

TESSERAMENTO 2015

Per rinnovare l'iscrizione:

- ci si può rivolgere ai nostri sportelli
- si può eseguire il versamento tramite bollettino postale sul c/c postale n° 12489332
- si può effettuare il versamento online dal sito [www.federconsumatori-fvg.it](http://www.federconsumatori-fvg.it)

Rinnovo iscrizione per il 2015: € 20,00 - Rinnovo iscrizione biennale 2015-16: € 35,00

L'iscrizione dà diritto a:

- Ricevere il nostro periodico regionale "CITTADINO CONSUMATORE" • Consulenza e assistenza di base gratuita per tutta la durata dell'iscrizione, in tutti i nostri sportelli della regione • Assistenza legale a costi ridotti e convenienti • All'accesso sul sito [www.federconsumatori-fvg.it](http://www.federconsumatori-fvg.it) ai servizi di: richiesta di informazione, invio di segnalazione o denuncia, richiesta di consulenza e avvio di una pratica di assistenza, e altri
- Partecipare alla vita democratica dell'Associazione • Beneficiare dei servizi convenzionati dell'Associazione.

Se avete già provveduto all'iscrizione per l'anno 2015, non tenete conto del presente invito.

Alcune nostre guide

disponibili presso gli sportelli Federconsumatori



CONVOCAZIONE DEI CONGRESSI PROVINCIALI DELLA FEDERCONSUMATORI DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

Nei mesi di aprile e maggio si svolgeranno i congressi delle Federconsumatori provinciali della nostra regione, che precederanno il congresso regionale (Abbazia di Rosazzo, 29 maggio) e quello nazionale (Fiuggi, 23-25 giugno).

La presente vale come convocazione per tutti gli aventi diritto a partecipare, ossia i cittadini che si sono iscritti con tessera/rinnovo annuale dal 1° gennaio 2014 in poi, nonché coloro che hanno effettuato il rinnovo biennale nel 2013 o triennale nel 2012. Riportiamo di seguito il calendario dei congressi, con l'invito a partecipare presso la sede di competenza.

**FEDERCONSUMATORI TRIESTE**  
Duino-Aurisina  
Casa della Pietra "Igo Gruden", 158  
venerdì 15 maggio - ore 9.30

**FEDERCONSUMATORI UDINE**  
Udine - Camera di Commercio  
sala dell'Economia - Via Morpurgo, 4  
mercoledì 6 maggio - ore 15.00

**FEDERCONSUMATORI GORIZIA**  
Gradisca d'Isonzo - P.zza Unità, 14  
mercoledì 22 aprile - ore 10.00

**FEDERCONSUMATORI PORDENONE**  
Cordenons - Via N. Sauro, 3  
lunedì 27 aprile - ore 16.00

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 [federconsumatori.fvg@gmail.com](mailto:federconsumatori.fvg@gmail.com) [www.federconsumatori-fvg.it](http://www.federconsumatori-fvg.it)

FEDERCONSUMATORI FVG: I RESPONSABILI SETTORE PER SETTORE

<b>Responsabile regionale</b>	Edo Billa	<a href="mailto:federconsumatori.fvg@gmail.com">federconsumatori.fvg@gmail.com</a>
<b>Responsabile prov. Gorizia</b>	Silvia Padovani	<a href="mailto:federgo@libero.it">federgo@libero.it</a>
<b>Responsabile prov. Pordenone</b>	Gianfranco Tamburini	<a href="mailto:federconsumatoripn@gmail.com">federconsumatoripn@gmail.com</a>
<b>Responsabile prov. Trieste</b>	Angelo D'Adamo	<a href="mailto:federconsumatori.ts@virgilio.it">federconsumatori.ts@virgilio.it</a>
<b>Responsabile prov. Udine</b>	Wanni Ferrari	<a href="mailto:federcud@tin.it">federcud@tin.it</a>
<b>Resp. organizzazione e amministr.</b>	Marco Missio	<a href="mailto:federconsumatori.fvg@libero.it">federconsumatori.fvg@libero.it</a>
<b>Coordinatrice consulta giuridica</b>	Barbara Puschiassis	<a href="mailto:consultagiuridicafvg@libero.it">consultagiuridicafvg@libero.it</a>
<b>Responsabile sanità</b>	Margherita D'Este	<a href="mailto:federsalute@libero.it">federsalute@libero.it</a>
<b>Responsabile telefonia</b>	Raffaella Bizzozero	<a href="mailto:telefonia.fvg@gmail.com">telefonia.fvg@gmail.com</a>
<b>Responsabile energia</b>	Erica Cuccu	<a href="mailto:erica.cuccu@libero.it">erica.cuccu@libero.it</a>
<b>Responsabile trasporti</b>	Angelo D'Adamo	<a href="mailto:federconsumatori.ts@virgilio.it">federconsumatori.ts@virgilio.it</a>
<b>Responsabile finanza e assicurazioni</b>	Gianni Zorzi	<a href="mailto:mail@giannizorzi.it">mail@giannizorzi.it</a>
<b>Responsabile servizi postali</b>	Lino Crisafulli	<a href="mailto:linocrisafulli@tin.it">linocrisafulli@tin.it</a>



Sportelli polifunzionali

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>TRIESTE</b> 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
<b>TRIESTE</b> Melara, via L. Pasteur, 3/B tel. e fax 040.911211			16.00-18.00			
<b>MUGGIA</b> Palazzina Caliterna			16.30-19.00			
<b>DUINO AURISINA</b> Casa della Pietra "Igo Gruden" Aurisina 158				17.30-19.30		
<b>UDINE</b> Via Torino, 64 tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	14.00-18.30	14.00-18.30	10.00-12.00 14.00-18.30	14.00-18.30	14.00-18.30	10.00-12.00
<b>CAMINO AL TAGLIAMENTO</b> c/o Municipio					10.00-12.00	
<b>CERVIGNANO DEL FRIULI</b> Via Caiù, 1/B tel. e fax 0431.34322					10.00-12.00	
<b>CIVIDALE P.</b> Giulio Cesare, 15 tel. e fax 0432.733669					15.00-16.30 (II e IV del mese)	
<b>GEMONA</b> Via Campagnola, 15 tel. 0432.980891 fax 0432.790432		10.00-12.00				
<b>LATISANA</b> Centro polifunz. v. Gaspari tel. 0431.516617 fax 0431.516636					9.30-11.30	
<b>PALMANOVA</b> Borgo Aquileia 3/B tel 0432.935548 fax 0432.1632084		16.00-18.00		16.00-18.00	14.00-16.00 su appuntamento	
<b>PAVIA DI UDINE</b> c/o Municipio tel. 0432.646111				16.00-18.00		
<b>S. DANIELE D. FR.</b> V.le Trento e Trieste, 32 tel. e fax 0432.954775				14.30-16.30		
<b>S. GIORGIO DI NOGARO</b> c/o Municipio tel. 0431.623633				10.00-12.00		
<b>TARCENTO</b> Via Angeli, 2 tel. 0432.783848					14.30-16.30	
<b>TOLMEZZO</b> Via Carducci, 18 tel. 0433.2839			14.30-16.30			
<b>TRICESIMO</b> c/o Municipio - ultimo piano tel. 0432.855411		10.00-12.00				
<b>VILLA SANTINA</b> c/o Municipio, p.terra tel 0433.74040 solo orario uff.		10.00-12.00				
<b>PORDENONE</b> Via San Valentino, 20/A tel. e fax 0434.247175	15.30-18.00	15.30-18.00	10.00-12.00 15.30-18.00	15.30-18.00		
<b>MANIAGO</b> Via Umberto I, 33 tel. e fax 0427.730043	15.30-17.30					
<b>SACILE</b> Via Carli, 6 tel. 0434.781333				9.30-11.30		
<b>SAN VITO AL T.</b> c/o ex tribunale v. Amalteo tel. 0434 842914, fax 0434 522880					9.00-11.00	
<b>GORIZIA</b> Via Baiamonti, 22 tel. e fax 0481.534801	16.00-18.00				15.30-18.30	
<b>MONFALCONE</b> Via XXV Aprile, 48 tel. e fax 0481.790434	16.00-18.30	9.30-12.00	16.00-18.30	9.30-12.00	9.30-12.00	
<b>GRADISCA D'ISONZO</b> P.za Unità, 14 tel. e fax 0481.961328		10.00-12.00			16.00-19.00	
<b>CORMONS</b> Via Matteotti, 47 tel. 0481.61670				16.00-18.00		

Sportelli energia elettrica e gas

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UDINE</b> sede Federconsum. V. Torino, 64 tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	14.00-18.30	14.00-18.30	14.00-18.30	14.00-18.30	14.00-16.00	
<b>PORDENONE</b> Via San Valentino, 20/A tel e fax 0434.247175		15.30-18.00				

Sportelli sanità

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UDINE</b> P.le S. Maria d. Misericordia, 11 tel. 0432.554258		17.00-19.00			10.00-12.00	
<b>UDINE</b> sede Federconsum. Via Torino, 64 tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	16.00-17.00		16.00-18.00		16.00-18.00	
<b>CODROIPO</b> c/o Ente di assistenza Daniele Moro tel. 0432.909321				17.00-19.00		
<b>GORIZIA</b> Via Baiamonti, 22 tel e fax 0481.534801	16.00-18.00				15.30-18.30	
<b>PORDENONE</b> Via San Valentino, 20/A tel e fax 0434.247175			16.00-18.00			
<b>TRIESTE</b> 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](http://www.cittadinoconsumatore.it) n. 48 marzo-aprile 2015

Bimestrale - 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: Centro Servizi Editoriali - Grignano di Zocco (VI)  
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 i.r.



IL SECOLO DEI CONSUMATORI CITTADINI ATTIVI

Il web modifica il rapporto di mercato

La possibilità di comunicare direttamente e personalmente in tempo reale praticamente con tutto il mondo ha cambiato il concetto di relazioni interpersonale, e ogni settore socio-economico e politico viene profondamente coinvolto dal nuovo paradigma comunicativo. In particolare la rete sociale, ossia le pratiche di social networking, social media e le diverse forme di confronto e di comunicazione interpersonali basate sulla possibilità e volontà di ogni individuo di costituirsi in soggetto attivo e negoziale in ogni relazione sociale, dalle azioni politico-istituzionali alle azioni di acquisto e di giudizi su tutti gli aspetti socioeconomici e di costume, trasformano il consumatore da cliente passivo a consumatore cittadino attivo, diventando una figura centrale che tende ad acquisire una sempre maggiore preminenza sul mercato rispetto ai soggetti della produzione. Strumento di questa inversione di ruoli è l'individualismo attivo, che rende ogni persona punto e snodo di una rete senza centro. Da questo primato bisogna oggi ripartire per dare forma al protagonismo di un sistema che deve avere nel consumo consapevole un polo negoziale rispetto alle nuove relazioni digitali che riclassificano istituzioni, poteri, economia. In un'economia sempre più intrecciata alla rete, e basata su fattori inediti quali la web reputation e il data mining (l'estrazione di un sapere o di una conoscenza a partire da grandi quantità di dati), trasforma il rapporto fra produttore e consumatore che sembra sempre più riequilibrarsi, se non addirittura ribaltarsi. Il cittadino consumatore, cliente, utente di prodotti e servizi che possono sem-

pre più essere scelti, selezionati, combinati o integrati, in una geometria del consumo che modifica i tradizionali paradigmi del mercato, è una figura ad alto potenziale contrattuale. Per certi versi proprio la relazione negoziale insita nell'atto di acquisto di un prodotto, o comunque di fruizione di un servizio o il giudizio su una merce, su un marchio o su una azienda assicura alla comunità la garanzia di qualità dell'offerta e di trasparenza dei comportamenti dei produttori. Nella nuova economia a rete è proprio il consumatore la figura protagonista in ambito sociale e anche economico, in grado di introdurre nel tessuto economico elementi di socialità e di democrazia. Grazie alla rete infatti il cittadino consumatore oggi è in grado di dare rilevanza culturale ed economica nel rapporto di relazione commerciale. Il consumatore infatti può scegliere, comparare, selezionare, valutare, acquistare giudicare e pubblicare ogni singolo atto di questa catena del valore. Proprio la reputazione sul web, ossia il rimbalzo in rete dell'immagine e del giudizio sul valore di un prodotto che si ricava dalla media della soddisfazione dei consumatori che lo hanno condiviso, arma oggi la figura del compratore, dandogli potere negoziale anche successivamente alla decisione d'acquisto. Ora resta alle associazioni di rappresentanza dei cittadini raccogliere questa nuova sfida e dare maggiore forza organizzata per riequilibrare i poteri sul mercato e nella società. Se il '900 è stato il secolo dei produttori, l'attuale potrebbe essere il secolo dei consumatori cittadini attivi.

Edo Billa



Lotta al dolore: al via la campagna di sensibilizzazione

Il problema riguarda quasi 15 milioni di italiani, ma solo il 40% sa come curarsi. Più che un problema, è una vera emergenza sociale, che tocca da vicino almeno un italiano su cinque: è il dolore, fenomeno che solo in Italia colpisce oltre 12 milioni di persone, di cui ancora oggi meno della metà sa a chi rivolgersi. Ed è proprio per rendere finalmente più informati e consapevoli i cittadini sugli strumenti legislativi e medici per combattere il dolore che Federconsumatori, la Fondazione ANT e IMPACT Proactive con il patrocinio del Ministero della Salute, hanno deciso di pubblicare e diffondere l'allegato "Vademecum sul dolore".



## Internet veloce in tutta la regione si può

Si è tenuto recentemente presso la sede udinese della Regione FVG il tavolo di lavoro promosso da FORUM CONSUMATORI-IMPRESA FVG, al quale hanno partecipato i rappresentanti dei numerosi soggetti portatori di interesse presenti in regione nel contesto digitale.

È ormai opinione condivisa che l'avvento della connettività ha determinato una profonda evoluzione (rivoluzione). Si sono modificate le dinamiche dei mercati, dove spazio e tempo hanno nuove connotazioni, con profondi mutamenti anche nei comportamenti sociali e sociologici e nelle scelte del consumatore. Tuttavia resta ancora molto da fare in materia di Digital Divide per ridurre il divario tra coloro che hanno accesso effettivo alle tecnologie dell'informazione e chi ne è escluso, in modo parziale o totale. Proprio sul capitolo delle infrastrutture, pur avendo la Regione Friuli Venezia Giulia sostenuto considerevoli investimenti per la creazione di una rete pubblica regionale, attualmente in fase di completamento, è emerso chiaramente che vi sono ancora molte zone sul territorio regionale fortemente penalizzate con limitata se non del tutto insufficiente copertura della linea terrestre internet veloce e ultraveloce.

È possibile consultare la situazione della copertura della linea terrestre internet veloce e ultraveloce nei Comuni del Friuli Venezia Giulia censita da Federconsumatori FVG al link seguente: <http://www.federconsumatori-fvg.it/index.php?page=banda-larga>

Gli investimenti in nuove infrastrutture, estremamente onerosi, sono affrontati dagli operatori secondo logiche di mercato, ossia coprendo solo i bacini di utenza che assicurano sufficienti ricavi. A livello locale, tuttavia, sono possibili interventi per la realizzazione di collegamenti ultraveloci anche su iniziativa privata, a costi notevolmente abbattuti mediante l'utilizzo di infrastrutture comunali esistenti. Una simile strategia è stata adottata da diversi comuni del pordenonese che hanno avviato una procedura per assegnare la concessione d'utilizzo dei ca-

vidotti comunali per l'illuminazione pubblica a un operatore privato. Lo stesso ha realizzato in breve tempo il cablaggio delle aree comunali a cui hanno aderito alcune migliaia di famiglie, ora connesse con rete ultraveloce a servizi evoluti di trasmissione audio/video in streaming e VoIP.

L'interesse di molti operatori a replicare il successo di tali iniziative è condizionato però dalle rigidità di talune amministrazioni locali, probabilmente poco sensibilizzate anche in assenza di una specifica strategia politica regionale al riguardo. Dal canto suo l'Amministrazione regionale, ha ribadito più volte l'importanza dell'impegno assunto con l'ambizioso programma ERMES, che prevede la realizzazione di dorsali di infrastrutture di comunicazione a banda larga sul territorio regionale, raggiungendo i municipi e altre strutture pubbliche in aree che non sarebbero attrattive per gli operatori, al fine di assicurare la connettività. Federconsumatori FVG insieme alle associazioni dei consumatori, sostenute anche da molte associazioni di operatori economici, hanno richiamato tutti a voler adottare quanto prima strategie mirate e specifiche per la realizzazione della rete diffusa capillarmente in tutto il territorio regionale, nella consapevolezza che, in un contesto economico diffuso e globale quale quello contemporaneo, debba essere prioritario che tutte le famiglie e i cittadini abbiano accesso veloce ai servizi tecnologici e digitali dell'ICT. Il panorama comunicativo è passato in breve tempo da web 1.0 a web 2.0. Gli esperti del settore già intravedono alle porte il web 3.0, con l'alta definizione e i servizi della realtà aumentata. Le sfide complesse poste dal contesto digitale non possono quindi essere ignorate, come certamente non lo sono, da nessuno dei soggetti portatori di interesse. Su questo spirito, dunque, si è confermato l'impegno di tutti a continuare il confronto e colmare il ritardo il più velocemente possibile.

Anna M. Zamaro

**Rinnova l'adesione  
alla FEDERCONSUMATORI nel 2015!**

## Cala il prezzo del petrolio: bollette più leggere Da aprile -4% su gas e -1,1% su elettricità

Dopo i ribassi decisi per il primo trimestre 2015, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha stabilito un ulteriore calo dei prezzi dell'energia elettrica e gas a partire dal primo aprile 2015, rispettivamente -1,1% e -4%. Tale aggiornamento riguarda le condizioni economiche di riferimento per le famiglie e i piccoli consumatori in regime di maggior tutela (circa 80% delle famiglie), cioè quelli che non hanno scelto un contratto sul mercato libero. Il risparmio medio per le famiglie non è di grande rilevanza: circa 6,00 euro all'anno per l'energia elettrica e 70,00 euro sempre all'anno per il gas. Questo dato comunque dimostra che il regime di maggior tutela ha protetto meglio le famiglie rispetto al mercato libero. Nonostante questo il Governo ha varato recentemente un Disegno di legge detto "Concorrenza" il quale prevede, tra l'altro, che entro il 2018 tutti debbano scegliere un fornitore sul mercato libero. I contorni e i motivi di tale scelta non sono ancora chiari ma non è accettabile che si smantelli il prezzo di riferimento definito dall'Autorità solo per assecondare gli enormi interessi delle aziende del settore energia. L'idea più volte da noi avanzata prevede che l'Autorità per l'energia elettrica e gas definisca il prezzo massimo di riferimento e che le aziende private sul mercato libero possano fornire l'elettricità e il gas a un prezzo solo a ribasso rispetto a tali tariffe. Su questo punto è mobilitata tutta la nostra associazione, l'obiettivo è far modificare il Disegno di legge in Parlamento, prevedendo una maggiore tutela degli interessi dei cittadini consumatori.

Edo Billa

**IN  
EVIDENZA**

## DDL Concorrenza: una proposta di riforma che fa discutere

*Le associazioni dei consumatori attendevano con ansia un nuovo decreto liberalizzazioni dopo quelli del 2007 al fine di veder aumentare la concorrenza in settori ancora impermeabili alle regole del libero mercato per poter garantire maggiore qualità dell'offerta e più competitività. Ed ecco che viene presentato il DDL concorrenza promosso formalmente dal Governo come una norma capace di rivoluzionare il mercato a favore dei cittadini consumatori. Ci piacerebbe credere a un tanto ma purtroppo dall'analisi del testo della norma appare evidente che gli interessi sottesi sono ben diversi da quelli "reclamizzati" e tendono a chiare lettere a favorire assicurazioni, il mondo delle utilities, le multinazionali o comunque le grandi realtà societarie a discapito della vera tutela dei cittadini e consumatori. Qualche esempio. In materia di RCAuto vengono previsti sconti nel caso in cui l'assicurato accetti determinate condizioni tra cui l'installazione della scatola nera. Gli sconti non vengono determinati e le scatole nere hanno un costo che raggiunge anche i 100,00 euro oltre alla manutenzione. Le Tabelle ora utilizzate dai Tribunali ai fini della liquidazione delle lesioni in conseguenza di sinistri verranno sostituite da nuove tabelle varate*

*dal governo che ne dimezzeranno i risarcimenti. Il termine per indicare i testimoni che hanno assistito ai sinistri saranno di 3 giorni dall'evento pena l'inammissibilità in un eventuale giudizio. In materia di energia viene prevista l'abolizione del mercato di maggior tutela a favore del libero mercato mentre in materia di telefonia verrebbe reintrodotta la penale per il recesso anticipato dal contratto. Ai notai, anziché procedere all'eliminazione ovvero all'abbassamento del numero di cittadini per numero di notai al fine di liberalizzare la professione, si paventa la possibilità di togliere loro l'esclusività di alcune competenze a favore degli avvocati e dunque di società, stante il fatto che il DDL prevederebbe la riforma della professione forense permettendo l'ingresso di società di capitali. Stesso discorso per le farmacie. Insomma a farne le spese sarebbero nuovamente i cittadini i quali vedrebbero sacrificati i loro diritti a favore di interessi di grandi gruppi, soprattutto bancari e assicurativi. Federconsumatori dunque ha assunto una posizione critica sul DDL concorrenza e si auspica che il Governo faccia un passo indietro anche alla luce delle osservazioni presentate.*

Barbara Puschiassi

## GPL: lo stesso prodotto per due prezzi diversi

Differenze superiori al 40% tra GPL per auto e GPL per riscaldamento

A volte la realtà supera la fantasia: come può lo stesso prodotto essere messo in vendita a prezzi che differiscono del 40% e oltre? Eppure è ciò che succede con il GPL: quello per riscaldamento costa il 40% in più di quello per auto. Verrebbe da pensare che, al di là della sigla, si tratti di due sostanze con composizione diversa. E invece no, le percentuali di propano, butano e isobutano che compongono la miscela che porta il nome commerciale di GPL sono le medesime. Per di più il GPL per auto, quello che costa meno, è gravato da un'accisa superiore rispetto a quella del GPL per la casa, il che porta ad allargare ulteriormente la differenza ingiustificata di prezzo del prodotto.

Naturalmente qualcuno se n'è accorto e, infatti, da una breve ricerca di stampa risultano diversi casi in Italia di consumatori che si sono rivolti a gestori di impianti GPL per autotrazione e hanno riempito le bombole di gas per utilizzarle a fini di riscaldamento. Tuttavia il fai-da-te in questi casi non è ammesso: le sanzioni assai pesanti cui sono stati sottoposti in questi casi venditori e

consumatori ad opera della Guardia di Finanza sono giustificate dalla normativa sulla sicurezza (valvole di chiusura non adeguate sulle bombole e impossibilità di determinare la pressione interna del gas da parte di un fornitore non autorizzato).

La domanda resta: chi si mette in tasca la differenza del maggior prezzo per il GPL domestico? Dalla comparazione dei prezzi al pubblico del GPL a uso domestico risultano, inoltre, rilevanti differenze di tipo territoriale; ad esempio il GPL ad uso domestico venduto in provincia di Treviso ha un prezzo inferiore di circa il 20% rispetto a quello venduto in provincia di Udine. Anche qui c'è da chiedersi il motivo di una tale differenza a danno dei cittadini della nostra regione. Sul fenomeno la Federconsumatori sta effettuando le verifiche del caso per dare risposta a tutti gli interrogativi che esso pone, al fine di determinare una maggior trasparenza e un'effettiva operatività di un regime concorrenziale anche in questo segmento del mercato.

Wanni Ferrari

**Puoi sostenere la tutela dei consumatori anche con la dichiarazione dei redditi  
Destina il 5 per mille alla FEDERCONSUMATORI**



Con la dichiarazione dei redditi puoi destinare il 5xmille per la tutela dei consumatori. Basta scrivere il codice fiscale **97060650583** della Federconsumatori nella casella: sostegno del volontariato, delle associazioni di promozione sociale, dell'apposito modulo del 730, del modello UNICO o del CUD e apporre una firma.

**NON COSTA NIENTE !!!**

Il numero di codice fiscale **97060650583** è riportato anche sulla tessera

## Contratti telefonici: attenzione e prudenza anche con le nuove regole



Le nuove regole del Codice di Consumo, in vigore per i contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014, prevedono tutele più ampie del consumatore imponendo, tra l'altro, precisi requisiti formali nella pratica molto diffusa dei contratti a distanza per mezzo di telefono.

All'inizio della conversazione il proponente deve rivelare la sua identità, o l'identità della persona per conto della quale sta telefonando, e lo scopo commerciale della telefonata. Rispettati questi obblighi preliminari, saranno fornite al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, le informazioni relative al bene o servizio, al prezzo, alla durata, a tutti gli altri elementi: l'art. 49 del Codice del Consumo elenca ben 20 punti che potranno diventare parte integrante, cioè clausole vincolanti, del contratto. Se al termine di questo colloquio il consumatore manifesta interesse alla stipula del contratto, si passa alla conferma formale di offerta e accettazione.

L'art. 51 al comma 6 prescrive, per la conclusione di un contratto telefonico, che il professionista confermi l'offerta inviandola al consumatore e che questi confermi, firmando o comunicando per iscritto, la sua accettazione. Le conferme possono essere sottoscritte anche su documento informatico con firma elettronica. Secondo questa regola di base, il contratto si perfezionerà solo in una fase successiva alla telefonata e il consumatore, prima della conferma, avrà tempo e possibilità di valutare, controllare, riflettere sulle clausole contrattuali.

A questa regola generale è però possibile derogare perché il codice prevede che le conferme

di offerta e accettazione possano essere effettuate anche su un supporto durevole, cioè registrate, se il consumatore acconsente.

In questo caso l'iter contrattuale inizia e si perfeziona in un solo contatto telefonico, in quanto la comunicazione successiva (entro un termine ragionevole e non dopo la consegna del bene o l'inizio del servizio) serve solo ad attestare l'esistenza di un contratto già concluso.

Da ricordare: i termini dei quattordici giorni per il recesso dai contratti per servizi decorrono dal giorno della conclusione del contratto!

Ci permettiamo di consigliare attenzione e prudenza nelle risposte: prima di acconsentire a stipulare il contratto con questa seconda modalità, il consumatore si ponga alcune domande:

- Perché dovrei rinunciare a una procedura che mi permette una completa e migliore valutazione, su un testo scritto e secondo i miei tempi, considerato che il contenuto del contratto rimane lo stesso?

- Ho veramente compreso, sulla base delle sole informazioni avute nel corso della telefonata, i termini della proposta nella sua completezza e quali saranno i miei obblighi, tenendo conto che le condizioni di contratto che mi verranno inviate successivamente o che potrà recuperare su internet sono contenute in più pagine, fitte di clausole scritte con carattere minuscoli?

- Ho veramente urgenza a concludere il contratto nel corso della telefonata?  
Rispondete seguendo il vostro interesse.

Adriano Brumat

## Alfabetizzazione Informatica Proseguono le lezioni fino a maggio



Chiunque lo desidera può partecipare ancora fino al prossimo maggio alle lezioni pratiche per utilizzo dei dispositivi elettronici per le funzioni di base, che si svolgono presso le 7 sedi regionali di Federconsumatori elencate in calce, pensate per chi non ha mai utilizzato un computer, un cellulare, un tablet e ha la necessità di apprendere i primi rudimenti per cominciare a utilizzare le nuove tecnologie. Le lezioni, assolutamente gratuite, intendono fornire le nozioni fondamentali per favorire l'apprendimento, in modo semplice e immediato, di tutti i concetti necessari per avere una padronanza nell'uso di attuali strumenti informatici, attraverso esercitazioni pratiche. Tali lezioni hanno avuto finora uno straordinario successo e continuano presso gli sportelli di Federconsumatori, con i seguenti orari sotto indicati:

**TRIESTE** - Via G. Matteotti, 3 - tel. 040.773190 - Lunedì 15.00 - 19.00, Giovedì 14.00 - 18.00 e Venerdì 9.00 - 13.00

**MONFALCONE** - Via XXV Aprile, 48 - tel. 0481.790434 - Lunedì e Giovedì 16.00 - 18.00

**PODENONE** - V. S. Valentino, 20/a - tel. 0431.247175 - Mercoledì 10.00 - 12.00 e 16.00 - 18.00

**UDINE** - Via Torino, 64 - tel. 0432.45673 - Lunedì 17.00 - 19.00 e Mercoledì 14.00 - 18.00

**CERVIGNANO** - Via Caiù, 1/b - tel. 0431.34322 - Venerdì 10.00 - 12.00

**PALMANOVA** - Borgo Aquileia, 3/b - tel. 0432.935548 - Lunedì 13.00 - 17.00

**SAN GIORGIO DI NOGARO** - c/o Municipio - tel. 0431.623633 - Giovedì 10.00 - 12.00 (chiamare in orario di sportello)

## Attivo lo sportello online

Richiedere un'informazione, fare una segnalazione o una denuncia, richiedere una consulenza o aprire una pratica di assistenza, fare o rinnovare l'iscrizione, ora è possibile farlo anche online. A tali servizi si accede registrandosi sul nostro sito [www.federconsumatori-fvg.it](http://www.federconsumatori-fvg.it).



Realizzato nell'ambito del programma generale di intervento 2013 della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico