

TESSERAMENTO 2023

Se hai già provveduto all'iscrizione per l'anno 2023 non tenere conto del presente invito.

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
- si può eseguire il versamento a mezzo bonifico bancario, istruzioni sul sito www.federconsumatori-fvg.it
- si può eseguire il versamento con Paypal, istruzioni sul sito www.federconsumatori-fvg.it

Rinnovo iscrizione per il 2023: € 25,00

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.

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 info@federconsumatori-fvg.it www.federconsumatori-fvg.it

FEDERCONSUMATORI FVG: I RESPONSABILI

Responsabile regionale	Angelo D'Adamo	presidente@federconsumatori-fvg.it
Responsabile prov. Gorizia	Julie Sciardis	monfalcone@federconsumatori-fvg.it
Responsabile prov. Pordenone	Roberto Cescutti	pordenone@federconsumatori-fvg.it
Responsabile prov. Trieste	Marino Pittoni	trieste@federconsumatori-fvg.it
Responsabile prov. Udine	Erica Cuccu	udine@federconsumatori-fvg.it
Responsabile organizz. e amminist.	Marco Missio	admin@federconsumatori-fvg.it
Responsabile telefonia	Marino Pittoni	telecomunicazioni@federconsumatori-fvg.it
Resp. energia elettrica, gas e acqua	Erica Cuccu	erica.cuccu@federconsumatori-fvg.it
Responsabile finanza e assicurazioni	Gianni Zorzi	gianni.zorzi@federconsumatori-fvg.it
Responsabile servizi postali	Chiara De Bianchi	poste@federconsumatori-fvg.it
Responsabile sanità	Fabio Crosilla	fabio.crosilla@federconsumatori-fvg.it
Responsabile trasporti	Giovanni Prestigiaco	trasporti@federconsumatori-fvg.it
Resp. ambiente ed economia circolare	Fabio Crosilla	fabio.crosilla@federconsumatori-fvg.it
Responsabile caso banche venete	Wanni Ferrari	udine@federconsumatori-fvg.it
Responsabile consulta giuridica	Davide Petralia	consigliaridica@federconsumatori-fvg.it



Sportelli polifunzionali

In questo periodo ti invitiamo a venire presso i nostri sportelli esclusivamente previo appuntamento telefonico e a utilizzare gli strumenti operativi da remoto: le email che sono elencate a pag. 5 di questo periodico e soprattutto lo Sportello online che si trova alla pagina web <https://sportello.federconsumatori-fvg.it/servizi/> Lo Sportello online funziona come lo sportello fisico: è possibile chiedere informazioni, assistenza, allegare documenti, iscriversi, etc. Inoltre hai accesso allo sportello online 24h e 7 giorni su 7. Usalo! Per sapere in tempo reale quali sono gli sportelli aperti e con quali orari, consulta la relativa pagina del nostro sito che è costantemente aggiornata: <https://www.federconsumatori-fvg.it/sedi-e-sportelli/>

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
TRIESTE Via Matteotti, 3 tel. 040.773190 fax 040.9772002	10.30-13.30 16.30-19.30	10.30-13.30 16.30-19.30	10.30-13.30 16.30-19.30	10.30-13.30 16.30-19.30	10.30-13.30 16.30-19.30	
TRIESTE Melara, via L. Pasteur, 3/B tel. e fax 040.911211			16.00-18.00			
UDINE Via Torino, 64 tel. 0432.935548-0432.45673	14.00-18.30				14.00-18.30	
UDINE Via Mantova, 108/B tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	9.00-13.00 14.00-18.30	9.00-13.00 14.00-18.30	9.00-13.00 14.00-18.30	9.00-13.00 14.00-18.30	9.00-13.00 14.00-18.30	9.30-13.00
CODROIPO c/o Spi Cgil cell. 328.3155298 tel. 0432.45673 V. Zorutti ang. Via Roma		14.30-16.30				
GEMONA Via Campagnola, 15 tel. 0432.45673 - 0432.935548		9.30-12.30				
PALMANOVA Borgo Aquileia 3/B 0432.928058 - 0432.45673 - 0432.935548		14.00-18.30		14.00-18.30		
S. GIORGIO DI NOG. c/o bibliot. Villa Dora, P. Plebiscito. Su app. 0432.45673, 0432.935548		15.30-17.30				
TOLMEZZO Via Carducci 18 tel. 0432.45673 - 0432.935548	14.30-17.30				9.30-12.30	
PORDENONE Via San Valentino, 20/A tel. e whatsapp e fax 0434.247175	9.00-13.00 14.00-18.00	9.00-13.00 14.00-18.00	9.00-13.00 14.00-18.00	9.00-13.00 14.00-18.00	9.00-13.00 14.00-18.00	
CIMOLAIS Via Vittorio Veneto, 27 tel. e whatsapp e fax 0434.247175			10.00-12.00 II e IV del mese			
SACILE Via Carli, 6 tel. e whatsapp e fax 0434.247175				9.00-10.30		
SPILIMBERGO Villa Businello-v. Mazzini 17 tel. e whatsapp e fax 0434.247175				17.00-19.00		
GORIZIA Via Maniaco 8 Tel. 351.9027067		9.00-13.00				
GRADISCA D'ISONZO P.za Unità, 14 tel. 0481.755109		9.00-13.00				
MONFALCONE Via XXV Aprile, 48 tel. e fax 0481.790434 Cell. 375.6913378	9.00-13.00 16.00-18.30	9.30-12.00 15.00-18.00	9.00-13.00	9.00-13.00	9.00-13.00	

Sportello online

<https://sportello.federconsumatori-fvg.it/servizi/>

Sportelli energia elettrica, gas, acqua e rifiuti

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
UDINE sede Federcons. v. Mantova, 108/B tel. 0432.45673 fax 0432.1632088	9.00-13.00 14.00-18.30	9.00-13.00 14.00-18.30	9.00-13.00 14.00-18.30	9.00-13.00 14.00-18.30		
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		10.30-12.30	16.30-19.00		16.30-19.00	

Sportelli sanità

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
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		

Sportelli transfrontalieri

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
TARVISIO Centro sociocult. J. Kugy - 1° p. tel 0432.45673 - 351.7726674 (solo orario apert.)					10.00-12.00	
TRIESTE Via Matteotti, 3 tel. 040.773190 fax 040.9772002						10.00-12.00
GORIZIA Via Maniaco 8 tel. 375.6913378			9.00-11.00			

cittadino consumatore

Periodico della Federconsumatori Fvg - Aps

Direttore responsabile: Patrizia Artico

www.cittadinoconsumatore.it n. 67 novembre-dicembre 2023

Bimestrale - Iscrizione reg. Tribunale di Udine n° 31 del 27.7.2005
EDITORE: Federconsumatori Fvg - Aps - Borgo Aquileia 3/B - 33057 Palmanova (UD) - NUMERO DI ISCRIZIONE AL ROC: 22802
REDAZIONE: Cronaca Fvg - Via Malignani 8 - 33100 Udine - Realizzazione grafica e stampa: Cronaca Fvg s.a.s.
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.



CARRELLO TRICOLORE E CAROVITA

Tutti siamo stati informati, dai mezzi di comunicazione di massa o dalle pubblicità presenti nei negozi che hanno aderito, del piano anti-inflazione messo in atto dal governo. Il piano è il frutto di un patto siglato il 28 settembre tra governo, produttori e distributori per offrire prodotti a prezzi bloccati o scontati. L'iniziativa è partita il 1° ottobre e consente a chi fa la spesa nei supermercati aderenti di scegliere tra un paniere di beni a prezzi che non subiranno aumenti, almeno per tre mesi, fino al 31 dicembre 2023. L'obiettivo è contenere i prezzi di alcune tipologie di prodotti di largo consumo delle famiglie, tutelare il potere di acquisto dei consumatori e allo stesso tempo contrastare le spinte inflazionistiche. I beni interessati sono naturalmente quelli di prima necessità: alimentari come pane, pasta, olio, carne... e prodotti per l'infanzia e la cura della persona. Un bollino tricolore applicato sulle confezioni consente di riconoscere i prodotti a prezzo bloccato o ribassato. Il bollino riporta un logo con i colori della bandiera italiana e la scritta "trimestre anti-inflazione".



C'è inoltre, da aggiungere che ogni esercizio commerciale decide in autonomia su quali beni e in quale modalità applicare gli sconti, a patto che siano "beni di prima necessità, alimentari e non alimentari di largo consumo" e prodotti per l'infanzia e per l'igiene personale. Risulta del tutto evidente il limite di tale operazione non essendo prestabilito un elenco di beni su cui saranno applicati gli sconti dove ogni esercizio commerciale è libero di scegliere come comunicare ai consumatori i prodotti su cui sono applicati gli sconti nei propri punti vendita. Mentre sarebbe stata più efficace e trasparente una misura che avesse indicato, per ogni singolo bene compreso nel paniere, un prezzo al chilogrammo rapportato a quelli minori rilevati fino a settembre 2023 consentendo la cer-

tificazione con il bollino tricolore solo ai venditori che avessero aderito all'impegno di non superare tale prezzo nel trimestre successivo. Secondo i dati del Ministero, si contano circa 25.000 punti vendita aderenti in tutta Italia, e l'elenco completo, diviso per regioni, province, comuni, CAP di riferimento, per facilitare la ricerca e la consultazione è disponibile sul sito del MIMIT. Il giudizio delle associazioni dei consumatori sul "trimestre anti-inflazione", anche se con diverse sfumature, rimane fortemente critico. Di fronte a una crisi così accentuata con gli aumenti del costo dell'energia (+18,6% per l'elettricità e +4,8% per il gas), seppur inferiore a quello sostenuto nel 2022, e la differenza notevole tra la crescita dei beni alimentari e la media dell'inflazione che pesano fortemente sulle disponibilità di spesa delle famiglie, l'operazione si configura come un'operazione di facciata insufficiente a dare respiro alle famiglie. Resta pertanto urgente intervenire per mettere in atto la riforma delle accise e degli oneri di sistema sui beni energetici e carburanti; rimodulare l'Iva sui generi di largo consumo; attivare seri e tempestivi monitoraggi dei prezzi attraverso Comitati di sorveglianza costituiti territorialmente, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori al fine di contrastare prontamente ogni fenomeno speculativo; ampliare le misure di sostegno a favore delle famiglie che non riescono a sostenere la rata dei mutui a tasso variabile. Le risorse per tali interventi vanno ricercate attraverso una seria azione di contrasto all'evasione e all'elusione fiscale, nell'introduzione di una tassazione strutturale progressiva degli extraprofitto delle imprese (dal settore energetico a quello farmaceutico) e nell'incremento di forme di tassazione sulle transazioni finanziarie.

Angelo D'Adamo

Digitalmentis, sportelli regionali e transfrontalieri: tre progetti per migliorare i servizi ai cittadini

Federconsumatori è da sempre impegnata nell'attuazione di progetti volti a migliorare la tutela dei consumatori sul territorio, a informare le famiglie su argomenti consumeristici di attualità e ad aiutare i cittadini in difficoltà ad affrontare l'accelerazione tecnologica che rischia di lasciare indietro fasce deboli di popolazione quali anziani, disabili, migranti, etc.

Nella seconda metà del 2023 sono stati avviati 3 progetti rilevanti che si svilupperanno per tutto il 2024 (e forse oltre) e che è importante far conoscere.

DIGITALMENTIS è un progetto sperimentale finanziato dal MIMIT (Ministero per l'Industria e il Made In Italy) attraverso la regione e attuato dalle Associazioni dei consumatori riconosciute nella nostra regione: Federconsumatori, capofila, e Adiconsum.

DIGITALMENTIS



L'obiettivo è aiutare i soggetti fragili (anziani, disabili, etc.) a fruire dei servizi digitali come SPID, PEC, CIE, fascicolo sanitario elettronico, home banking, app regionali, etc. Il servizio è gratuito ed è offerto sia a livello individuale prenotando un appuntamento in uno dei 21 PUNTI DIGITALE FACILE PER I CONSUMATORI dislocati sul territorio, sia a livello collettivo organizzando incontri formativi. Le istruzioni per accedere al servizio si trovano sui nostri siti federconsumatori-fvg.it e

consumatorifvg.it nonché nel dépliant allegato a questo numero del periodico, scansionando il codice QR qui riprodotto accedi direttamente alla pagina con l'elenco dei PUNTI DIGITALE FACILE PER I CONSUMATORI con orari e recapiti.



SPORTELLI REGIONALI è un progetto anch'esso finanziato dal MIMIT ma in continuazione di uno attuato nel 2022/23. La finalità generale è costruire e mantenere una rete di sportelli che rispettano parametri di efficienza ed efficacia stabiliti dal Ministero: numero minimo di ore di apertura al pubblico, presenza di un legale e di un conciliatore, etc. Grazie a questo progetto Federconsumatori ha potuto consolidare la presenza nelle quattro province, contrattualizzando diversi giovani operatori e ampliando notevolmente gli orari di apertura che, come si può vedere in ultima pagina (o sul nostro sito), prevedono il servizio dal lunedì al venerdì in tutte le sedi provinciali, e in 3 casi su 4 sia di mattina che di pomeriggio. Il servizio di prima informazione è gratuito, per aprire una pratica (o per uno studio approfondito di documenti complessi) è richiesta l'iscrizione.

SPORTELLI TRANSFRONTALIERI è un progetto finanziato dalla LR 16/2004 finalizzato all'istituzione e al mantenimento di 3 sportelli di confine, destinati in particolare ai consumatori transfrontalieri ma non solo. Con la prima edizione del progetto sono stati aperti gli sportelli transfrontalieri di Tarvisio e Trieste, mentre da questa estate abbiamo aperto lo sportello anche a Gorizia.

SPORTELLI TRANSFRONTALIERI

TRIESTE

Via Matteotti, 3
Sabato 10.00 - 12.00

tel. +39 040.773190 - +39 351.8928969 - crossborder@federconsumatori-fvg.it

GORIZIA

Via Maniaco, 8
Mercoledì 09.00 - 11.00

tel. +39 351.8928969 - crossborder@federconsumatori-fvg.it

TARVISIO

Centro socioculturale J. Kugy
Venerdì 10.00 - 12.00

tel. +39 0432.45673 - +39 351.7726674
tarvisio@federconsumatori-fvg.it - crossborder@federconsumatori-fvg.it



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Progetto realizzato grazie ai fondi della L.R. 16/2004



IN EVIDENZA

Fine del mercato di Maggior Tutela Gas, nessuna proroga all'orizzonte



Dal 10 gennaio 2024 il Servizio di Tutela nel mercato del gas verrà a cessare per milioni di clienti che ancora non hanno scelto un'azienda sul mercato libero. Il servizio disciplinato da ARERA ovvero l'Autorità di regolamentazione dell'energia, che determina sia le condizioni del contratto che il prezzo, ma che viene fornito da diverse aziende, sarà riservato solo ai **clienti classificati come vulnerabili ovvero clienti domestici che alternativamente:**

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio percettori di bonus)
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92
- hanno un'utenza in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi o ubicata su isole minori
- hanno un'età superiore ai 75 anni

Questi soggetti, se non effettueranno alcuna scelta nel mercato libero, verranno serviti da ciò che verrà denominato Mercato delle Vulnerabilità ovvero un mercato equiparabile al servizio di tutela oggi in vigore.

I clienti "non vulnerabili", al contrario, entro il 31/12/2023 dovranno sottoscrivere un contratto nel libero mercato con l'attuale o con un nuovo gestore. Di fatto i gestori con i quali risultano attualmente contrattualizzati sono tenuti a proporre la propria "migliore offerta" che non deve essere tuttavia necessariamente scelta dal cliente che può optare per altro fornitore. Tuttavia se l'utente non eserciterà alcuna scelta il cliente si vedrà applicato il così detto contratto "placet", solitamente peggiorativo, che prevede condizioni dettate dall'Autorità ma prezzi determinati dalle aziende. Ad oggi, stanti le forti oscillazioni del mercato e i prezzi non particolarmente vantaggiosi, la maggior tutela è ancora fra le più competitive e pertanto per tutti coloro che rientrano nelle categorie dei clienti vulnerabili la scelta più opportuna è rappresentata dalla permanenza o dal rientro nel Servizio di tutela delle vulnerabilità. Per i clienti non vulnerabili, attualmente in tutela, la scelta in generale più vantaggiosa è rappresentata dall'offerta proposta dall'attuale gestore e contenuta nella comunicazione pervenuta alle famiglie nelle scorse settimane, ma rimane sempre opportuno fare una valutazione delle proprie abitudini, dei propri consumi ed effettuare comparazioni di prezzo sul portale messo a disposizione dall'Autorità che raccoglie tutte le offerte del libero mercato e che consente al cittadino sia di verificare la convenienza del proprio contratto sia di valutare le opzioni che gli vengono sottoposte. Il sito di comparazione di ARERA è raggiungibile all'indirizzo www.ilportaleofferte.it e Federconsumatori resta sempre a disposizione dei propri associati per le opportune valutazioni anche al fine di formare e informare gli utenti per renderli sempre più autonomi e consapevoli delle proprie scelte.

Erica Cuccu

Le anomalie dell'integrazione da Intesa San Paolo a Isybank: tutto è bene quel che finisce bene?

Sono stati numerosi i consumatori che si sono rivolti ai nostri sportelli lamentando, a decorrere dal 18 marzo 2024, una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali che li legavano ad Intesa San Paolo presso la quale avevano attivo un conto corrente: non cose di poco conto, si sono ritrovati ad essere clienti di un nuovo intermediario, non più Intesa San Paolo, ma Isybank S.p.a., che, ancorché, Socio Unico, Direzione e Coordinamento sia Intesa San Paolo, ISP non è! Nuova banca, nuovo IBAN, nuove condizioni contrattuali. L'intento di Intesa San Paolo è evidente, razionalizzare le risorse, risparmiare i costi (del personale in primis: e qui ci sarebbe da aprire un capitolo a parte) e indirizzare i clienti che appaiono "digitalizzati" su un nuovo prodotto. Un progetto forse legittimo, se non fosse che stava avvenendo in modo tutt'altro che trasparente.

La banca, infatti, ha iniziato a inviare comunicazione del passaggio dal 19 luglio scorso, dando sì la possibilità di restare in Intesa, purché si comunicasse tale intenzione al numero verde dedicato entro il 30 settembre: il tutto, strumentalmente, in pieno periodo estivo! Forse in osservanza delle norme, ma non certo del...bon ton...atteso che se ne ricava la scarsa attenzione per la volontà dei clienti...che in gran parte neppure si sono accorti della manovra: chi aveva scelto di ricevere comunicazione in formato digitale, ma non ha aperto il proprio home banking o non ha visualizzato i documenti on line in tale lasso di tempo, si è ritrovato, suo malgrado, trasferito da Banca Intesa alla banca digitale del gruppo.

Chi ha contattato tardivamente il numero verde chiedendo la riammissione in termini, ha ricevuto un fermo ma cortese diniego. Né la scelta della clientela da traghettare sembra sia stata particolarmente oculata laddove numerosi sono coloro i quali lamentano di non presentare le caratteristiche della profilazione (età, utilizzo prevalente/esclusivo di servizi digitali). Per tutti questi motivi Federconsumatori ha chiesto a Intesa di ripensare alle modalità dell'operazione, quanto meno riaprendo i termini per coloro che sono interessati a manifestare la volontà di non aderire. Determinanti sono state però le migliaia di segnalazioni dei consumatori che si sono rivolti direttamente all'AGCM, che ha avviato una procedura istruttorio nei confronti di Intesa San Paolo e Isybank: sotto la lente dell'Antitrust sono finite proprio le modalità con cui le due società hanno comunicato e realizzato il trasferimento; secondo l'Autorità la comunicazione inviata ai correntisti coinvolti nel trasferimento appare ambigua e diffusa con

modalità che non sembrano coerenti con l'importanza della questione trattata, inoltre, il passaggio al nuovo operatore bancario comporterebbe importanti modifiche delle condizioni contrattuali in essere con Intesa San Paolo e delle modalità di fruizione del servizio. In esito, c'è stato un ripensamento di Intesa San Paolo che ha comunicato ai propri clienti che avrebbero potuto manifestare il proprio diniego fino al 29 febbraio, riammettendo così nei termini chi non vi avesse provveduto entro il 30 settembre scorso. Federconsumatori raccomanda ai correntisti di Intesa San Paolo di verificare le comunicazioni ricevute e di provvedere ove non si ritenessero clienti prevalentemente digitali di segnalarlo al numero verde 800303303 di Intesa San Paolo entro il 29 febbraio 2024.

INTESA  SANPAOLO




Marino Pittoni



Seguici anche su Facebook e Instagram!

Inquadra con lo smartphone i QR code e accedi alle nostre pagine. Iscriviti e tieniti aggiornato/a sui post e su quelli che ritieni più interessanti metti un mi piace e facci sapere la tua opinione

