



# La Bussola dei Diritti

Per i cittadini consumatori e utenti

Anno 9 Numero 3 Dicembre 2009

Periodico della Federconsumatori Milano e Lombardia

e-mail: federconsumatori@infinito.it Viale Zara, 7/9 20159 - Milano Tel 0260830081 Fax 0269900858

Poste Italiane Spa—Spedizione in Abbonamento Postale—D.L. 353/2003

(Conv. In L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 2, DCB Milano.

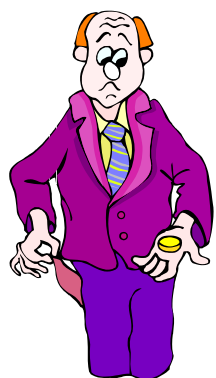
Autorizzazione Tribunale di Milano n. 746 del 28/12/2001

Stampa: Bine Editore srl, Corso di Porta Vittoria, 43 Milano

Direttore responsabile: Giacinto Brighenti.

Redazione: Cardì - Castellotti - Ferioli - Salvioni - Trefiletti.

Sito Internet: [www.federconsumatori.lombardia.it](http://www.federconsumatori.lombardia.it)



## CONSUMI E FIDUCIA IN CRESCITA?

***Inverosimile la crescita della fiducia dei consumatori, mentre i consumi si contraggono e gli effetti della crisi colpiscono duramente le famiglie.***

Che i dati relativi alla fiducia dei consumatori diffusi dall'Isae fossero del tutto inverosimili, ormai, lo denunciamo da tempo, oggi, però, questo appare ancora più evidente.

A smentire nettamente la crescita della fiducia non sono solo i dati dell'Osservatorio Nazionale Federconsumatori, che già aveva prospettato, per il 2009, un calo dei consumi nell'ordine del -3%, ed addirittura -4% per le famiglie a reddito fisso; ma un'ulteriore conferma giunge dalle rilevazioni dell'Istat sulle vendite al dettaglio che, a settembre, hanno registrato un calo dello 0,1% rispetto al mese precedente.

Particolarmente preoccupante è in particolare la contrazione che continua ad interessare i consumi relativi ad un settore fondamentale quale quello alimentare (-1,7% nei primi 9 mesi del 2009 secondo quanto recitano i dati dell'Istituto di Statistica), che, per le sue caratteristiche, è tradizionalmente considerato anelastico.

Il calo delle vendite anche in questo comparto denota una profonda difficoltà delle famiglie, ed un peggioramento delle loro condizioni di vita, specialmente per quanto riguarda le famiglie meno abbienti.

Ad aggravare ulteriormente tale situazione, poi, contribuisce la consapevolezza che l'onda lunga degli effetti della crisi (cassa integrazione, licenziamenti, chiusura degli esercizi) deve ancora dispiegare tutti i suoi effetti negativi.

“Altro che crescita della fiducia!” – dichiara Rosario Trefiletti.

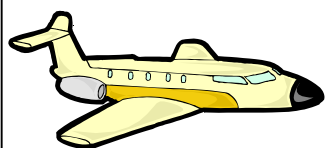
Alla luce di tale situazione si rendono sempre più urgenti gli interventi immediati che sollecitiamo da tempo:

- una detassazione della tredicesima mensilità;

- una apertura anticipata dei saldi invernali, con una riduzione dei prezzi di almeno il 20%.

Queste misure urgenti, poi, dovranno tradursi in manovre strutturali sul versante della domanda di mercato, in particolare in direzione di una detassazione del reddito fisso ed un sostegno a precari e disoccupati.

Si tratta di operazioni indispensabili per rilanciare il potere di acquisto delle famiglie e rimettere in moto l'economia, in assenza delle quali, quello che si prospetta, sarà un Natale “surgelato” nel vero senso della parola, con previsioni di un calo dei consumi del -30 -35%.



## FALLIMENTO “TODOMONDO”

A seguito del fallimento del Tour Operator Todomondo, dichiarato fallito dal Tribunale fallimentare di Genova il 2 ottobre scorso, Federconsumatori invita le migliaia di cittadini turisti vittime del fallimento, a rivolgersi presso gli sportelli Federconsumatori del proprio territorio, o allo sportello nazionale SOS TURISTA, per farsi assistere nell'inoltro della domanda per l'insinuazione allo stato passivo. Tale domanda va inoltrata entro il 30/12/2009 presso il Tribunale di Genova.

La Federconsumatori Lombardia mette a disposizione le proprie Sedi per l'assistenza ai viaggiatori coinvolti nel fallimento che intendano presentare domanda di ammissione allo stato passivo, nella procedura fallimentare, e per gli aventi diritto, in quanto titolari di pacchetto turistico, di ammissione al Fondo Nazionale di Garanzia.

## DICHIARATO LO STATO DI INSOLVENZA DELLA “MYAIR”

Il Tribunale di Vicenza, con Sentenza N° 92/09, emessa in data 30/10/2009, ha dichiarato lo stato di insolvenza della MYAIR.COM S.p.A. e ha fissato il termine di 90 giorni per far pervenire in Cancelleria le domande di ammissione al passivo da parte dei creditori.

Sono stati nominati Giudice Delegato la dr.essa Paola Cazzola e Commissario Giudiziale il dr. Francesco De Stefano.

La Federconsumatori, presso le proprie Sedi, assiste i creditori che intendano procedere alla presentazione della domanda di ammissione al passivo, chiedendo il rimborso del biglietto di viaggio non utilizzato a seguito del crack della compagnia aerea.

L'adunanza per procedere alla verifica dello stato passivo, davanti al Giudice Delegato, è stata fissata per il giorno 2/3/2010, presso il Tribunale di Vicenza.



## ACQUA

**Basta con le fandonie di chi vuole regalare l'acqua ai privati. Pronto il comitato provvisorio di raccolta delle firme per un Referendum abrogativo contro la privatizzazione dell'acqua.**

In tema di servizio idrico è necessario sgomberare il campo dalle fandonie di chi afferma che, con la recente norma, non si privatizza l'acqua, bensì la gestione della rete.

Questa è una vera e propria "bufala" perché chi capta l'acqua, la distribuisce, la vende e ne incassa i proventi, di fatto, ne è il padrone. Quindi, il Decreto Ronchi, che ha incassato la fiducia del Governo attua una privatizzazione dell'acqua a tutti gli effetti, con le numerose conseguenze negative che tale misura comporterà, in termini di speculazioni, di aumento delle tariffe e di possibili infiltrazioni malavitose. Le esperienze già fatte in



questo campo, infatti, hanno registrato risultati tutt'altro che positivi, con aumenti delle tariffe, "bollette pazzе" e richieste di aumenti retroattivi. Di fronte a questa norma inaccettabile, che vuole mettere nelle mani di privati un bene vitale quale l'acqua, la nostra associazione ribadisce che è pronta alla raccolta di firme per un **referendum abrogativo**.

## TELEMARKETING

**Passa l'emendamento vergogna che annulla le regole della Privacy e consegna i cittadini ai molestatori.**

La "norma vergogna" che permetterà telefonate promozionali senza l'esplicito consenso dei cittadini è passata, anche se con una maggioranza risicata, al Senato.

Ora i cittadini saranno preda di un Telemarketing aggressivo e molesto che bombarderà senza tregua e con grande arroganza tutto e tutti. Questo è il risultato, che l'emendamento Malan realizza annullando regole e comportamenti codificati dall'Autorità della Privacy a difesa e contro le molestie telefoniche. Ora, capovolgendo ogni regola di civiltà, i cittadini saranno costretti ad iscriversi in un apposito registro la loro non volontà di ricevere telefonate promozionali, a differenza di prima che era sufficiente certificare la propria volontà di accettazione. Tutto ciò produrrà nel breve periodo, un danno enorme anche per lo stesso Telemarketing, perché la nostra associazione metterà in campo ogni iniziativa di informazione e sostegno, per definire e realizzare liste di non accettazione al fine di vanificare così una delle più brutte operazioni che pervicacemente e contro i cittadini si è voluta realizzare.



## INFLUENZA A/H1N1

**Nessuna risposta dal Ministero e dall'AIFA sulla sicurezza del Vaccino.**

Il Movimento Consumatori e Federconsumatori hanno inviato richiesta formale al viceministro alla salute Ferruccio Fazio e all'Aifa per chiedere che venissero resi pubblici gli studi condotti sul vaccino contro l'influenza A/H1N1.

Ad oggi – **denunciano le due associazioni** – non ci è pervenuta risposta.

Reputiamo questo fatto grave, in un momento in cui c'è necessità più che mai di chiarezza e di trasparenza nell'informare i cittadini. Di seguito si riporta uno stralcio della lettera inviata al Ministero e all'Aifa:

*La procedura d'urgenza che si è adottata per la produzione dei vaccini, anche sulla pressione dell'opinione pubblica avrà dato il tempo necessario per un'accurata sperimentazione dello stesso? E' sicuro? E per quanto tempo durerà la sua capacità di immunizzazione con una sola somministrazione? Il foglietto illustrativo ne riporta come necessarie due, anche se ne viene consigliata una sola. E infine, elemento che desta moltissime nostre perplessità, sono sicuri tutti i componenti?*

*Ci risulta che per la prima volta è stato utilizzato come adiuvante lo Squalene su vaccini destinati a bambini. Visto che in primis verranno vaccinate le donne in gravidanza e i bambini sarebbe utile conoscere se è stata fatta adeguata sperimentazione su queste tipologie di pazienti con un adiuvante di questo tipo.*

*Inoltre, come è stata costituita la coorte degli individui su cui si è fatta sperimentazione?*

*Siamo sicuri che il vaccino sia stato sottoposto a tutti i controlli necessari, ma umanamente ci chiediamo se cinque mesi siano pochi per approfondire in modo accurato la ricerca preventiva alla sua immissione in commercio.*

*Ci confortano le rassicurazioni formali che vengono fornite dal Ministero e dall'Aifa, ma trattandosi di un evento eccezionale che ha portato all'allestimento in tempi più brevi del normale rispetto a quelli necessari per produrre un normale vaccino stagionale*

**Chiediamo**

*di rendere pubblici gli studi condotti, quindi:*

- su quanti pazienti è stato sperimentato il vaccino;
- quanto tempo è durata la sperimentazione;
- per quanto tempo dopo la somministrazione di una dose - come consigliato - si mantiene l'immunità;
- quali possono essere gli effetti collaterali;
- se l'adiuvante "Squalene" è già stato sperimentato su donne in gravidanza o sui bambini.

"Siamo perfettamente a conoscenza che non esiste né in Italia né in Europa una norma che obblighi le aziende a pubblicare i dati delle sperimentazioni - spiega Rossella Miracapillo, responsabile dell'Osservatorio Farmaci & Salute del Movimento Consumatori - i dati negativi che sono venuti fuori dalle stesse, oltre che quelli positivi, ma questo avviene invece in America dove la FDA rende pubblici questi dati".

"A fronte della confusione e della paura di milioni di cittadini - aggiunge Rita Battaglia, vicepresidente di Federconsumatori - riteniamo giusto venire a conoscenza pubblicamente dei dati suddetti. Ciò a salvaguardia dell'interesse dei cittadini e di tutti i sanitari che operano nel settore per una vaccinazione che sia davvero consapevole".



## TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE LA NUOVA SOCIETÀ PUO' BASTARE?

Dal mese di ottobre ha preso il via la nuova società denominata TLN (Trenitalia-LeNord S.r.l.), costituita con l'affitto del ramo d'azienda delle due società che hanno in gestione il servizio di trasporto pubblico locale ferroviario in Lombardia.

La finalità dell'operazione è di realizzare la gestione unitaria ed integrata del trasporto pubblico locale ferroviario all'interno del territorio della regione, per un periodo di prova della durata di undici mesi, al termine del quale si procederà alle verifiche che porteranno, se di esito positivo, al conferimento del Ramo di Azienda delle due società: Trenitalia e Le Nord, oppure, se l'esito sarà stato negativo, cesserà l'efficacia dell'affitto e tutto ritornerà come prima.

Dell'operazione in corso, è stata data una essenziale informazione, nei giorni scorsi, anche alle associazioni dei consumatori nell'ambito del Comitato Regionale Consumatori Utenti.

In tale occasione sono stati presentati i contratti di servizio che la Regione ha definito con Trenitalia e Le Nord, che contengono, tra i tanti impegni, gli obiettivi concordati in termini di sviluppo dei servizi, di standard di qualità, di tariffe, di affidabilità ed indennizzi, di verifica delle prestazioni, di rapporto con gli utenti e con le associazioni dei consumatori.

Si tratta, come si può capire, di quelle caratteristiche del servizio su cui, nel modo più diretto, si misurerà il beneficio, per i viaggiatori e i pendolari, della gestione della nuova società, la TLN per l'appunto.

Infatti, già per il periodo autunno-inverno 2009-2010, si dovrebbero attuare, sia in termini di quantità che di qualità, i servizi concordati tra i due gestori unificati e la Regione, mettendo in campo tutti gli strumenti e le risorse finalizzate ad un effettivo e percepito miglioramento dei servizi offerti in relazione alla situazione in atto, di cui si dolgono da tempo i cittadini lombardi.

Parte importante di questa strumentazione, discende dalla definizione concordata con le associazioni dei consumatori, della Carta dei Servizi nella quale dovrebbero essere specificati i parametri qualitativi e quantitativi dei servizi erogati in relazione alle esigenze dell'utenza.

Ebbene, proprio questo atto doveroso, non fosse altro perché previsto per legge, ora anche dal Contratto di Servizio, non è stato ancora compiuto, ne si può pensare che possa bastare un incontro di consultazione per chiudere l'argomento; eppure le associazioni hanno formulato anche in quella sede osservazioni e richieste che vanno nella direzione di rendere per davvero il ser-

vizio ferroviario l'architrave del trasporto pubblico in Lombardia.

Si è sollecitato, per il miglior funzionamento del sistema, che si indicino percorsi certi per realizzare l'integrazione modale e tariffaria, anche se si devono vincere resistenze che vengono da importanti attori quali ATM e Comune di Milano.

Abbiamo richiamato l'importanza che siano resi contrattualmente esigibili con il gestore modalità di controllo e vigilanza nonché un sistema di monitoraggio sull'adeguatezza dei parametri del servizio erogato fissati nel Contratto di Servizio che prevedano forme di partecipazione delle associazioni dei consumatori e utenti.

Si è osservato come gli standard di qualità stabiliti per il periodo invernale 2009-2010 non contengono, soprattutto in materia di puntualità, i miglioramenti attesi per cui si potrebbe ritenere possibile, se raggiunti, l'applicazione dell'aumento delle tariffe dall'agosto 2010, come recita la delibera della Giunta Regionale all'esame del Consiglio.

E' certamente una sfida quella che si presenta ai soggetti sociali e istituzionali coinvolti nell'operazione.

Di questa sfida sono parte i nuovi orari del Servizio Ferroviario Regionale, che saranno in vigore dal 13 dicembre.

I punti critici del sistema verranno sottoposti ad una verifica ravvicinata; anche per questo riteniamo indispensabile disporre di uno strumento di partecipazione dei viaggiatori-pendolari al confronto con TLN, per la definizione della nuova Carta dei Servizi, che deve contenere anche le modalità di funzionamento del Bonus, da riconoscersi in caso di disservizi; Bonus previsto forfetariamente dal Contratto di Servizio tra Regione e Trenitalia e Le Nord, per il biennio 2008/2009, in cui non è stato praticato, ma non ancora regolato, nei parametri di riferimento, per gli anni successivi.

Nei prossimi mesi eserciteremo il massimo controllo sulle novità dell'operazione che TLN rappresenta, con la consapevolezza che il nostro giudizio si esprimerà sul terreno della qualità del servizio nei suoi diversi aspetti.

E' una sfida che vorremmo vincessero i lavoratori ferroviari, per il loro lavoro, i viaggiatori-pendolari per la loro dignità di cittadini.



## BONUS PER FORNITURE GAS

**Le domande possono essere presentate ai Comuni dal 15 dicembre 2009.**

Lo slittamento della data da cui è possibile presentare la domanda al Comune di residenza consente alle famiglie, in situazioni economiche difficili ed a quelle numerose, di predisporre tutta la documentazione necessaria, compreso l'attestato ISEE per presentarla tempestivamente al Comune. Nel contempo l'Autorità per l'energia ha in corso la stipula di una convenzione con l'INPS per usare i dati in suo possesso per ridurre i tempi per la verifica delle domande e di un'altra con Poste Italiane per consentire l'erogazione di una soluzione (e non in 12 mesi) del bonus relativo all'anno 2009 nei casi in cui la procedura preveda il ricorso alle Poste.



## CARTA REGIONALE DEI SERVIZI SANITARI

Il primo consiglio è quello di portarla sempre con se, ogni volta che si acquista un farmaco o ci sottopone ad una visita medica o diagnostica. Troppo spesso i farmacisti *non la richiedono* privando il cittadino dello "**scontrino parlante**" che servirà al momento della dichiarazione dei redditi, per avere il recupero della Iva pagata (oltre la franchigia di 129,11 Euro).

Ma la CRS è anche il mezzo per accedere al proprio "**Fascicolo Sanitario Elettronico**". Per poter accedere è necessario richiedere alla propria ASL il *codice Pin* e rilasciare il *consenso al trattamento dei dati sanitari*.

Dopo aver collegato al computer il lettore di smart card si potrà consultare la propria cartella clinica: le prescrizioni farmaceutiche e le prestazioni sanitarie erogate. In collaborazione con l'Istituto Mario Negri si stanno raccogliendo i questionari di indagine sull'impiego e la conoscenza della CRS.



## LE SEDI DELLA FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA

Federconsumatori Bergamo	Via Garibaldi, 3 24100 – Bergamo	0353594430 tel 0353594439 fax	federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it
Federconsumatori Brescia	Via Folonari, 7 25126 – Brescia	0303729251 tel 0303757620 fax	federconsumatori@bs.lomb.cgil.it
Federconsumatori Como	Via Italia Libera, 15 22100 – Como	031242824 tel 0313306035 fax	como@federconsumatori.lombardia.it
Federconsumatori Cremona	Via Mantova, 25 26100 – Cremona	0372448704 tel 0372448633 fax	federconsumatori@cgil.cremona.it
Federconsumatori Darfo Boario Terme	Via Saletti, 14 25047 – Darfo Boario T.	0364543210 tel 0364537322 fax	federconsumatoridarfo@cgil.lombardia.it
Federconsumatori Lecco	Besonda Superiore, 11 23900 – Lecco	0341488270 tel 0341488279 fax	federconsumatori@lc.lomb.cgil.it
Federconsumatori Legnano	Via Volturmo, 2 20025 – Legnano	0331549519 tel 0331547289 fax	gianfranco.bedinelli@cgil.lombardia.it
Federconsumatori Lodi	Via Lodivecchio, 31 26900 – Lodi	0371616072 tel 0371616028 fax	federconsumatorilodi@libero.it
Federconsumatori Mantova	Via Argentina Altobelli, 5 46100 – Mantova	0376202220 tel 0376320453 fax	federconsumatorimantova@yahoo.it
Federconsumatori Milano	Viale Zara, 7/9 20159 – Milano	0260830081 tel 0269900858 fax	federconsumatori@infinito.it
Federconsumatori Monza e Brianza	Via Aspromonte, 18 20052 – Monza	0392731221 tel 039745413 fax	domenico.codispoti@cgil.lombardia.it
Federconsumatori Pavia	Via F. Cavallini, 9 27100 – Pavia	038235000 tel 0382394596 fax	pavia@federconsumatoripavia.it
Federconsumatori Sondrio	Via Pettrini, 14 23100 Sondrio	0342541311 tel 0342541313 fax	federconsumatorisondrio@cgil.lombardia.it
Federconsumatori Varese	Via Nino Bixio, 37 21100 - Varese	0332276111 tel 0332262002 fax	federconsumatorivarese@cgil.lombardia.it

### CREDITO AL CONSUMO

La sospensione dei mutui per le famiglie in difficoltà è una questione di estrema rilevanza, sulla quale è necessario porre la dovuta attenzione ed intervenire in tempi rapidi.

La scelta di fissare il tetto per gli interventi a 100.000 o 120.000 Euro è un'operazione quasi irrilevante. Se si volesse avviare un intervento di sostegno realmente efficace, tale importo dovrebbe attestarsi ad almeno 150.000 Euro.

Misure indispensabili che dovrebbero accompagnare l'innalzamento del tetto a tale cifra, inoltre, sono:

- lasciare l'opzione al mutuatario di scegliere per la sospensione dell'intera rata o di parte di essa;
- l'indispensabile requisito di chiarezza e completezza delle informazioni circa la documentazione da richiedere e le modalità di presentazione della stessa.

Ma il disagio delle famiglie non riguarda solo le rate dei mutui. Infatti si continua a registrare una altissima sofferenza di centinaia di migliaia di famiglie anche per quanto riguarda il credito al consumo, che, in pochi anni, si è raddoppiato ed ha superato i cento miliardi di euro.

È per tale motivo che abbiamo chiesto all'ABI di aprire, insieme all'Assofin, un tavolo di confronto che permetta di fare un'altra fondamentale operazione di sostegno alle famiglie in difficoltà, questa volta relativamente ad un altro versante di indebitamento: il credito al consumo.

Come sottolineato dai dati relativi al 2009, infatti, le famiglie tendono ad indebitarsi sempre di più, ma non per l'acquisto di beni durevoli, bensì per "tirare avanti", come testimonia la crescita dell'indebitamento attraverso carte revolving e cessione del quinto dello stipendio, che, oltretutto, pongono percentuali di interesse ai limiti dell'usura e dello strozzinaggio.

### TASSA RIFIUTI "TIA" : L'IVA NON E' DOVUTA

**Federconsumatori diffida le Aziende, sin dalla prossima fattura, dall'addebitare l'imposta.**

La Corte Costituzionale, con la sentenza n. 238 del 24 luglio 2009, ha stabilito che la TIA (Tariffa di Igiene Ambientale) è una "tassa" e non una "tariffa", pertanto, sulla stessa non è applicabile l'IVA.

Sono più di 2 milioni i lombardi residenti in oltre 200 comuni, che, dal 1999 al 2008, hanno dovuto pagare l'IVA di troppo sulla tassa rifiuti.

Si invitano i cittadini a proseguire nell'invio delle lettere di richiesta di rimborso per gli anni passati affinché possano riavere quanto pagato indebitamente.

Gli sportelli dell'associazione sono a disposizione per l'inoltro della domanda attraverso il modulo che è disponibile anche sul sito dell'associazione: [www.federconsumatori.lombardia.it](http://www.federconsumatori.lombardia.it)

**La pretesa di pagamento dell'I.V.A. al 10%, per il servizio di smaltimento rifiuti soggetto a TIA, è illegittima e Federconsumatori Lombardia diffida le aziende interessate a cessare, fin dalla prossima fattura, l'addebito di tale imposta.**

In questi giorni sono state inoltrate le lettere di diffida alle aziende che operano nei comuni della Lombardia affinché sia rispettato il pronunciamento della Corte Costituzionale che ha posto fine all'indebita imposizione della I.V.A. sulla Tariffa di Igiene Ambientale (TIA).

