

**TESSERAMENTO 2016**

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 2016: € 20,00

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 immediata e a costi convenzionali • 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 2016, non tenete conto del presente invito.

**Alcune nostre guide**

disponibili presso gli sportelli Federconsumatori



**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</b> P. 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					16.00-18.00	
<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. 3896892660, fax 0434 522880					9.00-11.00	
<b>SPILIMBERGO</b> Villa Businello-v. Mazzini 17 tel. orari sportello 389.6894333	17.00-19.00					
<b>GORIZIA</b> Via Baiamonti, 22 tel. e fax 0481.534801	16.00-18.00				10.00-12.00	
<b>MONFALCONE</b> Via XXV Aprile, 48 tel. e fax 0481.790434	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	

**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	15.30-18.00				

**Sportelli sanità**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<b>UDINE</b> Ple 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				10.00-12.00	
<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. 51 gennaio-marzo 2016

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: IGV srl - Alina  
 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



**DDL Gelli: la riforma che limita la responsabilità medica**

È stato approvato di recente dalla Camera dei Deputati il disegno di legge Gelli che si pone quale obiettivo quello di riformare la responsabilità medica determinando così inevitabili ricadute sul paziente e sul sistema sanitario. In estrema sintesi tale normativa va a ribadire la centralità del diritto alla salute e dunque alla sicurezza delle cure istituendo quale garante il Difensore civico che ogni Regione può costituire nonché l'Osservatorio nazionale sulla sicurezza nella sanità il quale ultimo avrebbe la funzione di raccogliere i dati regionali in materia di errori sanitari e di contenzioso al fine di prevenire e gestire il rischio sanitario e formare e aggiornare adeguatamente il personale. In punto responsabilità per danni cagionati dall'attività medica prevede però il disegno di legge in discussione il "doppio binario", così proponendosi di modificare l'assetto normativo e giurisprudenziale consolidatosi sino ad ora che prevede che il medico, in quanto titolare di una posizione di protezione nei confronti del paziente non può che rispondere direttamente, come qualsiasi altro professionista, degli errori che commette in forza dell'obbligazione che assume nei suoi confronti. Invece il disegno di legge prevede che le strutture sanitarie rispondano in caso di errore medico a titolo di responsabilità contrattuale mentre il sanitario (non libero professionista), che svolge la propria attività presso le strutture sanitarie o in rapporto convenzionale con il servizio sanitario nazionale, risponda per fatto illecito ex art. 2043 c.c. Ciò ha la conseguenza di imporre al danneggiato l'onere di provare egli stesso la responsabilità del medico e dunque la colpa di quest'ultimo mentre fino ad ora il danneggiato doveva provare unicamente il danno e il medico doveva invece provare l'assenza di colpa. A ciò si aggiunge il fatto che il disegno di legge Gelli prevede la vincolatività per il medico delle linee guida che pertanto se rispettate conducono a escludere la responsabilità sia della struttura sanitaria che del personale sanitario. Viene altresì previsto che la struttura sanitaria abbia azione di rivalsa nei confronti del medico solo nei casi di dolo o colpa grave e

viene proposto l'inserimento nel codice penale dell'art. 590-ter volto a sanzionare l'esercente la professione sanitaria che cagiona la morte o la lesione personale del paziente a causa della colpa grave, esclusa quest'ultima dal rispetto delle buone pratiche clinico-assistenziali e delle linee guida. Da ultimo si ricorda come tale Disegno di legge preveda oltre al tentativo di conciliazione obbligatorio anche la costituzione di un Fondo di garanzia per i soggetti danneggiati da responsabilità sanitaria. Orbene, da tutto quanto sopra emerge come con tale proposta di riforma, pur riaffermando la centralità del diritto alla salute, si voglia giungere ad una deresponsabilizzazione del medico e alla riconduzione della figura dell'operatore sanitario a un mero esecutore di procedure già predefinite. Attenersi infatti alle linee guida, pur in caso di esito infausto, comporterebbe la mancanza di responsabilità in capo al sanitario. Ci troveremmo dunque per assurdo, se tale impianto normativo dovesse divenire realtà, a vedere il medico rinunciare a porre in essere trattamenti differenti da quelli previsti dalle linee guida anche se ciò, secondo la sua esperienza, sarebbe richiesto nel caso di specie. Evidente è dunque come una simile previsione porterebbe l'intero personale sanitario ad adeguarsi sulle procedure dall'alto calate. Non vale per altro a giustificare una tale riforma l'asserita volontà di combattere la medicina difensiva ovvero l'accrescimento dei contenziosi in materia. Si ricordi infatti che questi ultimi dal 2010 registrano un sensibile calo mentre per quanto riguarda i primi l'unico mezzo è l'accrescimento della conoscenza. La vera esigenza dunque è la razionalizzazione dei costi relativi alla spesa sanitaria che però in questo modo potranno trasformarsi in ricadute sulla salute dei pazienti. Bene invece l'idea della costituzione di un Fondo per i risarcimenti mentre si continua a insistere per un'affermazione del ruolo delle associazioni dei consumatori nella gestione del contenzioso stragiudiziale essendosi ad oggi rivelatesi di poco conto le esperienze legate alla costituzione del difensore civico.

Barbara Puschiassis



consumatori utenti della nostra regione. Dal 1 aprile 2016 sarà possibile registrarsi al sito [www.federsocial.it](http://www.federsocial.it) e partecipare alla community. All'interno maggiori informazioni.

**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>	Barbara Puschiassis	<a href="mailto:federconsumatori.fvg@gmail.com">federconsumatori.fvg@gmail.com</a>
<b>Responsabile prov. Gorizia</b>	Marco Valent	<a href="mailto:federgo@libero.it">federgo@libero.it</a>
<b>Responsabile prov. Pordenone</b>	Gianfranco Tamburini	<a href="mailto:federconsumatoriipn@gmail.com">federconsumatoriipn@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:federfvg@tin.it">federfvg@tin.it</a>
<b>Resp. organizzazione e amministr.</b>	Marco Missio	<a href="mailto:federconsumatori.fvg@libero.it">federconsumatori.fvg@libero.it</a>
<b>Responsabile telefonia</b>	Raffaella Bizzozero	<a href="mailto:telefonfia.fvg@gmail.com">telefonfia.fvg@gmail.com</a>
<b>Responsabile energia</b>	Erica Cuccu	<a href="mailto:erica.cuccu@libero.it">erica.cuccu@libero.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>
<b>Responsabile sanità</b>	Lucio Dell'Anna	<a href="mailto:federsalute@libero.it">federsalute@libero.it</a>
<b>Responsabile trasporti</b>	Angelo D'Adamo	<a href="mailto:federconsumatori.ts@virgilio.it">federconsumatori.ts@virgilio.it</a>



## Nasce Federsocial, il social network di Federconsumatori Fvg aperto ai cittadini

Nel 2015 si sono rivolti alla nostra associazione più di 15.000 persone e sono state trattate oltre 2.500 pratiche di contenziosi. In questo contesto e per migliorare la nostra attività,

diventa sempre più importante poter comunicare e relazionare in modo continuo con un numero sempre maggiore di cittadini consumatori che ci contattano quotidianamente su una moltitudine di tematiche, a volte anche decisamente complesse.

Lo strumento più efficace è senz'altro l'utilizzo di internet, e in particolare il sistema di comunicazione dei social network, per la facilità di utilizzo e la possibilità di fare rete. Si può stimare che in Regione circa 800.000 persone si collegano a internet ogni giorno, e circa 600.000 hanno un profilo sui social network. Per questo motivo Federconsumatori FVG ha deciso di dotarsi di un proprio social network che abbiamo chiamato Federsocial e che dall'1 aprile 2016 sarà aperto a tutti i cittadini del Friuli Venezia Giulia.

Federsocial si trova all'indirizzo [www.federsocial.it](http://www.federsocial.it), dove sarà possibile registrarsi creando un proprio profilo e quindi entrare a far parte della community. Il suo funzionamento è semplice, analogo a quello dei social network più diffusi. Il sito è responsive, ossia si adatta alle dimensioni dello schermo, e quindi è ben fruibile anche dai dispositivi mobili come smartphone e tablet; in futuro prevediamo di creare anche una app in modo tale da agevolare ulteriormente l'utilizzo da tali dispositivi.


Con questo nuovo strumento desideriamo dare la possibilità a tutti i cittadini consumatori della Regione di partecipare con le proprie opinioni, i giudizi e gli interventi alla formazione di una cultura del consumo consapevole e sostenibile e quindi migliorare l'offerta di mercato e in generale l'economia della nostra regione.



La bacheca in Federsocial

Per visualizzare velocemente il sito Federsocial sul tuo smartphone puoi scaricare, se ancora non ce l'hai, una app che consente la lettura del QR Code. Quindi avviando la app e inquadrando il QR Code con la fotocamera si aprirà il link di collegamento alla pagina di accesso a Federsocial.



**Seguici anche su Facebook mettendo  mi piace sulla nostra pagina Federconsumatori FVG e sui post che ritieni più interessanti, facendoci sapere anche la tua opinione**



Federsocial e il presente numero del Cittadinconsumatore sono realizzati con il contributo della Direzione centrale cultura, sport e solidarietà - Servizio volontariato e lingue minoritarie



IN EVIDENZA

## Acqua: nuove regole per bollette, qualità e governo del servizio

Con l'applicazione delle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (Aeegsi), e il varo della nuova Legge in discussione in Consiglio regionale ci saranno importanti cambiamenti nella gestione del servizio idrico del Friuli Venezia Giulia. Si possono prevedere migliori standard di qualità e una razionalizzazione organizzativa ma le bollette continueranno ad aumentare.

Le nuove regole sul metodo tariffario e sulla qualità contrattuale del servizio idrico dovrebbero consentire una incentivazione degli investimenti nel settore e favorire il miglioramento della qualità contrattuale delle prestazioni offerte all'utenza, nonché una maggiore razionalizzazione delle gestioni e il riconoscimento dei costi per le sole opere effettivamente realizzate.

Quindi cosa ci si può aspettare? Per gli standard di qualità l'Aeegsi ha fissato 45 regole di trasparenza contrattuale con requisiti minimi omogenei da rispettare validi in tutte le Regioni, che garantiscono per la prima volta tempistiche precise. Le regole, che possono essere ulteriormente migliorate dai singoli gestori, riguardano ad esempio la tempistica per l'allaccio alla rete idrica di una nuova utenza privata che deve avvenire entro 10 giorni dalla richiesta dell'interessato; l'attivazione o la voltura entro 5 giorni; la concessione di un appuntamento entro 7 giorni dalla richiesta, mentre la verifica del contatore si deve effettuare entro 10 giorni dalla domanda. Poi, se all'utente è stata tolta l'acqua per morosità, non dovranno passare più di due giorni feriali per la riattivazione della fornitura dal momento in cui l'interessato avrà saldato il debito. Se la società di gestione non rispetta questi termini deve pagare un indennizzo automatico di 30 euro per infrazione, che sarà accreditato in bolletta. Inoltre sono previsti anche gli obblighi minimi di fatturazione prevedendo che il gestore emetta una bolletta semestrale per consumi medi annui fino a 100 metri cubi, quadrimestrale per quelli tra 101 e 1.000 metri cubi, trimestrale per quelli tra 1.001 e 3.000 metri cubi e bimestrale oltre i 3.000. I nuovi standard qualitativi minimi



dovranno essere garantiti a partire dal primo luglio 2016, ed entreranno a pieno regime nel 2017.

Se sul fronte degli standard di qualità qualcosa si muove, per le tariffe del servizio idrico integrato la strada da fare è ancora lunga. In Italia, infatti, sono ancora inspiegabilmente molto diversificate - si va da 100 fino oltre 400 euro all'anno per un consumo medio per famiglia di 150 meri cubi - e inoltre continuano ad aumentare: in Friuli Venezia Giulia nel 2015 l'incremento medio è stato del 5%, circa 12 euro, lo stesso aumento è previsto anche per il 2016.

Quali saranno, quindi, gli effetti del nuovo sistema di tariffazione? Secondo Alberto Biancardi del Collegio dell'Autorità, intervenuto recentemente al convegno organizzato a Udine dal Forum Consumatori-Imprese FVG, si prevede un importante aumento degli investimenti che dovrebbero portare negli anni a risolvere le carenze anche nella nostra regione: il completamento delle fognature, la depurazione di tutte le acque reflue, la riduzione

delle perdite idriche e il miglioramento della qualità dell'acqua.

Con la stessa prospettiva di razionalizzazione ed efficienza si muove, almeno nelle intenzioni, la Regione che intende superare l'Autorità d'ambito provinciali, unificandole a livello regionale attraverso la costituzione delle AUSIR (Autorità Unica per i servizi idrici e rifiuti) e accorpando le aziende di servizio idrico in non più di una per provincia.

Se da un lato le cose sembrano muoversi nella direzione giusta, il problema dell'aumento e della congruità delle tariffe ci mette in allarme perché ci chiediamo: per quanto tempo le bollette continueranno ad aumentare per completare gli investimenti necessari? Come i cittadini utenti possono sorvegliare, monitorare e verificare l'efficacia degli investimenti? A questa domanda riteniamo debba essere data adeguata risposta anche nell'ambito della definizione della proposta di legge in discussione in Consiglio regionale.

Edo Billa

## Novità del tesseramento 2016: iscrizioni solo annuali

Federconsumatori Fvg in questi anni ha sempre previsto per gli associati la possibilità di sottoscrivere una tessera pluriennale (biennale o triennale), applicando una riduzione sulla quota d'iscrizione successiva al primo anno. Questo ha portato beneficio sia all'Associazione che agli iscritti. Da quest'anno, tuttavia, il Ministero dello Sviluppo economico non riconosce più le tessere pluriennali, perciò ci vediamo costretti a effettuare esclusivamente iscrizioni annuali. In Friuli Venezia Giulia la quota per la prima iscrizione è di 30 euro, mentre quella per il rinnovo è di 20 euro. Maggiori informazioni presso le nostre strutture o sul sito [www.federconsumatori-fvg.it](http://www.federconsumatori-fvg.it).

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

## Piattaforma europea per le controversie online già attiva per i consumatori

La normativa europea sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR) tra consumatori e professionisti, già recepita dal nostro Paese nell'agosto 2015, entra nel vivo. Infatti alla fine di dicembre è stata varata la normativa tecnica per la pubblicazione online dell'elenco degli organismi ADR abilitati, previsti dal Codice del consumo (gli organismi ADR sono enti pubblici o privati abilitati a svolgere procedimenti di mediazione o arbitrato). Questi Enti dal 9 gennaio possono iscriversi sulla nuova piattaforma online messa in campo dalla Commissione europea. Tale sito web, specializzato per la risoluzione delle controversie relative all'acquisto di prodotti e servizi on line, è attivo dal 15 febbraio 2016 per tutti i consumatori e i professionisti, i quali potranno accedere alla piattaforma attraverso l'indirizzo web: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La piattaforma (ODR) consente di risolvere le controversie online (anche quelle transfrontaliere) senza

dover ricorrere a lunghe e costose procedure giudiziarie. I consumatori potranno presentare un reclamo, sempre online, e gli organismi ADR faranno da mediatori o arbitri tra le parti per tentare di risolvere il problema. L'ammissione alla procedura è gratuita, invece i costi della procedura sono normalmente parametrati al valore del contenzioso, comunque precisati in fase preventiva. I siti di commercio elettronico dovranno indicare obbligatoriamente il link per l'accesso alla procedura. Tempo fa la Commissione europea aveva già proposto regole aggiornate per i contratti digitali, con l'obiettivo di semplificare e favorire l'accesso ai contenuti digitali e gli acquisti online in tutta Europa. La nuova piattaforma costituisce quindi un ulteriore strumento per rafforzare la fiducia nel commercio elettronico, offrendo un importante contributo alla strategia dell'Ue per il mercato unico digitale.

Emeri Pecile

## Il commercio elettronico in Europa Avviata un'indagine antitrust

La Commissione europea ha avviato un'istruttoria antitrust sul settore dell'e-commerce (l'acquisto di beni e servizi attraverso i siti internet) perché vi sono indizi della possibilità che certe imprese adottino misure che limitano il commercio elettronico transfrontaliero. Secondo Bruxelles lo scorso anno il 35% degli italiani che ha usato internet, ha acquistato prodotti o servizi contro il 63% della media europea, ma soltanto il 15% si è rivolto a un venditore con sede in un altro Stato dell'Ue. "L'indagine di settore agevolerà la Commissione nella comprensione e nell'abbattimento delle barriere al commercio elettronico, con vantaggi sia per i cittadini sia per le imprese europee", ha detto il commissario alla Concorrenza Margrethe Vestager, presentando l'iniziativa.

In Europa sono sempre più le merci e i servizi commercializzati via internet. Al tempo stesso le vendite online transfrontaliere nell'UE aumentano lentamente, in parte a causa delle barriere linguistiche, delle preferenze dei consumatori e delle diverse normative vigenti negli Stati membri. C'è però anche il sospetto che certe imprese adottino misure che limitano il commercio elettronico transfrontaliero. L'indagine si concentra sull'individuazione di tali pratiche, in linea con l'obiettivo della creazione di un mercato unico digital, e il rapporto sul settore sarà preparato entro la metà del 2016. Quello che i consumatori si augurano è di poter scegliere liberamente dove e cosa acquistare, cercando, perché no, anche di risparmiare optando per uno stato europeo piuttosto che un altro.

**Rinnova l'adesione alla FEDERCONSUMATORI nel 2016!**

## Il fascino del web

"Ogni nostra cognizione principia dai sentimenti." Questo pensiero di Leonardo da Vinci permette di introdurre il tema di questo articolo. È, infatti, un'esperienza abbastanza comune aprire una pagina web e restare affascinati dalla presentazione del prodotto o del servizio. Questo effetto di fascinazione condiziona le nostre decisioni e, di conseguenza, può capitare che l'acquisto, la prenotazione o la sottoscrizione vengano fatte in modo affrettato. Per evitarlo, almeno in parte, una soluzione potrebbe essere, ad esempio, quella di trasferire diverse offerte su carta e confrontarle, in un secondo momento, le caratteristiche per noi più importanti. L'utilizzo della carta come supporto decisionale si è molto ridotto in anni recenti anche a seguito di una nuova sensibilità ecologica che privilegia l'utilizzo dei documenti virtuali.

Sul web, i processi decisionali d'acquisto av-

vengono individualmente oppure confrontando la propria opinione con quella di altri; altri che, supponendo siano acquirenti indipendenti, spesso hanno comprato, a loro volta, da una pagina web.

La ricercatrice Elena Pasquinelli ha messo in luce come gli schermi esercitano uno straordinario fascino sulle nostre menti e lo psicoterapeuta Giorgio Nardone ci ricorda come "di solito, la ragione soccombe all'emozione." Confrontando le offerte su carta è possibile acquistare solo i prodotti ed i servizi migliori, risparmiare e, soprattutto, è possibile ottenere uno dei risultati più preziosi per ognuno di noi: decidere per il nostro meglio. Con le parole di Epitteto "Nessuno è libero se non è padrone di se stesso."

Simone Battistutta

