

Federconsumatori Friuli Venezia Giulia

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

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

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

FEDERCONSUMATORI FVG: I RESPONSABILI SETTORE PER SETTORE

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



Sportelli polifunzionali

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
TRIESTE Via Matteotti, 3 tel. 040.773190 fax 040.9772002	10.30-12.30	9.00 - 13.00 16.30 - 19.00	15.30-19.00	9.00 - 13.00	15.30-19.00	10.30-12.30
TRIESTE Melara, via L. Pasteur, 3/B tel. e fax 040.911211				16.00-18.00		
UDINE Via Torino, 64 tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	15.00-17.00	15.00-19.00	10.00 - 13.00 15.00 - 20.00	15.00-19.00	9.00 - 13.00 15.00 - 19.00	10.00-12.00
CIVIDALE P. G. Cesare, 15 tel. 0432.550328					15.00-16.30 (II e IV del mese)	
CODROIPO c/o Municipio tel. 0432.824571			16.15-18.15			
GEMONA Via Campagnola, 15 tel. 0432.980891 fax 0432.790432		11.00-12.30				
GEMONA Via Caneva, 25				10.00-12.00		
PALMANOVA Borgo Aquileia 3/B tel 0432.935548 fax 0432.1632084		17.00-19.00		17.00-19.00		
PAVIA DI UDINE c/o Municipio tel. 0432.646111				16.00-18.00		
S. DANIELE D. FR. V.le Trento e Trieste, 32 tel. e fax 0432.954775				14.30-16.00		
S. GIORGIO DI NOGARO c/o Municipio tel. 0431.623615				10.00-12.00		
CERVIGNANO DEL FRIULI Via Caiù, 1/B tel. e fax 0431.34322					10.00-12.00	
LATISANA Centro polifunz. v. Gaspari tel. 0431.516617 fax 0431.516636				15.00-17.00		
TARCENTO Via Angeli, 2 tel. 0432.783848					9.30-11.00	
TOLMEZZO Via Carducci, 18 tel. 0433.2839		14.30-16.00				
TRICESIMO c/o Municipio tel. 0432.855411	10.00-12.00					
PORDENONE Via San Valentino, 30 tel. e fax 0434.247175		16.00-18.00		16.00-18.00		
MANIAGO Via Umberto I, 33 tel. 0427.71290	15.30-17.30					
SACILE Via Carli, 6 tel. 0434.781333				9.30-11.30		
SAN VITO AL TAGL. c/o Municipio tel. 0434.842914, fax 0434.522880					9.00-11.00	
GORIZIA Via Baiamonti, 22 tel. e fax 0481.534801	16.00-18.00			9.30-11.30		
MONFALCONE Via Valentinis, 84 tel. e fax 0481.790434	16.00-18.00			9.30-11.30		
GRADISCA D'ISONZO P.za Unità, 14 tel. e fax 0481.961328		10.00-12.00			16.00-18.00	
CORMONS Via Matteotti, 47 tel. 0481.61670		10.00-12.00				

Sportelli sanità

UDINE P.le S. Maria d. Misericordia, 11 tel. 0432.559350		17.00-19.00			10.30-12.30
UDINE sede Federconsumatori 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 associaz. tel. 0432.921281	10.00-12.00				

Sportelli energia elettrica e gas

PALMANOVA Borgo Aquileia 3/B tel. 0432.935548 - fax 0432.1632084	10.00-12.00				
UDINE sede Federconsumatori Via Torino, 64 tel. 0432.45673 fax 0432.1632088		15.00 - 19.00	10.00 - 13.00 15.00 - 20.00	15.00 - 19.00	9.00 - 13.00 15.00 - 19.00

Sportello contraffazione

TRIESTE Via Matteotti, 3 tel 040.773190 - fax 040.9772002	10.30 - 12.30	9.00 - 13.00	15.30 - 18.30	9.00 - 13.00	15.30 - 18.30
---	---------------	--------------	---------------	--------------	---------------

Cittadino consumatore

Periodico della Federconsumatori Friuli Venezia Giulia

Direttore responsabile: Patrizia Artico

www.cittadinoconsumatore.it

n. 35 agosto-settembre-ottobre 2011

Iscrizione reg. Tribunale di Udine n° 31 del 27.7.2005 - 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 2, DCB UDINE - contiene i.r.



FIDELIZZAZIONE: OVVERO COME FAGOCITARE IL CLIENTE

Ogni buon commerciante oltre a fornire i prodotti più apprezzati, da sempre cerca anche di farsi ben volere dal proprio cliente, in modo da creare un rapporto di familiarità, fiducia e amicizia. Secondo la teoria economica classica, tuttavia, il mercato non si regge sulla benevolenza delle parti ma sul loro interesse. Dato che l'economia attuale poggia ancora su questo assunto, il tentativo di fidelizzare il consumatore stride con questo principio. Se da un lato il recupero in termini generali di una visione più umanistica del rapporto economico di mercato, attraverso l'instaurarsi di una reciproca fiducia negli scambi commerciali per fini di sostenibilità economica, di consumo e ambientale sarebbe auspicabile, dall'altro il tentativo unilaterale delle imprese commerciali di fagocitare il cliente al fine dei propri interessi economici, senza che il consumatore e la cittadinanza ne trovino interesse o finalità di più alto valore sociale, è inaccettabile. I sistemi di fidelizzazione organizzati sono iniziati già diversi decenni fa, in particolare con le raccolte punti forniti con i prodotti o dalle aziende commerciali, in particolare della grande distribuzione, punti che consentono di "vincere" vari premi. Negli anni questi sistemi si sono perfezionati offrendo pure sconti e vari benefit, anche collegati ad aziende estranee al proprio settore di attività. Tali metodi sono il più delle volte riconducibili al possesso della cosiddetta *carta fedeltà*, il cui vero scopo è giungere alla conoscenza e al vero e proprio controllo dei comportamenti di consumo di ogni singola persona. "Fidelizzare il cliente significa conoscere a fondo i clienti. Scoprire le opportunità, le abitudini ed i desideri." ... per ... "Incrementare la frequenza d'acquisto ed il valore medio dello scontrino." ... e ... "Individuare i gruppi di clienti ad alto valore di acqui-

sti." Così viene spiegata da un'azienda l'utilità per le imprese della *fidelity card* che permette di monitorare ogni cliente, spiare le sue scelte, i suoi gusti e i suoi atteggiamenti, con il fine di proporre prodotti sempre più appetibili per il consumatore, ma perseguendo non il suo interesse, bensì quello dell'azienda, che spesso è diverso. Negli ultimi anni il sistema della fidelizzazione si è estesa anche ai servizi come telefonia, banche, poste, venditori di energia elettrica e gas, ecc., con l'obiettivo ancora più chiaro di trattenerne a sé il cliente utente. Considerato che si è reso sempre più difficile trovare nuovi clienti, bisogna fare di tutto per mantenere quelli che si hanno. Anche in questo caso attraverso vari tipi di "card", "sim" telefoniche, bancomat, carte di credito si controlla la condizione del cliente e gli si offrono presunti benefici o sconti che in tutti i casi si riversano sui prezzi e sulle condizioni contrattuali praticate al consumatore. Spiare i comportamenti, a volte anche illegalmente, le condizioni patrimoniali o lo stato debitorio dei cittadini, serve sempre più frequentemente a ricercare clienti per proporre prodotti finanziari, di investimento, assicurazioni, prestiti o a consigliare acquisti di prodotti vari e inviare pubblicità non richiesta. Questo stato di cose, che tende sempre più a ingannare le persone e ad accaparrarsi una fiducia non esplicitamente richiesta e spesso non corrisposta, che a volte limita il normale svolgimento del mercato, che alla fine aumenta i costi medi per i consumatori, e a volte si presta ad abusi e illegalità, deve trovare una adeguata limitazione normativa. Nel frattempo tutti i cittadini si rendano conto che quando una azienda offre qualcosa, lo fa nel proprio interesse e non nell'interesse dei consumatori.

Edo Billa

RINNOVA LA TUA ISCRIZIONE ALLA FEDERCONSUMATORI

TESSERAMENTO 2011

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 2011: € 15,00

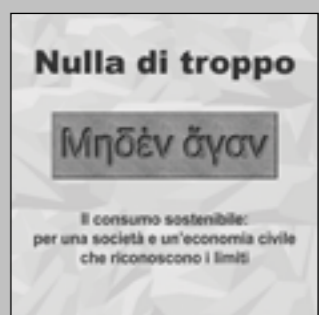
Rinnovo iscrizione triennale 2011-12-13: € 40,00

L'iscrizione dà diritto a:

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

Se avete già provveduto all'iscrizione per l'anno 2011, non tenete conto del presente invito.

Con l'avvento dell'industria, della produzione in serie, dell'idea di sviluppo illimitato, del massimo profitto con il minimo sforzo, dell'accumulo di grandi capitali e risorse in poche mani, si è perso il concetto di limite e si è imposto il pensiero della crescita illimitata, affermandosi l'opinione che l'intelligenza umana, attraverso la scienza e la tecnica, possa comunque risolvere ogni problema derivante dallo sviluppo e dal consumo infinito. Da qualche tempo abbiamo ormai capito che questo schema mentale dell'assenza del limite, così in voga nella cultura moderna e post-moderna, non è sostenibile e che sono necessari cambiamenti di rotta radicali prima che sia troppo tardi e le conseguenze diventino irrimediabili. Questo opuscolo è un piccolo contributo per affrontare il tema della crisi in un'ottica diversa da quella tradizionale.



Social Network-mania: consumatori attenti?

Ormai sempre di più si sente parlare di *social network*, tanto che persino le principali testate giornalistiche hanno riportato come persino la "primavera araba" sia stata incoraggiata dalla comunicazione veicolata da Facebook e Twitter. Si tratta di due tra i più popolari *social network*: applicazioni Web capaci di mettere in relazione tra loro in modo molto semplice, ma efficace, una moltitudine di utenti (nel 2010 Facebook ha raggiunto quota 500 milioni di utenti attivi). La chiave di questo successo è proprio da ricercare nella parola socia-



le: coinvolgendo le relazioni familiari, professionali e di conoscenza, sempre più cittadini (più o meno consapevoli), creano un proprio profilo su questi sistemi, apparentemente senza rischi, con il vantaggio di poter sbirciare un po' cosa stanno facendo 'i propri amici' in pausa pranzo o dopo cena. Questa Facebook-mania è stata così dirompente che, in seguito all'uso considera-

to improprio dei *social network* sul posto di lavoro, diversi sono stati i casi di licenziamento (prima negli Usa, ora anche in Italia). Pertanto è sempre buona norma fare molta attenzione al tipo di status (insoddisfazione nei confronti del proprio posto di lavoro, espressioni che potrebbero essere considerate diffamanti per terzi, etc.) che lasciamo sul 'muro' (il cosiddetto *wall profile*) poiché potrebbe essere il primo passo verso un sicuro licenziamento o un drastico cambiamento dei rapporti interpersonali con amici e reti di amici. Questo è solo

uno degli aspetti che dovrebbero dissuadere i cittadini, e soprattutto le generazioni più giovani, da un uso non attento dei *social network*. Le sempre maggiori attenzioni che, per esempio, Facebook pone nei confronti delle impostazioni della privacy e del trattamento dei dati personali, non sono frutto del caso, ma sono la conseguenza di pressioni derivate da numerosi gruppi di utenti, e dovrebbe far riflettere. E raccomandiamo, inoltre, di fare attenzione ai dati che vengono pubblicati perché è molto banale per utenti malintenzionati ottenere

il codice fiscale di un cittadino, se questo ha inserito cognome, nome, luogo e data di nascita pubblici nel proprio profilo. Un uso illecito di questo dato ottenuto in modo 'gratuito' consiste nel cosiddetto furto di identità, che permetterebbe al malintenzionato, nel minore dei casi, di iscriversi al posto del cittadino inconsapevole, ad un servizio online non voluto. Indubbiamente questi sistemi of-

frono agli utenti anche dei vantaggi, come la possibilità di restare in costante contatto con persone care lontane, condividere con propri amici foto o video, così come creare gruppi con persone affini, che condividono un particolare interesse od obiettivo. Tuttavia è bene ricordare che tutto ciò che viene scritto e salvato su Facebook, così come sulla rete in generale, è e resterà per sempre indelebile. Pertanto buona navigazione e buon divertimento sì, ma con tutte le dovute cinture di sicurezza!

Emanuela Pitassi

Multiproprietà: maggiori tutele

La disciplina sul turismo appena entrata in vigore coinvolge anche importanti aspetti della multiproprietà, modificando quanto previsto in materia dal Codice del Consumo. In particolare le novità si possono così riassumere:

- nella disciplina della multiproprietà rientrano anche beni diversi dagli immobili, come i camper, le navi da crociera, le roulotte;
- la durata minima dei contratti in materia scende da tre anni a un anno;
- il consumatore ha un termine più lungo per l'esercizio del diritto di recesso, 14 giorni anziché 10, senza penalità o spese;
- l'operatore deve fornire al consumatore, prima che sia vincolato da un contratto o da un'offerta, un apposito formulario informativo precontrattuale redatto secondo standard europei;
- i pagamenti devono avvenire con scadenze periodiche chiarite nel contratto, con un preavviso di 14 giorni da parte del richiedente. Dopo due rate si potrà porre fine al versamento senza penali con preavviso di 14 giorni;
- eventuali contratti relativi a servizi accessori - si pensi all'acquisto di servizi collegati o finanziamenti - sono soggetti alle stesse regole del contratto di multiproprietà;
- il contratto deve essere consegnato in forma scritta su supporto cartaceo o comunque durevole e redatto nella lingua del consumatore e di quella dello Stato in cui si trova l'immobile;
- la pubblicità deve essere chiara e adeguata, con informazioni corrette. Gli eventi di presentazione devono precisare che sono volti a commercializzare prodotti di vacanze a lungo termine e non investimenti;
- sono nulle le clausole o i patti aggiunti nel contratto che limitano le responsabilità previste per gli operatori o riducono i diritti garantiti dalla legge al consumatore;
- il consumatore potrà rivolgersi al giudice competente del luogo in cui ha la residenza o il domicilio, anche se l'immobile interessato si trova sul territorio nazionale o in uno Stato UE;
- più alte le sanzioni amministrative pecuniarie e quelle accessorie della sospensione del servizio.

Ivano Bernardis

IN EVIDENZA

Argentina, Parmalat, Cirio: attenzione alla prescrizione!

Anche in Friuli Venezia Giulia la Federconsumatori ha già raggiunto risultati importanti nel recupero delle somme impegnate da diverse migliaia di cittadini in investimenti come i bond Argentina, Parmalat, Cirio e altri prodotti finanziari andati in default o che hanno subito rilevanti perdite. Possiamo stimare che sono stati dunque recuperati attraverso la nostra attività più di 10 milioni di euro a

favore dei cittadini risparmiatori della nostra regione, sia attraverso accordi di conciliazione che con sentenze giudiziali. L'entità degli importi recuperati supera nella maggior parte dei casi il 70% del capitale investito, giungendo in alcuni casi anche al recupero dell'intero capitale oltre agli interessi maturati dalla data del default alla data del pagamento da parte della banca. Inoltre per il caso Parmalat e per il caso Cirio alcuni risparmiatori, che hanno affiancato alla causa civile contro la propria banca per ottenere il risarcimento del danno subito dalla perdita anche la costituzione di parte civile nei processi penali contro gli emittenti e i legali rappresentanti della Parmalat e della Cirio, hanno ottenuto, dalla somma di entrambi i risarcimenti, la piena soddisfazione. Ancora ad oggi diversi risparmiatori

traditi da tali investimenti non hanno intrapreso ancora nessuna azione al fine di vedersi ristorati dei gravi danni subiti, consistenti a volte in gravissime perdite patrimoniali che in alcuni casi sono pari a tutto il patrimonio depositato presso la loro banca. A tali risparmiatori ricordiamo che **sta maturando il termine di prescrizione decennale per chiedere il risarcimento dei danni alla propria banca per i crack Argentina, Cirio e Parmalat. Ciò vuol dire che, decorso tale termine senza aver richiesto alla banca il risarcimento del danno o senza aver proceduto contro di essa, il risparmiatore avrà perso ogni e qualsivoglia possibilità di vedersi ristorato delle perdite subite.** Ad esempio per i bond Argentina, chi non avrà agito nei confronti della banca entro dicembre 2011 perderà tutti i suoi diritti di avere giustizia. Consigliamo pertanto di recarsi immediatamente presso le sedi Federconsumatori per avere un parere sulla propria posizione e avviare eventualmente la pratica nei confronti della banca per ottenere il risarcimento dei danni subiti a causa della perdita finanziaria accusata.

Barbara Puschias



vedersi ristorato delle perdite subite. Ad esempio per i bond Argentina, chi non avrà agito nei confronti della banca entro dicembre 2011 perderà tutti i suoi diritti di avere giustizia. Consigliamo pertanto di recarsi immediatamente presso le sedi Federconsumatori per avere un parere sulla propria posizione e avviare eventualmente la pratica nei confronti della banca per ottenere il risarcimento dei danni subiti a causa della perdita finanziaria accusata.

Barbara Puschias

Aperto a Udine lo "Sportello energia"

Il primo settembre è partito il progetto "Diritti a Viva Voce", in collaborazione con l'AEEG, l'Autorità Garante per l'Energia Elettrica ed il Gas, e con tutte le maggiori Associazioni a difesa dei consumatori del territorio nazionale. Per far fronte alle criticità che si sono create con la liberalizzazione del mercato dell'energia, in tutto il territorio nazionale sono stati istituiti sportelli riservati alle problematiche del settore.

Lo sportello ha quindi la funzione di orientare i consumatori tra le diverse offerte commerciali (anche attraverso l'ausilio del sistema "trova offerte" dell'AEEG); informare ed educare il consumatore sul modo di sfruttare al meglio l'opportunità offerta dalla tariffa bioraria; fornire assistenza per l'ottenimento del bonus sociale gas/energia o il mantenimento dello stesso; supportare il cliente che dovesse trovarsi di fronte a un problema con il proprio gestore (i più frequenti: contratti, fatturazione e bollette, fornitura); informare i cittadini consumatori su come controllare i propri consumi quotidiani e promuovere un consumo consapevole. A disposizione degli utenti ci sono operatori formati che dispongono di canali privilegiati e diretti con le aziende, oltre a un'ampia esperienza nel settore. Nella nostra regione questo strumento di tutela a favore del consumatore, lo "Sportello Energia", si trova presso la Sede di Udine, in Via Torino 64, tel 0432.45673, con apertura al pubblico negli orari indicati di seguito.

UDINE, Via Torino n. 64 - tel 0432.45673 - fax 0432.1632088 - federud@tin.it			
Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
15.00-19.00	10.00-13.00	15.00-19.00	9.00-13.00
	15.00-20.00		15.00-19.00



Nuove norme per pagamenti e titoli al portatore

Un recente decreto approvato dal governo stabilisce nuove norme relative alle modalità di pagamento e ai titoli "al portatore" che non prevedono l'indicazione delle generalità dell'intestatario. Per quanto riguarda i pagamenti, è diventato obbligatorio indicare sugli assegni (bancari, postali e circolari), di importo uguale o maggiore di 2.500 euro, il nome e la ragione sociale nonché la clausola "non trasferibile". Per quanto concerne i libretti di deposito, bancari o postali, il mantenimento della formula "al portatore" comporta che il saldo non possa mai superare i 2.499 euro. La detenzione di somme superiori a tale importo richiede che il libretto di deposito indichi le generalità dell'intestatario e si trasformi quindi in nominativo. È impor-

tante ricordare che il decreto fissava nel 30 settembre 2011 il termine per trasformare tali depositi in nominativi, oppure per chiuderli. L'inosservanza delle nuove disposizioni relative ai trasferimenti e ai saldi dei titoli al portatore comporta l'applicazione di sanzioni assai pesanti: per i libretti "al portatore" dal saldo superiore ai 2.500 euro, la sanzione è fissata dal 10% al 40% del saldo del libretto con un minimo di 3.000 euro. Per i trasferimenti oltre la soglia la sanzione è invece compresa tra il 10% e il 20%.

Wanni Ferrari



Infrazioni al codice della strada: dimezzato il termine per il ricorso



A partire dal 6 ottobre 2011 per le infrazioni al Codice della strada ci sono soltanto 30 giorni di tempo dalla notifica del verbale per presentare ricorso al giudice di pace, non più quindi i 60 giorni previsti in precedenza. Si tratta di una delle novità introdotte dal decreto legislativo 150/2011, cosiddetto decreto di semplificazione dei riti del processo civile. Dunque per sfoltire i carichi delle aule giudiziarie, il legislatore ha preferito serrare i tempi di ricorso a disposizione del cittadino, riducendoli come detto a soli 30 giorni, questo a fronte dell'immutato termine di 90 giorni a disposizione dell'Autorità per la notifica del verbale. Si tratta di un'ulteriore spallata agli automobilisti che si va ad aggiungere alla batosta subita a seguito dell'introduzione di una tassa minima da pagare per proporre ricorso avverso le sanzioni al Codice della strada (contributo unificato di € 37 oltre alla marca da bollo per rimborso forfettario spese processuali con decorrenza 1° gennaio 2010).

Nuovo sportello a Cormons!

Federconsumatori Gorizia ha aperto un nuovo sportello a Cormons in Via Matteotti n. 47.

Questo l'orario di apertura al pubblico: martedì dalle 10:00 alle 12:00. Per informazioni: tel. 0481.61670



Tirocini formativi per studenti universitari

Federconsumatori F.V.G. ha sottoscritto convenzioni per tirocini formativi di studenti per tutte le facoltà dell'Università di Udine e per la facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Trieste. Federconsumatori è interessata in particolare a ospitare studenti di giurisprudenza, di economia, di comunicazione informatica, di statistica

e di scienze degli alimenti. Come noto i tirocini formativi, realizzati nell'ambito di specifici progetti, sono utili per crediti formativi e punteggi per la laurea. Tutti gli interessati possono rivolgersi presso le nostre sedi provinciali o regionali oppure inviare una e-mail al seguente indirizzo: fcnuovo@libero.it