

TESSERAMENTO 2017

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

Rinnovo iscrizione per il 2017: € 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 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 2017, non tenete conto del presente invito.

Alcune nostre guide

disponibili presso gli sportelli Federconsumatori fino a esaurimento



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 operativa regionale: via Torino 64 - 33100 Udine

tel. 0432 935548 - fax 0432 1632084 federconsumatori.fvg@gmail.com www.federconsumatori-fvg.it

FEDERCONSUMATORI FVG: I RESPONSABILI SETTORE PER SETTORE

Responsabile regionale	Barbara Puschiassis	federconsumatori.fvg@gmail.com
Responsabile prov. Gorizia	Marco Valent	federgo@libero.it
Responsabile prov. Pordenone	Gianfranco Tamburini	federconsumatoripn@gmail.com
Responsabile prov. Trieste	Angelo D'Adamo	federconsumatori.ts@virgilio.it
Responsabile prov. Udine	Wanni Ferrari	federfvg@tin.it
Responsabile amministrativo	Wanni Ferrari	federfvg@tin.it
Responsabile telefonia	Raffaella Bizzozero	telefonia.fvg@gmail.com
Responsabile energia	Erica Cuccu	erica.cuccu@federconsumatori-fvg.it
Responsabile finanza e assicurazioni	Gianni Zorzi	mail@giannizorzi.it
Responsabile servizi postali	Lino Crisafulli	linocrisafulli@tin.it
Responsabile sanità	Lucio Dell'Anna	federsalute@libero.it
Responsabile trasporti	Angelo D'Adamo	federconsumatori.ts@virgilio.it



Sportelli polifunzionali

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
TRIESTE Via Matteotti, 3 tel. 040.773190 fax 040.9772002	10.00-12.30 16.30-18.30	10.00-12.30 16.30-18.30	10.00-12.30 16.30-19.00	10.00-12.30 16.30-19.00	16.30-19.00	
TRIESTE Melara, via L. Pasteur, 3/B tel. e fax 040.911211			16.00-18.00			
UDINE Via Mantova, 108/B 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	10.00-12.00 14.00-18.30	10.00-12.00
CAMINO AL TAGLIAMENTO c/o Municipio					10.00-11.30	
CERVIGNANO DEL FRIULI Via Caiù, 1/B tel. e fax 0431.34322					10.00-12.00	
CIVIDALE P. Giulio Cesare, 15 tel. e fax 0432.733669					15.00-17.00 (II e IV del mese)	
GEMONA Via Campagnola, 15 tel. 0432.980891 fax 0432.790432		10.00-12.00				
LATISANA Centro polifunz. v. Gaspari tel. 0431.516617 fax 0431.516636					16.30-18.30	
PALMANOVA Borgo Aquileia 3/B tel 0432.928058		15.00-18.00		15.00-18.00		10.00-12.00
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				15.00-17.00		
S. GIORGIO DI NOGARO c/o Municipio tel. 0431.623633				10.00-12.00		
TOLMEZZO Via Carducci, 18 tel. 0433.2839					15.00-17.00	
TRICESIMO c/o Municipio - ultimo piano tel. 0432.855411		10.00-12.00				
PORDENONE 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		
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		
S. VITO AL T. c/o ex Tribunale v. Amalteo tel. 389.6892660, fax 0434 247175					9.00-11.00	
SPIRIMBERGO Villa Businello-v. Mazzini 17 tel. orari sportello 389.6894333	17.00-19.00					
GORIZIA Via Baiamonti, 22 tel. e fax 0481.534801	16.00-18.00				10.00-12.00	
GRADISCA D'ISONZO P.za Unità, 14 tel. e fax 0481.961328		10.00-12.00			16.00-18.30	
MONFALCONE Via XXV Aprile, 48 tel. e fax 0481.790434	16.00-18.30	9.30-12.00		9.30-12.00		

Sportelli energia elettrica, gas e acqua

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UDINE sede Federcons. v. Mantova, 108/B 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	
PORDENONE Via San Valentino, 20/A tel e fax 0434.247175		15.30-18.00				
TRIESTE Via Matteotti, 3 tel 040.773190 - fax 040.9772002			16.30-19.00		16.30-19.00	

Sportelli sanità

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UDINE P.le S. Maria d. Misericordia, 11 tel. 0432.554258		17.00-19.00				
UDINE sede Federcons. v. Mantova, 108/B tel. 0432.45673 fax 0432.1632088					16.00-18.00	
CODROIPO c/o Ente di assistenza Daniele Moro tel. 0432.909321				17.00-19.00		
PORDENONE Via San Valentino, 20/A 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. 54 settembre-ottobre 2017

Bimestrale - Iscrizione reg. Tribunale di Udine n° 31 del 27.7.2005
EDITORE: Federconsumatori Fvg - Via Torino 64 - 33100 Udine - NUMERO DI ISCRIZIONE AL ROC: 22802
REDAZIONE: Cronaca Fvg - Via Malignani 8 - 33100 Udine - STAMPA: Pixartprinting - Quarto d'Altino
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.



PRIMO PIANO

LOW COST: un modello al limite

L'attualità è l'eclatante caso Ryanair. Le radici affondano negli anni ottanta del novecento. Gli effetti devastanti invece si sono manifestati in tutta la loro crudità e drammaticità dal 2007. La politica del low cost, che trova origine nella grande distribuzione americana, nonché il sempre più massiccio ricorso alla delocalizzazione con il conseguente riconoscimento di salari sotto la media e il superamento delle tutele del lavoratore, ritenute sino a quel momento fondamentali, hanno fatto sì che la figura del consumatore - cittadino iniziasse un lento declino. È questa la lucida e condivisibile analisi a cui giungono diversi studiosi tra cui lo stesso Luciano Gallino.

Quello che più fa riflettere è come il consumatore, soggetto di un sistema economico che ha puntato sul consumismo più sfrenato, divenga a sua volta cannibale di sé stesso. Viene portato ad accrescere la ricerca del prezzo più basso, ponendo l'attenzione il più delle volte solo a quello, perdendo di vista la qualità del prodotto intesa sia nella bontà dello stesso che nella produzione nel rispetto di regole il più delle volte non scritte di responsabilità sociale. E così, da una parte troviamo un cittadino consumatore dapprima entusiasta e quasi drogato dalla grande distribuzione che sta acquisendo sempre maggiore consapevolezza negli ultimi anni di come quello sia un mondo di sabbia, che ha fatto sì che i prodotti a basso costo non valgano a volte nemmeno la pena di essere comprati (pensiamo ad esempio a capi di abbigliamento con tessuti sintetici che spesso volte portano a sviluppare reazioni allergiche sulla pelle per sostanze troppo aggressive utilizzate nella produzione) e ha

comportato un drastico abbattimento dei diritti di chi si trova a lavorare sia nella grande distribuzione che nella produzione low cost. E non si parla solo di lavoratori dipendenti ma pure di artigiani, agricoltori, piccole imprese, professionisti, insomma cittadini tutti che da una parte sono consumatori e in qualche modo potrebbero trarre un vantaggio dai bassi prezzi di vendita dei beni ma dall'altra sono anche coloro che concorrono a creare questi beni con il loro lavoro, con orari che non esistono più, con giorni di riposo che non esistono più, con compensi orari disallineati rispetto all'impegno e alle capacità necessarie. Ed ecco che in un attimo anche il modo di pensare si allinea il più delle volte a questo pazzesco meccanismo, giungendo il cittadino consumatore a votare col portafoglio, ma non nel senso assegnato dall'economista Leonardo Becchetti, bensì nel senso di optare per soluzioni low cost, spesso anche a causa dell'irrimediabile crisi occupazionale di cui a sua volta subisce direttamente gli effetti.

Il caso Ryanair parla da sé e racconta dell'insostenibilità di un sistema che vede quali principali vittime i consumatori e i lavoratori che, alla fine, maturata la consapevolezza di non poter più andare avanti nel mondo dei non diritti, hanno alzato la testa. Da queste consapevolezze si deve ripartire per un nuovo modello di sviluppo, responsabile, virtuoso e attento ai diritti dei soggetti economici anche più "deboli" ma che attraverso il Web e la conoscenza stanno divenendo attori consapevoli capaci, quando si organizzano, di poter incidere in maniera determinante sul mercato.

avv. Barbara Puschiassis

Risorse per una nuova educazione finanziaria

Il senso di un percorso



L'Italia è il Paese nel quale è più carente la conoscenza della materia finanziaria da parte dei cittadini. È proprio per questo aspetto che Federconsumatori FVG ha creato la guida in allegato, denominata "Risorse per una nuova educazione finanziaria - Il senso di un percorso". La guida nasce dalla consapevolezza dell'esistenza di questa situazione, che ha provocato e sta provocando conseguenze drammatiche a centinaia di migliaia di risparmiatori che hanno perso il loro patrimonio, tutto o in parte.

Chiaroscuri dell'etichettatura d'origine e di provenienza nel settore agroalimentare

L'indicazione di origine e di provenienza degli alimenti è un'informazione sempre più importante per i consumatori, non solo italiani, ma in generale europei. Ad oggi, la disciplina generale concernente tale informazione è contenuta nel **reg. UE n. 1169/2011**, che detta disposizioni omogenee per tutti gli Stati membri in tema di etichettatura, presentazione e pubblicità dei prodotti alimentari. Tale regolamento prevede, in generale, che per tutti gli alimenti vi sia l'**obbligo** di indicare in etichetta il paese d'origine o il luogo di provenienza, **allorquando la mancata fornitura di tale informazione possa indurre in errore il consumatore**.

Che cosa si intende, tuttavia, per paese d'origine e luogo di provenienza? A differenza di quanto possa pensare il consumatore, tali indicazioni non sono molto chiare e non offrono un'informazione pienamente trasparente.

Infatti, non vi sono particolari problemi laddove l'alimento sia stato interamente ottenuto in un unico paese/territorio, perché in questo caso esso si considera originario di tale paese/territorio. Cosa ben diversa, invece, è se l'alimento è stato ottenuto in più paesi/territori, perché in questo caso l'origine risulta, invero, decretata dal paese/territorio ove l'alimento abbia ottenuto l'ultima "trasformazione sostanziale", concetto, quest'ultimo, alquanto labile e opaco.

Sempre in via generale, inoltre, il regolamento prevede che allorquando venga indicato il paese di origine o il luogo di provenienza di un determinato prodotto e questo non sia il medesimo dell'**ingrediente primario** deve essere indicato anche il paese di origine o il luogo di provenienza dell'ingrediente primario oppure il paese d'origine o il luogo di provenienza dell'ingrediente primario è indicato come diverso da quello dell'alimento. Vi sono, tuttavia, numerosi alimenti (tralasciando quelli commercializzati come DOP e IGP, che sono regolati da rigidi disciplinari di produzione) per i quali l'indicazione d'origine



e di provenienza è **sempre obbligatoria** e sottoposta a disposizioni specifiche. Accanto alle carni, non solo bovine, ma anche suine, ovine, caprine e volatili, tale informazione è obbligatoria anche per alimenti quali il miele, l'olio d'oliva (per il quale vige l'obbligo di indicare non solo il luogo del frantoio, ma anche il luogo di raccolta delle olive, quando diverso), la frutta nonché il pesce. Forte è l'auspicio che le esigenze di tutela dei consumatori possano progressivamente prevalere sulle esigenze di tutela della libertà di circolazione degli alimenti e, quindi, del mercato, con una progressiva estensione dell'obbligatorietà di tale informazione anche per altri prodotti.

Indiscutibile è l'impegno in tal senso non solo delle associazioni dei consumatori, ma anche delle istituzioni politiche, in special modo del nostro paese, nel quale il settore agro-alimentare riveste un ruolo di spicco.

Un esempio incoraggiante, ad esempio, proviene dal **settore lattiero caseario**. In base al **d.m. 9 dicembre 2017** si prevede infatti che debba essere indicato in etichetta l'indicazione del "Paese di mungitura" nonché del "Paese di indicazione o di trasformazione", se le relative operazioni sono state effettuate in più paesi.

Se invece sono state eseguite in un unico paese l'etichetta può recare solo l'indicazione dell'origine del latte. Ciononostante, non può non segnalarsi, per concludere, come tale provvedimento, nonostante abbia il pregio di garantire più trasparenza che in passato, abbia una pecca, laddove prevede che se il latte proviene da uno o più stati membri, non è necessario indicare il nome del paese, ma solo "**latte di Paesi UE**", sicché ogni ulteriore informazione più dettagliata di queste è lasciata, sostanzialmente, alla libera scelta dell'operatore del settore agro-alimentare e alle peculiari esigenze di commercializzazione.

Dott.ssa Giulia De Luca

Consumatori protagonisti, proseguono le campagne

Proseguono le campagne previste dall'intervento IL CONSUMATORE AL CENTRO del programma CONSUMATORI PROTAGONISTI, finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico attraverso la Regione Friuli Venezia Giulia. Per la campagna di **Contrasto allo spreco alimentare**, oltre al dépliant allegato, si stanno realizzando incontri nelle scuole e nelle associazioni. Entro la fine dell'anno sarà anche pubblicata una guida che sarà distribuita agli associati e presso gli sportelli. Per la campagna di **Alfabetizzazione informatica**, le lezioni continuano fino alla fine dell'anno. Sedi, giorni e orari sono consultabili sul sito www.consumatorifvg.it Per la campagna riguardante l'**Economia domestica**, sono stati aperti 4 sportelli dedicati ai cittadini con problemi di pianificazione delle spese domestiche e di gestione delle risorse finanziarie collegate. Questi gli orari:

Città	Indirizzo	Giorno	Orario
Trieste	Via Matteotti, 3 - tel 040.773190	Giovedì	17-19
Udine	Via Mantova, 108/B - tel 0432.45673	Venerdì	16-18
Pordenone	Via San Valentino, 20/A - tel 0434.247175	Martedì	15.30-18
Gradisca	P.zza Unità, 14 - tel 0481.961328	Martedì	9-10 e 12-13

Maggiori informazioni su tali iniziative si possono reperire sul sito www.consumatorifvg.it

Sovratensione: quando il danno è causato dal distributore locale e non dal maltempo

Nelle ultime settimane sono arrivate presso i nostri sportelli diverse segnalazioni da parte di utenti che a seguito degli eventi atmosferici che hanno colpito il nostro territorio il 10 agosto scorso, hanno registrato ingenti danni agli impianti e agli apparati elettrici ed elettronici dei propri immobili. I residenti di intere vie hanno constatato lo scoppio delle lampadine, il guasto degli elettrodomestici collegati alla rete e in alcuni casi la fusione del materiale isolante dei cavi di impianti e di apparecchiature elettroniche. Un tanto tuttavia non risulta essere stato causato da un fulmine, bensì da una sovratensione avvenuta nei giorni successivi e in particolare a seguito delle riparazioni effettuate dal Distributore Locale di energia elettrica. Sostanzialmente, al momento del ripristino della

linea risulterebbe essere stata immessa in rete e registrata sia dai cittadini che dagli elettricisti da loro incaricati corrente superiore a 380V e non a 220V come prevista per le utenze domestiche. Ciò determina che i danni arrecati a seguito dell'errore tecnico si devono ritenere ascrivibili all'azienda che gestisce la rete, pertanto gli utenti potranno richiedere il rimborso direttamente al proprio distributore locale mediante lettera raccomandata, conservando tutti gli elementi guasti nonché le fatture pagate per l'acquisto dei nuovi beni e per le riparazioni. Inverso il caso di danni derivanti da eventi elettrici imprevedibili causati dal maltempo, per i quali necessariamente dovranno intervenire le proprie assicurazioni qualora vi sia copertura.

Erica Cuccu

Presto in commercio Veggie, il prodotto vegano made in Udine, che assomiglia in tutto all'uovo sodo

Veggie nasce dall'invenzione di quattro studentesse del corso di laurea magistrale in scienze e tecnologie alimentari dell'ateneo friulano ed è frutto di un anno e mezzo circa di sperimentazione nei laboratori del dipartimento di scienze agroalimentari, ambientali e animali dell'Università di Udine. Veggie ha l'aspetto e le caratteristiche organolettiche di un uovo sodo di gallina, ma è interamente prodotto con ingredienti di origine vegetale. Si presenta come un prodotto pronto al consumo, adatto a quanti seguono una dieta vegana, ma anche a persone che soffrono di elevata percentuale di colesterolo nel sangue o ai celiaci, essendo privo di colesterolo e glutine.




È interamente costituito da ingredienti di origine naturale e vegetale, per lo più proteici, in particolare farine di diversi legumi, oli vegetali, un gelificante e un sale speciale. È un prodotto pronto al consumo, da mangiare in insalata o in abbinamento a diverse salse. Tra polemiche e pareri favorevoli, una cosa è certa: Veggie fa parlare di sé prima ancora di essere messo sul mercato. Le associazioni dei consumatori, in primis Federconsumatori, pensano che non sia opportuno chiamare questo nuovo prodotto "uovo ve-

gano", soprattutto per non creare confusione e ingannare i consumatori sulle sue reali caratteristiche, in particolare le persone che seguono questo tipo di regime alimentare. È necessario inoltre ricordare e rispettare il recente pronunciamento della Corte di Giustizia europea sul fatto che "i prodotti puramente vegetali non possono, in linea di principio, essere commercializzati con denominazioni, come latte, crema di latte o panna, burro, formaggio e yogurt, che il diritto dell'Unione riserva ai prodotti di origine animale anche se tali denominazioni siano completate da indicazioni esplicative o descrittive che indicano l'origine vegetale del prodotto in questione".

Tuttavia le giovani inventrici tengono a precisare che "il nome di questo prodotto nasce come un semplice titolo per una ricerca di un esame". Certamente non era loro intenzione ingannare i futuri acquirenti di Veggie. Il progetto che ha permesso questa sperimentazione fa parte di un corso universitario durante il quale gli studenti vengono invitati a ideare e realizzare in laboratorio un'innovazione di prodotto alimentare; e sicuramente Veggie lo è!

Emeri Pecile

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




REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
 Realizzato nell'ambito del programma generale di intervento della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2015.

Banche venete: i prossimi termini e le prospettive future

Si avvisa che dopo i chiarimenti dei liquidatori di Veneto Banca e Banca Popolare di Vicenza, i termini per la presentazione delle istanze di ammissione per far valere i propri diritti nei confronti della liquidazione non sono ancora decorsi, restando la possibilità per i risparmiatori di presentare ancora la loro domanda.

Per quanto riguarda i procedimenti penali, è stato richiesto il rinvio a giudizio degli ex vertici delle banche venete e dunque prossimamente potrà valutarsi la possibilità di costituirsi parte civile per richiedere il risarcimento dei danni subito. Sono in corso di pubblicazione i decreti che daranno la possibilità agli obbligazionisti subordinati delle banche venete che

non hanno avuto accesso al fondo di poter avvalersi dell'arbitrato Anac per ottenere il rimborso. Dal 1.03.18 sino al 31.05.18 per i risparmiatori traditi ancora clienti di Banca Intesa, con un reddito lordo inferiore a

30.000 € e un patrimonio mobiliare inferiore a 15.000 €, ci sarà la possibilità di accedere al fondo da 100.000 € per tentare di ottenere un ristoro sino alla concorrenza di 15.000 €.

Questi sono i primi passi per ottenere giustizia ma Federconsumatori insiste per l'adozione da parte del Governo del Fondo a ristoro dei risparmiatori traditi. Rivolgetevi ai nostri sportelli per ogni ulteriore informazione o aiuto.



Telefonia: la fatturazione deve tornare a 30 giorni



L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ha intrapreso procedimenti sanzionatori nei confronti di Tim, Wind Tre, Vodafone e Fastweb per non aver rispettato le disposizioni contenute nella delibera 121/17/CONS, relativa alla cadenza delle fatturazioni e dei rinnovi delle offerte degli operatori di telecomunicazione.

La suddetta delibera, infatti, prevede che per la telefonia fissa e per i "pacchetti convergenti" (ovvero quelli comprensivi di telefonia fissa e mobile), l'emissione della fattura deve avvenire ogni mese. Molti operatori, violando la normativa, sono passati da 30 a 28 giorni, provocando un aumento per gli utenti di oltre l'8% sull'importo delle bollette, che non saranno più 12 ma 13.

Non ci limiteremo a plaudere all'iniziativa dell'AGCOM, della quale attendiamo gli esiti, ma avvieremo un'azione inibitoria contro i 4 operatori di telefonia che non applicano la delibera di AGCOM. Non escludiamo, inoltre, l'invio di un esposto all'Antitrust per avviare le opportune verifiche circa l'ipotesi di cartello messa in atto dai principali operatori di telefonia nel nostro Paese.

Caso RyanAir: le tutele per il consumatore

A seguito della nota vicenda che ha riguardato la cancellazione di molti voli con la compagnia RyanAir riassumiamo le principali tutele previste per i passeggeri che si sono visti annullare i voli programmati.



Il passeggero ha diritto a un rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata oppure a un altro volo il prima possibile o in una data successiva più conveniente per lui, in condizioni di viaggio comparabili. A ciò si aggiunge il risarcimento delle spese documentate che il passeggero ha dovuto sostenere per raggiungere la meta prevista (pasti, bevande, sistemazione alberghiera, comunicazioni).

In alcuni casi il passeggero ha diritto anche alla compensazione pecuniaria calcolata in base alla tratta e alla distanza percorsa da un minimo di 250 ad un massimo di 600 euro. La compensazione pecuniaria è esclusa se l'avviso di cancellazione del volo è stata data con almeno due settimane di preavviso o nel caso in cui le alternative di volo offerte siano relative alla stessa data di partenza e non prevedano un orario di inizio anteriore alle due ore o di arrivo posteriore maggiore di quattro ore. Inoltre la normativa prevede anche la possibilità di un risarcimento supplementare correlato alle spese aggiuntive che il cittadino ha dovuto sopportare (es. taxi, costo maggiore biglietto, ecc), in questo caso la compensazione pecuniaria può essere decurtata da esso. Per questo consigliamo ai cittadini coinvolti di conservare tutte le ricevute attestanti le spese sostenute.

Al fine di far valere i vostri diritti vi consigliamo di rivolgervi a una sede della Federconsumatori (presenti su tutto il territorio nazionale) o allo sportello SOS Turista al numero 059 251108.