartaceo non verrà ricevuto dal consumatore, il contratto verrà attivato ugualmente. Tutte queste e altre rilevanti modifiche alla politica commerciale sono frutto del grande impegno e dedizione nonché delle azioni di protesta della nostra associazione. La nostra associazione è chiaramente ancora impegnata in prima linea su tale fronte poiché tali modifiche non sono, comunque, sufficienti a tutelare del tutto i consumatori. Ci stiamo battendo, infatti, affinché vengano riconosciuti risarcimenti del danno nel caso di pratiche commerciali scorrette e affinché i contratti non possano essere conclusi a mezzo telefono ma debbano ottenere anche una conferma scritta della volontà del consumatore!

Raffaella Bizzozero - Barbara Puschiassis

Rinnova l'adesione alla FEDERCONSUMATORI per il 2012!

IN OCCASIONE DELLE FERIE ESTIVE I NOSTRI SPORTELLI OSSERVERANNO I SEGUENTI PERIODI DI CHIUSURA:

Provincia di UDINE: dal 6 al 25 agosto compresi
Lo sportello di UDINE, via Torino, 64, tel. 0432.45673, resta aperto anche dal 6 al 25 agosto con il seguente orario. Settimane dal 6 all'11 e dal 20 al 25:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
14.30 - 19.30	14.30 - 19.30	14.30 - 19.30	14.30 - 19.30	15.00 - 19.00

settimana dal 13 al 18: martedì 14 e venerdì 17 ore 16:00-18:00.

Provincia di PORDENONE: dal 30 luglio al 31 agosto compresi

Provincia di GORIZIA: dal 9 al 25 agosto compresi

Provincia di TRIESTE: lo sportello di Trieste resta aperto sempre, ma dal 13 al 25 agosto compresi l'orario di apertura sarà il seguente:

Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
9.00-13.00	16.30 - 18.30	9.00-13.00	16.30 - 18.30	9.00-13.00

Il furto d'identità e i social networks



La definizione "furto di identità" (in inglese *identity theft*): è stata creata nel 1964 e in realtà è un termine improprio poiché non è possibile rubare letteralmente l'identità in quanto tale, ma è ormai diventato termine di uso comune per indicare una forma di frode o truffa, che consiste nell'ottenere indebitamente le informazioni personali di un soggetto al fine di sostituirsi in tutto o in parte al soggetto stesso e compiere azioni illecite in suo nome o ottenere credito tramite false credenziali. Nel nostro sistema giuridico tale reato è contemplato dall'articolo 494 del codice penale.

Il malintenzionato, in genere, ha bisogno di alcuni dati per attuare la frode, quali: nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, numero di telefono di casa, luogo e data di nascita, numero della carta di credito, gli estremi del conto corrente e/o del numero del rapporto titoli della banca dove tenete i titoli, e altre informazioni quali: nomi dei genitori, luogo di lavoro, nome dei figli, etc.

Il furto d'identità può avvenire in molti modi: ad esempio con il furto o lo smarrimento del portafoglio, con il cambiamento di indirizzo di residenza qualora non sia tempestivamente comunicato alle Poste Italiane, con le informazioni che forniamo ai Social Network come Facebook, MySpace o Twitter, e perfino "rovistando nell'immondizia" (*bin raiding*), dove si trovano vecchie bollette del gas, della luce o del telefono, estratti conto e persino lettere personali e le buste in cui sono contenute, che forniscono, in realtà, informazioni preziose che possono essere raccolte in modo molto semplice. In particolare, questo reato ha subito un incremento con il successo dei social network, dove spesso vengono incautamente pubblicati dati sensibili o comunque utili a chi vuole attuare la frode.

Perciò, se in generale vale il consiglio di fare attenzione a come si gestiscono e a chi si forniscono le proprie informazioni personali, di seguito forniamo qualche consiglio specifico per gli utenti dei social network.

- Fate attenzione a pubblicare, in genere, informazioni personali come foto della vostra casa, della vostra azienda o della vostra scuola, il vostro indirizzo, la data di na-

scita e il vostro nome per intero.

- Scegliete un username che non contenga alcun dato personale come "Giovanni Roma" o "Lucia Firenze".
- Non scrivete o pubblicate niente che in futuro possa mettervi in imbarazzo. Ciò che viene messo on-line, rimane on-line!
- Aggiungete contatti ai vostri social network prestando molta attenzione.
- Rendete accessibili le foto personali solo a contatti di cui vi fidate.
- Aprirete un account e-mail separato, che non contenga il vostro vero nome, da utilizzare per inviare e ricevere comunicazioni dai siti web. In questo modo, se volete interrompere la connessione con quel sito, basta semplicemente smettere di usare quell'account.
- Utilizzate una password sicura e complessa. Non usare mai come password informazioni personali come il codice fiscale o la data di nascita ecc.
- Non lasciate che i vostri coetanei vi spingano a fare ciò che non volete fare; se ad esempio un vostro amico "posta" il suo numero di telefono, non siete obbligati a farlo anche voi.
- Imparate ad usare i siti. Utilizzate le restrizioni sulla privacy per limitare l'accesso al vostro "profilo".
- Tutelatevi quando siete on-line: acquistate un buon antivirus, firewall e anti-spam che proteggano il computer contro software che possono essere utilizzati per ottenere informazioni utili.
- Evitate di utilizzare i software predisposti per il completamento automatico delle password. Il software in sé non è rischioso, ma può essere facile per i criminali accedere alle vostre informazioni personali se riescono ad accedere al vostro PC.
- Verificate il vostro URL: quando siete in rete, prestate molta attenzione all'indirizzo del sito che state visitando sia scritto correttamente dato che è possibile essere condotti a siti fittizi.
- Aggiungete tra i preferiti gli indirizzi che utilizzate frequentemente, evitando così di commettere errori e garantendovi di essere sempre nella giusta homepage.

Marco Missio e Maria Rosaria Santoro

In tempi di crisi come quelli che stiamo attraversando è bene rivedere alcuni nostri comportamenti per evitare sprechi e ottenere sensibili risparmi economici. La Federconsumatori Trieste ha pubblicato, a questo proposito, un opuscolo che prende in considerazione otto capitoli di spesa reputati i più incisivi per le nostre famiglie: elettricità e gas, acqua, telefono, cibo, farmaci, auto, abbigliamento, tempo libero e cultura. Con un linguaggio semplice e diretto, senza pretese eccessive, vengono indicate quelle buone pratiche da seguire per realizzare importanti risparmi. La guida, disponibile presso i nostri sportelli, oltre a dare suggerimenti per il risparmio economico, avanza proposte per nuovi stili di vita.



NUOVO SPORTELLO A CAMINO AL TAGLIAMENTO

A partire da venerdì 7 settembre Federconsumatori apre un nuovo sportello a Camino al Tagliamento, presso il Municipio in Via Roma n. 2, al piano terra. Lo sportello di riferimento per il Friuli centro-occidentale, una volta presso il comune di Codroipo, si troverà quindi presso il comune di Camino al Tagliamento. Ringraziamo il Sindaco e l'Amministrazione per la sensibilità dimostrata nei confronti dei cittadini consumatori e della nostra associazione.

L'orario di apertura al pubblico è ogni venerdì dalle 10:00 alle 12:00.