

TESSERAMENTO 2013

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 2013: € 15,00

Rinnovo iscrizione triennale 2013-14-15: € 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 ai 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 2013, non tenete conto del presente invito.

Alcune nostre guide

disponibili presso gli sportelli Federconsumatori



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	fcnuevo@libero.it
Responsabile prov. Gorizia	Silvia Padovani	federgergo@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	federfvg@tin.it
Resp. organizzazione e amministr.	Marco Missio	marcomissio@libero.it
Coordinatrice consulta giuridica	Barbara Puschiassis	consultagiuridicafvg@libero.it
Resp. risparmio e assicurazioni	Marco Valent	valentmarco@yahoo.it
Responsabile sanità	Margherita D'Este	federfvg@libero.it
Responsabile telefonia	Raffaella Bizzozero	telefon.fvg@libero.it
Responsabile energia	Erica Cuccu	erica.cuccu@libero.it
Responsabile trasporti	Angelo D'Adamo	federconsumatori.ts@virgilio.it
Esperto tecnico finanziario	Gianni Zorzi	mail@giannizorzi.it



Sportelli polifunzionali

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
TRIESTE Via Matteotti, 3 tel. 040.773190 fax 040.9772002	10.30-12.30	16.30 - 19.00	16.30-19.00	10.30-12.30	16.30-19.00	10.30-12.30
TRIESTE Melara, via L. Pasteur, 3/B tel. e fax 040.911211				16.00-18.00		
MUGGIA Palazzina Caliterna			16.30-19.00			
DUINO AURISINA Casa della Pietra "Igo Gruden" Aurisina 158				17.30-19.30		
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	9.00-13.00 15.00-19.00	10.00-12.00
CAMINO AL TAGLIAMENTO c/o Municipio					10.00-12.00	
CERVIGNANO DEL FRIULI Via Caiù, 1/B tel. e fax 0431.34322					10.00-12.00	
CIVIDALE P. G. Cesare, 15 tel. 0432.734116					15.00-16.30 (II e IV del mese)	
GEMONA Via Campagnola, 15 tel. 0432.980891 fax 0432.790432				11.00-13.00		
LATISANA Centro polifunz. v. Gaspari tel. 0431.516617 fax 0431.516636				15.00-17.00		
PALMANOVA Borgo Aquileia 3/B tel. 0432.935548 fax 0432.1632084	10.00-12.00	16.00-18.00		16.00-18.00		
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				14.30-16.30		
S. GIORGIO DI NOGARO c/o Municipio tel. 0431.620101				10.00-12.00		
TARCENTO Via Angeli, 2 tel. 0432.783848					10.00-12.00	
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 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. e fax 0427.730043	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

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
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				

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. 39 luglio-dicembre 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: 22802
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



CIBO DEL TERRITORIO

In numerosi indagini effettuate anche nel Friuli Venezia Giulia è dimostrato chiaramente che i cittadini consumatori preferiscono acquistare prodotti agroalimentari provenienti dalla propria regione. Questo deriva da una consapevolezza ormai diffusa che il fenomeno della globalizzazione, che interessa in modo più sensibile i prodotti agroalimentari, porta con sé rischi, incognite e a volte diseconomie inaccettabili ed effetti dannosi per la sostenibilità dell'intero pianeta. Più distanti sono i luoghi della produzione alimentare dai luoghi del consumo, minore potrà essere il controllo della qualità, della freschezza e della sicurezza dei prodotti che si consumano, maggiore sarà invece il dispendio energetico legato a vari fattori, in primo luogo al trasporto e alla conservazione, e conseguentemente maggiore

razionalità consapevole per alimentarsi meglio, con meno dispendio di energie, con meno inquinamento e con maggiore responsabilità sociale e civile, rafforzando nel contempo l'economia locale.

In questo contesto si inserisce il progetto "Cibo del territorio" che intende agevolare la conoscenza e l'acquisto dei prodotti agroalimentari del Friuli Venezia Giulia, da parte dei cittadini, dei turisti e di coloro che comunque si trovano di passaggio nella nostra regione, attraverso un motore di ricerca

disponibile sul sito www.consumatorifvg.it (attualmente in fase sperimentale) che consente di conoscere velocemente e con sicurezza le centinaia di prodotti agroalimentari della regione, la varietà, la qualità e il prezzo relativo e i punti vendita più vicini. Il programma viene implementato



sarà l'inquinamento dell'ambiente. Per poter affrontare questo importante problema è necessario intervenire in questo settore con regole chiare e informazioni continue che rendano il consumatore consapevole delle proprie scelte e dei propri acquisti, dare la possibilità ai cittadini di riappropriarsi di una cultura del cibo che non sia soltanto mangiare, sfamarsi, ma anche piacere della tavola, conoscenza del cibo, rapporto con la cultura della sua produzione e del territorio che lo ha sviluppato anche in secoli di storia. Pertanto riscoprire (o scoprire) e acquistare i prodotti della nostra regione diventa una atto non di autarchia economica ma di

continuamente dai produttori/commercianti che aderiscono all'iniziativa. L'iniziativa, finanziata dalla Regione Friuli Venezia Giulia e sostenuta dalle associazioni di categoria agricole, artigianali e commerciali, è realizzata dalle associazioni regionali dei consumatori riconosciute dalla L.R. n. 16 del 2004, (Federconsumatori, Adiconsum, Adoc, Casa del consumatore, Cittadinanzattiva e Lega consumatori). Per ulteriori informazioni: info@consumatorifvg.it - tel. 0432 935548. www.consumatorifvg.it

Edo Billa
Presidente regionale
Federconsumatori FVG

Gli inadempimenti di Medical Division

Difficile non rimanere colpiti dalle offerte di Medical Division, l'azienda, nata nel 2010, che si è sin da subito proposta come un'alternativa al sistema sanitario nazionale italiano. La società prometteva infatti un anno di visite e cure mediche con medici specializzati convenzionati con Medical Division, quali cardiologi, ginecologi, odontoiatri e così via, a fronte del versamento di un prezzo iniziale. Più in particolare i consumatori venivano spinti da agenti di zona della predetta società a sottoscrivere un contratto annuale, corrispondente a un importo che poteva variare da alcune centinaia sino addirittura a qualche migliaia di euro a seconda del numero di specializzazioni prescelte. In seguito le visite, le terapie e le cure mediche sarebbero state effettuate proprio presso i centri e gli studi convenzionati, in tempi rapidi e con un costo limitato a quanto corrisposto inizialmente, al momento della sottoscrizione del contratto.

Nel corso dell'anno 2011 tuttavia, alcuni dei pazienti hanno iniziato a rivolgersi agli sportelli Federconsumatori anche della nostra regione per lamentare svariate problematiche e inadempimenti della Medical Division. Alcuni segnalavano di non essere mai riusciti a prenotare le visite mediche necessarie, in altri casi cure già iniziate erano state interrotte e tutto ciò nonostante i cittadini avessero già pagato l'intero importo relativo a un anno di servizi e cure specialistiche. Non solamente i pazienti ma anche alcuni dei medici convenzionati con la Medical Division si sono visti danneggiati: l'interruzione delle cure e la mancata for-



natura dei servizi medici deriva infatti proprio dal mancato pagamento, da parte della società e nonostante quanto pattuito, delle competenze per le prestazioni mediche erogate o da erogarsi. Federconsumatori ha provveduto a inoltrare le prime lettere di formale contestazione a Medical Division, richiedendo la prosecuzione delle cure per i cittadini che avessero già iniziato una terapia nonché il totale rimborso degli importi già pagati dai pazienti che non avevano nemmeno potuto prenotare le prime visite mediche.

Nonostante le contestazioni, i contatti telefonici e un incontro tra Federconsumatori nazionale e la dirigenza della Medical Division al fine di risolvere bonariamente la problematica, ad oggi i cittadini non sono stati rimborsati né sono state fornite prestazioni mediche. La conseguenza è che i pazienti coinvolti si sono visti costretti a rivolgersi al servizio sanitario nazionale per ricevere l'assistenza e le cure necessarie o a pagare altri professionisti privati per ricevere le prestazioni che Medical Division avrebbe dovuto fornire tramite i centri medici convenzionati nel rispetto del contratto sottoscritto.

Federconsumatori sta provvedendo dunque alla tutela di coloro che si sono rivolti all'associazione al fine di ottenere il risarcimento del danno e/o la restituzione del malto. Invitiamo pertanto i cittadini coinvolti a rivolgersi agli sportelli di Federconsumatori, e in particolare agli sportelli sanità, dislocati sul territorio, al fine di ricevere la consulenza e l'assistenza necessarie.

Margherita D'Este

**Rinnova l'adesione
alla FEDERCONSUMATORI nel 2013!**

L'ampio fenomeno della contraffazione

In ottobre si è concluso il progetto "Io non voglio il falso" promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico in collaborazione con la Federconsumatori e altre associazioni di consumatori. L'obiettivo era sensibilizzare i consumatori sull'illegalità dei prodotti contraffatti attraverso una campagna d'informazione e con l'apertura di diversi sportelli su tutto il territorio nazionale.

La contraffazione è un fenomeno molto ampio, infatti, il 10% del commercio internazionale è rappresentato da scambi di merci falsificate di qualsiasi tipo: scarpe, vestiti, profumi, occhiali, alimenti, medicinali, detersivi, ricambi per automobili o aerei, elettronica, giocattoli, ecc..

Inoltre, acquistare beni falsi significa alimentare il lavoro nero, far perdere entrate fiscali allo Stato, finanziare la criminalità organizzata, non tutelare l'ambiente, arrecare danni economici alle imprese produttrici e possedere prodotti pericolosi per la salute e la sicurezza di se stessi e degli altri. Ad esempio, è indicativo analizzare, tramite un raffronto, le voci che compongono il guadagno di un Cd originale da uno piratato. Per quanto riguarda il Cd originale, il guadagno è ridistribuito per coprire le seguenti voci di spesa: il 23% per le spese generali, il 27% per le royalties, il 15% per il marketing, l'11% per la SIAE, l'8% per la registrazione, l'8% per lo stampaggio e l'8% per la distribuzione. Invece, il ricavo del Cd piratato ricopre le seguenti spese: l'8% per i costi di produzione, il 33% per il guadagno del venditore ambulante e il 59% per l'organizzazione criminale. Attraverso questo breve esempio si capisce quindi come la contraffazione sia davvero dannosa per chi produce beni originali.

Tuttavia, si può affermare che persiste ancora una sorta di tolleranza collettiva nei confronti di tale fenomeno. Infatti, spesso si pensa solo al risparmio economico immediato ma non alle conseguenze che possono verificarsi in caso di acquisto di un bene falsificato. Il desiderio di possedere un oggetto, magari pensando di aver fatto un ottimo affare, inibisce completamente la percezione di commettere un illecito nell'acquistare un prodotto falsificato. Questo comportamento imprudente è difficile da modificare poiché permane ancora una diffusa mancanza di consapevolezza, da parte del consumatore, delle conseguenze che può provocare un suo atteggiamento poco responsabile. Per questo motivo la nostra associazione continuerà a vigilare su tale fenomeno e cercherà costantemente di diffondere alcune buone regole di comportamento per difendersi dal falso come, ad esempio, non acquistare prodotti da venditori non autorizzati, non comprare beni con un prezzo visibilmente troppo basso, leggere sempre con attenzione le etichette, ecc.

In conclusione, si può affermare che solo ragionando e agendo come una collettività formata da consumatori consapevoli delle proprie azioni, si può determinare il contenimento e il lento debellamento della falsificazione dei beni di consumo.

Roberto Pignataro

IN EVIDENZA

Protesi all'anca: prosegue la denuncia e l'azione di tutela

Già nello scorso numero ci eravamo occupati del caso delle protesi all'anca tossiche DePuy che sono state impiantate in tutta Italia dal 2004 al 2010 su diverse migliaia di pazienti e che, malauguratamente, ad oggi stanno rilasciando nel corpo e soprattutto nel sangue dei pazienti importanti quantitativi di cromo e cobalto. La presenza di cromo e cobalto in livelli superiori alla norma può comportare oltre al distacco della protesi stessa, diversi sintomi come dolori articolari, aumento della pressione arteriosa, difficoltà deambulatorie e problemi di tipo neurologico. Esclusivamente la sua rimozione e completa sostituzione possono attenuare tali effetti che però possono determinare gravi conseguenze permanenti all'organismo del paziente. Oltre agli effetti negativi a livello fisiologico ed organico sul paziente di indubbio rilievo e importanza però deve essere evidenziata anche la dimensione della sofferenza psicologica. Un aspetto quest'ultimo che anche se nascosto alla vista reca con sé una serie di implicazioni molto importanti. Di tutta comprensione infatti è il disagio e la sofferenza del paziente il quale anziché trovare aiuto nell'operazione di protesizzazione si rende conto di avere un elemento tossico nel proprio organismo che anziché migliorare la propria qualità della vita sta determinando possibili gravi conseguenze al suo stato di salute complessivo. La DePuy, azienda orbitante nella galassia Johnson & Johnson, ha fornito il modello Asr di protesi all'anca a svariati Paesi europei ed extra europei, compresa l'Italia che nel 2010 dopo aver ricevuto l'allarme proveniente dall'Inghilterra e solo successivamente dalla DePuy, ha trasmesso l'informazione della potenziale tossicità delle protesi a tutte le Aziende Ospedaliere. La DePuy dopo aver ritirato dal mercato il prodotto nell'Agosto del 2010, ha avviato due Linee guida, una per il monitoraggio clinico e l'altra per il rimborso spese invitando tutti i medici coinvolti a richiamare e informare i propri pazienti. È datata 7 novembre 2011 la raccomandazio-

ne del Ministero della Salute sulla necessità di sottoporre tutti i pazienti con protesi Asr e Asr XI a un programma di controllo per rilevare e successivamente monitorare con scadenze prestabilite le concentrazioni di ioni di cobalto e cromo nel sangue dei pazienti interessati. A livello nazionale nonché a livello regionale non esiste un registro nazionale che raccolga tutte le informazioni riguardanti le operazioni chirurgiche nelle quali vengono impiantate delle protesi; un elenco che faciliterebbe sia la "tracciabilità" delle protesi sia la comunicazione con i pazienti di eventuali problematiche come nel caso DePuy. I pazienti che volessero conoscere la tipologia della protesi impiantata potranno consultare la loro cartella medica richiedendola all'Azienda Ospedaliera di riferimento. Al momento attuale solamente alcune Aziende Ospedaliere del Friuli Venezia Giulia hanno provveduto a informare i pazienti che per la maggior parte delle volte allarmati dagli elevati contenuti di cobalto e cromo nel sangue si rivolgono per primi al sistema sanitario. L'assenza di tale registro sia a livello locale che nazionale dunque determina una grave incertezza in merito alla reale informazione e assistenza delle persone vittime del caso DePuy da parte delle Aziende sanitarie e ospedaliere. La Federconsumatori si schiera al fianco di coloro fossero incapaci in questa triste vicenda, ponendo al loro servizio le informazioni in suo possesso e la disponibilità nell'intraprendere insieme tutte le misure necessarie per veder riconosciuti i loro diritti. Certamente non possono passare sotto silenzio le gravi implicazioni e conseguenze che i pazienti hanno dovuto subire ed è per questo che Federconsumatori pone nuovamente l'accento sulla necessità di un maggiore controllo sui protocolli di certificazione europei per i prodotti di impiego sanitario e sull'importanza di una concreta organizzazione sotto forma di un Registro nazionale e locale degli interventi di protesi.

Barbara Puschiasis e Filippo Bertolini

Diabete: cos'è questa strana malattia?

Il 14 novembre scorso si è svolta la giornata mondiale del diabete. Siccome tale malattia interessa oggi circa 246 milioni di persone in tutto il mondo, che secondo le stime raggiungeranno 380 milioni entro il 2025, riteniamo utile ricordare in cosa consiste tale patologia.

Il diabete è una malattia cronica caratterizzata dalla presenza di elevati livelli di glucosio nel sangue (iperglicemia) e dovuta a un'alterata quantità o funzione dell'insulina. L'insulina è l'ormone, prodotto dal pancreas, che consente al glucosio l'ingresso nelle cellule e il suo conseguente utilizzo come fonte energetica. Quando questo meccanismo è alterato, il glucosio si accumula nel circolo sanguigno.

Il diabete può determinare complicanze acute o croniche. Le complicanze acute sono più frequenti nel diabete tipo 1 e sono in relazione alla carenza pressoché totale di insulina. Nel diabete tipo 2 le complicanze acute sono piuttosto rare, mentre sono molto frequenti le complicanze croniche che riguardano diversi organi e tessuti, tra cui gli occhi, i reni, il cuore, i vasi sanguigni e i nervi periferici. Per prevenire il diabete è utile fare movimento e alimentarsi con cibi sani e naturali, rinunciando quando possibile alla comodità dell'auto, del divano o al gusto facile e pesante di un pasto ricco di grassi. Si tratta di rinunce non facili, ma le scelte richieste dal diabete permettono di prevenire e combattere in modo molto efficace anche altre condizioni: l'ipertensione prima di tutto o l'eccessiva coagulazione, e soprattutto il sovrappeso che è probabilmente la base di molti fattori di rischio cardiovascolare.

Cinzia D'Ambrogio

NUOVI SPORTELLI A MUGGIA E DUINO AURISINA

Federconsumatori apre due nuovi sportelli in provincia di Trieste: uno a Muggia presso la palazzina Caliterna, aperto al pubblico il mercoledì dalle 16.30 alle 19.00.

Il secondo sportello si trova a Duino Aurisina presso la Casa della Pietra "Igo Gruden" Aurisina 158 (Kamnarska hisa "Igo Gruden" Nabrezina 158) e apre al pubblico il giovedì dalle 17.30 alle 19.30.

Quando l'assicurazione non c'è! La truffa che ha il volto di un amico

Possiamo dirlo a chiare parole: purtroppo i fatti e il tempo stanno dando conferma che copiosi sono i casi anche in Friuli Venezia Giulia di truffe poste in essere da agenti assicurativi e da dipendenti di istituti bancari e postali. Sulle cronache locali nonché nei nostri sportelli e alle forze dell'ordine sono giunti diversi casi, tutti caratterizzati dalla stessa dinamica: l'agente assicurativo o il dipendente di banca diventa, in forza del lungo rapporto in essere con il cliente, una persona di fiducia, un confidente, un soggetto a cui affidare i propri risparmi perché rappresenta la persona della porta accanto sempre disponibile, una persona che da consulente diviene amico. Si inizia ad affidarsi a tale persona magari per una polizza RC auto oppure per un piccolo investimento. Si concludono le operazioni nei locali della banca o dell'assicurazione, e poi, pian piano, si concludono altri contratti, altre polizze, altri investimenti proprio perché di quel consulente ci si fida, anzi quel consulente magari anche ci agevola, viene a casa nostra a farci firmare i contratti, a incassare i soldi dei premi, a rilasciare quietanza, a consegnarci i prospetti di rendimento. Per anni le cose proseguono nel migliore dei modi. Sulla carta gli investimenti nelle polizze paiono maturare ottimi interessi e a garantirci buone rendite. Vengono liquidati i premi o gli investimenti che poi vengono reinvestiti immediatamente proprio invogliati dai rendimenti promessi e ottenuti. Ma a un certo punto tale meccanismo si incrina, qualcosa si inceppa, i premi e gli investimenti non vengono più liquidati e l'amara verità inizia in tutta la sua crudezza a rivelarsi. L'assicuratore o l'agente spariscono o rassegnano le loro dimissioni o vengono allontanati dalla stessa capogruppo. L'Assicurazione o l'Istituto bancario, interpellata-

to dall'ignaro cliente, dichiara di non aver mai acceso le polizze di cui il consumatore ha in mano i contratti e le contabili dei premi, dichiara di aver magari estinto già da tempo tali polizze per mancato pagamento dei premi da parte del cliente ovvero, dichiara di non avere in portafoglio l'investimento o di avere somme assolutamente inferiori investite rispetto a quelle vantate dal cliente. Ed ecco dunque che inizia l'incubo, si percepisce che i risparmi tanto faticosamente raccolti e affidati a quella persona che aveva carpito la fiducia come nessun altro sono stati distratti. Assegni e contanti sono stati incassati direttamente dall'agente o dal funzionario. A questo punto però non dobbiamo cedere alle resistenze delle assicurazioni o degli istituti di credito i quali immediatamente si esonerano da qualsivoglia responsabilità. Ma come si può mai accettare e comunque condonare che un'assicurazione o un istituto di credito, i quali hanno un obbligo giuridico di controllo, vigilanza e direzione delle proprie agenzie, proprio in forza della posizione di garanzia che ricoprono, non rispondano dei danni causati dai propri sottoposti? Federconsumatori FVG da anni denuncia l'insufficienza dei controlli posti in essere dalle Assicurazioni e dagli istituti di credito. La nostra associazione si occupa dunque fin dalla sua costituzione di tali casi battendosi per il completo ristoro dei danni subiti dai clienti da parte delle Assicurazioni o degli istituti di credito. Nella maggior parte dei casi addirittura siamo riusciti a far ottenere i soldi ai consumatori in via stragiudiziale. Invitiamo pertanto tutti coloro che si trovassero coinvolti in simili brutte avventure a rivolgersi ai nostri sportelli per trovare tutela nonché una indicazione su come comportarsi.

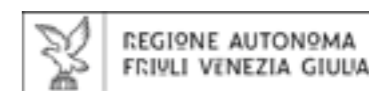
Barbara Puschiasis

Black List: la segnalazione dei "cattivi" vale anche per il mercato dell'energia

Dopo l'introduzione del CRIF, ovvero il sistema che gestisce le informazioni creditizie di un consumatore in ambito bancario e finanziario, la prassi di segnalare coloro che non si attengono ai pagamenti è stata introdotta anche per le utenze luce e gas. Con la delibera 365/2012/R/eel, l'Autorità per l'Energia introduce la possibilità di un nuovo database degli utenti che, non riuscendo a far fronte alle bollette emesse dalle aziende venditrici, divengono morosi e di conseguenza considerati "cattivi pagatori". Si precisa che questa delibera viene introdotta a tutela dei venditori del Mercato Tutelato in quanto gli stessi sono obbligati alla stipula contrattuale con il cliente finale alle condizioni stabilite dall'Autorità in tutti i casi in cui non sia attivo un contratto con un'azienda del mercato libero. Nel caso specifico, al fine di limitare il rischio creditizio in capo alle aziende del Mercato di Maggior Tutela, quali Enel Servizio Elettrico o ex municipalizzate, si impongono all'utente moroso condizioni più gravose per continuare a usufruire del servizio tra le quali l'incremento del deposito cauzionale e la sospensione dell'erogazione fintanto che non risultino saldate le morosità contratte con precedenti venditori.

Non meno importante è il nuovo sistema indennitario: al fine di evitare il "Turismo Energetico", ovvero la migrazione frequente e opportunistica da un venditore all'altro, divenuto prassi negli ultimi mesi per evitare il distacco delle utenze, l'Autorità ha definito la possibilità per il fornitore precedente di pretendere dall'entrante di ottenere dal nuovo cliente un indennizzo pari al valore del credito relativo alle forniture non pagate. Dobbiamo purtroppo rilevare che, a fronte di legittime garanzie nei confronti dei fornitori del Mercato Tutelato, non si registrano eguali e simmetriche "attenzioni" nei confronti del consumatore "diligente": questi, vessato da fatturazioni di conguaglio spropositate e da contratti-truffa, non trova una tutela paragonabile aziendale, legittimando quindi il sospetto che l'"AEEG", "organismo indipendente atto a tutelare gli interessi dei consumatori", sia in realtà assai più sensibile all'interesse dei venditori.

Erica Cuccu



Realizzato con l'utilizzo dei fondi della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, LR 16/2004 - Programma 2012