Consumer Focus

ONLiNE

Ministero dello Sviluppo Economico

Regione Siciliana
Presidenza
Segreteria Generale

Adoc Sicilia

Realizzato/acquistato nell'ambito del Programma Generale di intervento della Regione Siciliana con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico- Ripartizione 2018

CONSUMER FOCUS

ONLINE

Guida al consumo consapevole
ed alla fruizione dei servizi essenziali

www.consumerfocusonline.it

USA IL NOSTRO QR CODE PER UN
COLLEGAMENTO DIRETTO AL SITO

Realizzato/acquistato nell'ambito del Programma Generale di intervento della Regione Siciliana con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico – Ripartizione 2018.

Associazioni partecipanti:

ADOC SICILIA
CITTADINANZATTIVA
LEGA CONSUMATORI
OMNIA
SICILIA CONSUMATORI
UDICONSUM

Realizzazione Editoriale:

Coordinamento: Luigi Ciotta e Placido Valenti

Contributi a redazione: Chiara Bencivinni
Lorena Capuana
Federica Palmigiano
Giuseppe Pecoraro

Introduzione di Luigi Ciotta*

I trasporti, **il credito**, **la telematica** e **gli acquisti online**, **l'energia** e **la telefonia**, quattro comparti, strettamente collegati tra loro, con un denominatore comune: **la Rete**.

Prenotare un posto in aereo o in treno, cercare le migliori offerte per contrarre un mutuo o un prestito personale, o semplicemente per controllare il proprio conto corrente, o ancora per acquistare una polizza Rc auto con risparmi anche del 30%, sono operazioni che eseguiamo oramai tutti i giorni comodamente seduti davanti al nostro personal computer o al nostro smartphone.

Differenze di costi così evidenti da aver fatto dell'acquisto "online" una pratica non più solo riservata ai giovani, cresciuti con la Rete, ma anche ai più anziani, cui internet fornisce opportunità impensabili fino a soli pochi anni fa.

Tuttavia, l'utilizzo di internet è ancora oggi precluso a un largo strato della popolazione perché se ne disconoscono le chiavi fondamentali per l'accesso.

Consumer Focus Sicilia è un progetto per l'informazione, l'assistenza e l'orientamento dei consumatori e degli utenti siciliani.

Attraverso l'apertura di sportelli dedicati, fisici e virtuali, e l'esecuzione delle fasi progettuali previste, saranno fornite le informazioni di base più utili per districarsi meglio tra offerte e promozioni, per ridurre al minimo i rischi di essere raggiranti, o peggio, truffati.

Per quanto riguarda i **Trasporti**, oltre ad ogni notizia utile legata all'utilizzo dei diversi vettori, eseguiremo anche uno screening sulla frequenza della disapplicazione, o dell'assenza in certi casi, delle Carte dei Servizi nel comparto dei trasporti. All'interno dei trasporti **l'automobile** continua ad avere un posto privilegiato per gli italiani.

Il nostro opuscolo, con commenti appropriati e una grafica semplice e accattivante, promette di fornire **utili consigli per fare acquisti intelligenti, consapevoli e, soprattutto, "senza sorprese"**.

Il secondo comparto riguarda il **Credito e le Assicurazioni**. "Consumer Focus Sicilia" fornirà utili informazioni per districarsi nella giungla creditizia. Il mutuo, i prestiti e il calcolo degli interessi, le carte di credito revolving, il bancomat, il conto corrente, gli investimenti e i rischi relativi, sono alcuni degli argomenti che l'opuscolo affronta in maniera semplice e chiara.

Il terzo comparto la **Telematica e gli acquisti online**. Nozioni semplici per padroneggiare l'acquisto telematico, il buon uso e l'utilizzo dei servizi online.

Orientarsi attraverso gli strumenti che sono già il futuro: il consumatore inesperto imparerà come pagare una bolletta con la carta di credito, trasferire credito in una **Carta ricaricabile**, acquistare un biglietto aereo, utilizzare un motore di ricerca.

Infine **L'Energia e la Telefonia,** croce e delizia dei consumatori, sempre più avvolti dalle nebbie di offerte a volte incomprensibili che celano al loro interno ogni astuto inganno dietro interminabili clausole che solo pochi eletti leggono e sono in condizione di comprendere a prima lettura.

Concludendo, vogliamo, con il nostro progetto, **aprire un paracadute sopra la testa dei consumatori**, convinti come siamo che solo l'informazione continua ed un costante aggiornamento sui servizi da utilizzare e sui prodotti da acquistare, può metterci al riparo dalle "sorprese negative" che ci giungono quotidianamente da ogni parte.

Una reale tutela dei diritti non può che passare attraverso una costante preventiva informazione di rete.

Noi di **Adoc Sicilia**, unitamente alle Associazioni partner mettiamo a disposizione dei cittadini-consumatori siciliani uno strumento di tutela semplice e, crediamo efficace, con il quale vogliamo contribuire al miglioramento delle condizioni conoscitive dei cittadini, per migliorarne la capacità fruitiva di essenziali servizi che, se ben utilizzati, possono rendere "il vivere quotidiano" certamente meno difficile di quanto accade oggi.

* Presidente Adoc Sicilia

I TRASPORTI

CAPITOLO 1 - IL TRENO

Un primo strumento per conoscere il mondo dei “treni” è l’ORARIO UFFICIALE di Trenitalia (ma anche di Italo dove è presente), che contiene tutte le informazioni sul servizio ed è acquistabile in edicola e/o nelle principali stazioni ferroviarie.

Contiene, oltre agli orari di tutti i treni, notizie sul servizio cuccette e vagoni letto e tratte ed orari dei servizi automobilistici sostitutivi.

ACQUISTO BIGLIETTI,
PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI

E’ possibile effettuare prenotazioni presso le biglietterie, le agenzie di viaggio, esercizi commerciali convenzionati, emettitrici, call center, o via internet (www.trenitalia.it; per telefono al n. 892021 per biglietti di media e lunga percorrenza) oppure al numero ordinario 06-3000.

Dall’Estero comporre lo 0039/06-68475475,

Non tutti sanno che...

I bambini viaggiano gratuitamente fino a 4 anni senza diritto al posto a sedere, da 4 a 10 anni con lo sconto del 50%, 30% su vagoni letto e cuccette.

Sul testo Condizioni Generali e Tariffe facilmente consultabile sul sito di Trenitalia è possibile conoscere le condizioni di ammissione e le Tariffe Particolari suddivise per regioni e per servizio.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER PARTICOLARI CATEGORIE E OFFERTE

- **Carta Verde** (costo 40 euro – validità un anno – nominativa): per giovani fino a 26 anni, sconto del 10% sui biglietti 1^ e 2^ classe comprese vetture letto e cuccette e del 25% sui biglietti internazionali dei Paesi Europei.

- **Carta d'Argento** (costo 30 euro – validità un anno – nominativa): per chi ha più di 60 anni, sconto del 15% sui biglietti 1^ e 2^ classe, del 10% su viaggi effettuati in vagoni letto e cuccette e del 25% per treni internazionali.

- **Carta d'Argento** (gratuita – validità un anno – oltre 75 anni): sconto del 25% sui biglietti internazionali, del 10% sui vagoni letto e cuccette e del 15% sui biglietti 1^ e 2^ classe.

- **Carta Blu – DISABILI** (gratuita – valida 5 anni o periodi connessi all'invalidità temporanea – nominativa – su percorsi nazionali). Per l'assistenza ai disabili è attivo il Call Center al numero 199 30 30 60, attivo dalle 8:00 alle 21:00. E' possibile rivolgersi direttamente alle **Sale Blu (in Sicilia presente solo a Messina C.**), al personale di bordo o tramite l'email *assistenzaclientidisabili.me@trenitalia.it* . Consente l'acquisto di un biglietto valido per sé e per l'accompagnatore per viaggi sui treni denominati "Allegro", "Riviera", "Brennero", "Artesia Notte" e "Salvador Dalì".

Esistono, altresì, apposite tariffe denominate **"Disabled Companion"** e per particolari tipologie di disabilità.

La Carta Verde e la Carta d'Argento prevedono anche la cartaRailpluscon sconto del 25% sulle tratte internazionali.

- **Offerta famiglia**: prevede lo sconto del 50% per i bambini al di sotto dei 15anni, del 20% per i componenti il gruppo, ed il rimborso biglietti solo prima della partenza con trattenuta del 20%. Il prezzo minimo è, al netto dello sconto, di almeno 10 euro per ogni componente di età superiore ai 15 anni fatti salvi i minimi tariffari previsti per il treno utilizzato.

- **Offerta amica**: iscrivendosi ed invitando gli amici ad iscriversi al circuito Carta Freccia si ha diritto a buoni-premio che permettono sconti del 20% sul costo minimo 10 €.

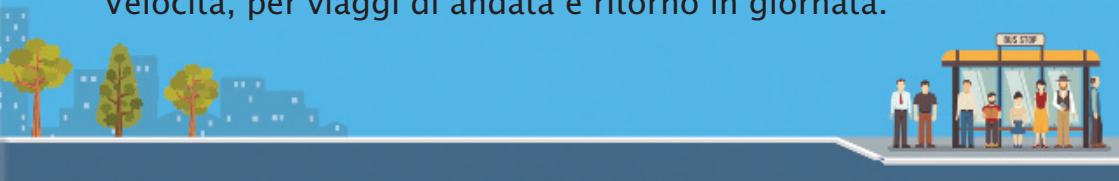
- **Cartaviaggio** (gratuita): è una promozione che intende premiare con biglietti gratis e altri vantaggio chi si serve in continuità della ferrovia attraverso l'attribuzione di punti per ogni viaggio effettuato.

- **Viaggi in comitiva** (gruppi di almeno 6 persone): prenotazione gratuita del posto con sconti fino al 20% per gruppi da 10 a 49 persone e riduzioni fino al 50% per i ragazzi dai 4 ai 15 anni.

- **Comitive scolastiche**: possono richiedere un massimo di 5 accompagnatori gratuiti e viaggi in vagoni letto e cuccette. Per gruppi di almeno 10 persone paganti si ha diritto a riduzioni sul costo del biglietto.

- **Acquisto biglietto online**: permette lo sconto del 5%.

- **Offerte periodiche**: Trenitalia periodicamente annuncia una serie di offerte a scadenza come quelli in atto sui treni Alta Velocità, per viaggi di andata e ritorno in giornata.



IL RIMBORSO DEI BIGLIETTI

I rimborsi e le relative trattenute sono direttamente collegati alla tipologia del biglietto posseduto e prevedono trattenute a seconda di quanto tempo prima della partenza del treno vengono richiesti. Per cifre inferiori ad 8 euro non si ha diritto a rimborso.

- **Rimborsi per i gruppi**: avvengono anche per cifre inferiori a 8 euro, sono ammessi rimborsi parziali in caso di modifica del numero dei viaggiatori. Non si rimborsano biglietti parzialmente utilizzati.

- **Rimborso totale**: per soppressione treno, ritardo in partenza superiore a 1 ora, mancanza di posto nella classe di validità e ritardata consegna del biglietto acquistato via internet.

NESSUN RIMBORSO per Carta Verde e Carta d'Argento.

E' possibile effettuare la richiesta di rimborso per rinuncia al viaggio se convalidato, entro 30 minuti e con trattenuta del 30%, per biglietti acquistati presso macchine self-service (presso la stazione ove è ubicata la macchinetta), e per biglietti acquistati online oppure in biglietteria telefonica (se non ancora ritirati o ritardo consegna) chiamando il n. 892021 o per e-mail, **consigliato**, all'indirizzo rimborsi@trenitalia.it, allegando copia del titolo di viaggio.

VALIDITÀ DEI BIGLIETTI

- **6 ore** dalla vidimazione per percorsi fino a 200 Km; 24 ore per percorsi superiori a 200 Km; se scade in corso di viaggio si ha diritto a raggiungere la destinazione senza effettuare fermate intermedie;
- se la **validità non è indicata** sul biglietto, questo deve essere utilizzato entro 2 mesi.

BONUS RITARDO DEI TRENI

I bonus sono utilizzabili entro 6 mesi dal rilascio: per gli Eurostar , il 50% del prezzo pagato per ritardi superiori a 25 minuti; Intercity ed Eurocity 30% per ***ritardi superori a 30 minuti.*** Se è prevedibile un ***ritardo superiore a 60 minuti*** nella destinazione finale, puoi scegliere immediatamente tra:

a) **il rimborso** del prezzo del biglietto senza alcuna trattenuta:
- per la parte di viaggio non ancora effettuato;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al tuo programma iniziale. Inoltre, in questo caso, puoi chiedere di tornare al punto di partenza non appena possibile;

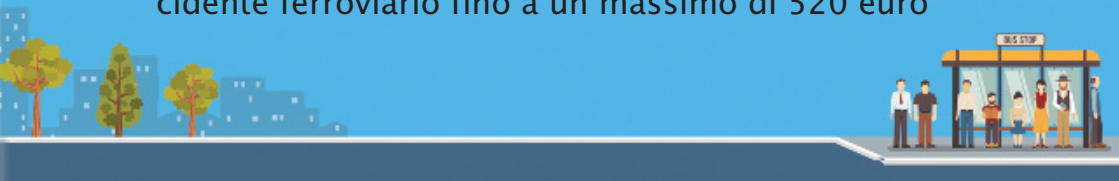
b) **il proseguimento del viaggio** verso la destinazione finale con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a tua disposizione o con il primo treno utile di categoria pari o inferiore oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo.

I TRENI REGIONALI

Se il treno viene soppresso o si verifica un ritardo in partenza superiore a 60 minuti, puoi ottenere presso tutte le biglietterie un **rimborso integrale** del biglietto anche nel caso in cui sia già stato convalidato.

- **Bagagli** (portati a mano): sono ammessi purché collocati negli appositi spazi e senza arrecare disturbo agli altri passeggeri; le biciclette sono ammesse in apposite sacche.

- **Furti e smarrimenti**: vengono risarciti solo in caso di incidente ferroviario fino a un massimo di 520 euro



- **Viaggi in vagone letto**: esiste una polizza assicurativa dei bagagli fino ad un massimo di 520 euro. Per i viaggi in carrozza-letto non occorre vidimare il biglietto; i ragazzi da 4 a 12 anni godono dello sconto del 30% sul supplemento letto, mentre i posti non occupati, anche se prenotati, dopo 15 minuti dalla partenza si intendono liberi.

- **Animali** (di piccola taglia): sono ammessi gratis su tutti i treni (escluso ETR 450), il cane paga il 50% del biglietto (eccetto Cane Guida per i non vedenti che viaggia gratuitamente). Anche i cani di grossa taglia possono viaggiare su tutti i treni Trenitalia, purché tenuti al guinzaglio e con museruola. Gli animali non sono consentiti nelle sezioni Executive Premium, la Working Area, l'Area silenzio e i salottini.

- **Oggetti smarriti**: in caso di smarrimento di oggetti rivolgersi agli Uffici di Customer Service in stazione. In caso di ritrovamento si potrà concordare il ritiro con il personale addetto.

IN TRENO CON LA BICI!

Sui treni regionali ed a lunga percorrenza, contraddistinti in Orario dall'apposito pittogramma, si può viaggiare portando la propria bici nei limiti dei posti disponibili.

Il viaggiatore può scegliere di trasportare la propria bici pagando un biglietto a tariffa intera di 2^ classe, da vidimare, e con la stessa validità del biglietto di viaggio di corsa semplice, oppure con un biglietto "supplemento bici al seguito".

E' possibile portare gratuitamente una sola bicicletta (smontata e contenuta in una sacca o una bici pieghevole opportunamente chiusa), sistemandola negli spazi previsti per i bagagli.

I reclami

I reclami si possono presentare in ogni **stazione** ferroviaria, collegandosi al **sito** RFI www.rfi.it (oppure www.trenitalia.it), ed ancora compilando il **modulo cartaceo** disponibile presso le biglietterie o gli **Uffici Assistenza** ed informazioni delle stazioni.

In Sicilia – per posta, inviare il reclamo per fatti inerenti il viaggio a:

Trenitalia – Vendita e Assistenza Sicilia
Centro Emissione Bonus
Stazione Centrale Piazza Giulio Cesare
90123 – Palermo

La Conciliazione

In caso di risposta insoddisfacente ad un reclamo, entro 60 giorni dalla risposta è possibile richiedere una procedura di conciliazione rivolgendosi:

- Ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti;

- Direttamente con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a:

  Ufficio di Conciliazione di Trenitalia,
  Piazza della Croce Rossa,
  10161 Roma

- o al numero di fax 06/44103490.

Le Informazioni

E' possibile ottenere informazioni ferroviarie:

- Sugli **orari e le prenotazioni** chiamando il numero 892021;
- Utilizzando l'e-mail *rapclientela.lo@trenitalia.it*;
- Collegandosi al sito *www.trenitalia.it*;
- Chiamando il numero a pagamento 199-892021 per informazioni su pratica bonus, rimborsi, reclami, cambio prenotazioni, informazioni su orari e circolazione treni, per presentare richiesta di rimborso;
- E' possibile utilizzare anche il numero ordinario 06-3000;
- Per **assistenza ai disabili** rivolgersi (numero a pagamento) al 199-303060, attivo dalle 7 alle 21.

CAPITOLO 2 - L'AEREO

Prenotare un volo, acquistare un biglietto, chiedere informazioni:

- Presso le Agenzie di Viaggio;
- Agenzie e Filiali delle Compagnie Aeree;
- Telefonicamente e/o via Internet

I DIRITTI DEL PASSEGGERO

Validi:

- per tutti i voli in partenza da aeroporti comunitari;
- sui voli in partenza da aeroporti extracomunitari e diretti alla Comunità Europea (solo se la Compagnia è comunitaria);

Non validi:

- per mancato imbarco per motivi privati del passeggero (salute, ritardi, sicurezza,insufficiente documentazione, ecc.);
- per chi viaggia gratis e/o con tariffe particolari "non pubbliche".

IMBARCO NEGATO

Il negato imbarco, per il quale puoi ricevere un risarcimento, consiste nel rifiutare il trasporto di un passeggero nonostante sia presente all'imbarco. Solitamente è dovuto a un numero eccessivo di passeggeri (**overbooking**). Ciò significa che è stato venduto un numero di biglietti superiore ai posti disponibili in aereo; tuttavia, raramente le compagnie aeree ammettono questa pratica. Se il viaggiatore prosegue il viaggio non ha diritto al rimborso del biglietto ma a compensi.

Se sceglie di non proseguire, o di partire, ha diritto al rimborso del biglietto per la tratta non effettuata.

COSA FARE IN CASO DI NEGATO IMBARCO PER VOLI DA O PER L'UNIONE EUROPEA

1) **Non cedere volontariamente il tuo posto in cambio di voucher o benefici.** Se lo facessi, rinunceresti al tuo diritto a compensazioni aggiuntive. Naturalmente, se la compagnia aerea ti dovesse fare un'offerta davvero vantaggiosa, potresti decidere di accettarla.

2) **Conserva la tua carta d'imbarco e ogni altro documento di viaggio.** Se non hai la carta d'imbarco, puoi usare qualsiasi documento di volo con un numero di prenotazione. Questo numero viene assegnato alla tua prenotazione dalla compagnia aerea.

3) **Chiedi il motivo per cui ti viene negato l'imbarco.** Il motivo più ricorrente è una sovra prenotazione, ma possono esserci altre ragioni. Questa informazione può fare la differenza se decidi di inoltrare un reclamo.

4) **Chiedi un volo alternativo verso la tua destinazione.** O, se preferisci, puoi chiedere il rimborso del tuo biglietto e un volo di ritorno per il tuo luogo di partenza, se necessario.

5) **Chiedi un indennizzo per l'imbarco negato.** Una volta verificato che ne hai il diritto, la compagnia aerea dovrebbe risarcirti immediatamente. L'indennizzo è aggiuntivo rispetto all'imbarco su un volo alternativo o il rimborso già citati.

6) **Chiedi alla compagnia aerea di pagarti cibo e bevande.** Se sei costretto ad aspettare in aeroporto più a lungo del previsto, la compagnia aerea è tenuta a fornirti cibo e bevande per il tuo comfort. Non si tratta soltanto di gentile ospitalità, ma è un dovere.

7) **Chiedi alla compagnia aerea di pagarti una stanza in albergo.** Se sei costretto a rimanere a terra di notte mentre aspetti un volo alternativo verso la tua destinazione, la compagnia aerea è tenuta a coprire tutte le spese ragionevoli di pernottamento, oltre ad assicurare il trasporto per e dall'aeroporto.

8) **Conserva le ricevute delle tue eventuali spese extra.** Per i voli internazionali, anche dentro l'UE, potresti riuscire a recuperare le spese aggiuntive conseguenti ai disagi di volo. La documentazione cartacea ti sarà utile per ottenere il risarcimento.

9) **Verifica se hai diritto a un risarcimento per l'imbarco negato aereo.** Se non hai ricevuto il risarcimento all'aeroporto, puoi sempre reclamarlo dopo.

I COMPENSI PER ECCESSO DI PRENOTAZIONI

a) Voli all'interno della Comunità Europea:

- Euro 250 per voli sino a 1.500 Km.
- Euro 400 per voli superiori a 1.500 Km.
- Euro 600 per voli superiori ai 3.500 Km.

b) Voli fuori della Comunità Europea:

- Euro 250 fino a 1.500 Km.
- Euro 400 da 1500 Km a 3.500 Km.
- Euro 600 per voli superiori a 3.500 Km.

c) Diritto all'Assistenza:

In entrambi i casi (a e b) si ha diritto all'assistenza.

- Pasti, bevande e sistemazione in albergo in caso di pernottamento;
- Due chiamate telefoniche e/o fax.

N.B. *Tali compensi sono ridotti del 50% se la Compagnia offre un volo che consenta l'arrivo a destinazione entro 2, 3, 4 ore rispetto alla originaria ora prevista e alla lunghezza del volo.*

CANCELLAZIONE DEL VOLO

Stessi compensi e diritti previsti nei casi di imbarco negato.

I compensi non sono dovuti se:

- La compagnia può provare che la cancellazione del volo è dovuta a motivi di sicurezza, scioperi, allarmi, cattive condizioni atmosferiche;

- Il passeggero è stato informato della cancellazione almeno 2 settimane prima;

- Se almeno 1 settimana prima è stato offerto un volo alternativo che parta entro 2 ore prima dell'orario originario e arrivi non oltre 4 ore dopo quello di arrivo;

- Se informato meno di 7 giorni prima con offerta di volo che parta entro 1 ora prima e arrivi entro 2 ore dopo dell'orario del volo originariamente prenotato.

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

Diritto all'assistenza:

- Pasti, bevande e sistemazione in albergo in caso di pernottamento;
- Due chiamate telefoniche e/o fax.

L'assistenza viene riconosciuta solo se il ritardo si è verificato:

1. nei voli intracomunitari
- di almeno 2 ore entro 1500 Km
- di almeno 3 ore oltre 1.500 Km

2. nei voli internazionali
- di almeno 2 ore fino a 1.500 Km
- di almeno 3 ore da 1.500 a 3.500 Km
- di almeno 4 ore superiori a 3.500 Km

N.B. *se il ritardo è superiore a 5 ore, il viaggiatore ha in ogni caso diritto a rinunciare al viaggio e al rimborso del biglietto senza pagare penalità alcuna.*

Grazie alla Corte U.E. rimborsi anche a chi subisce ritardi di oltre tre ore!

Una sentenza della Corte di giustizia dell'Unione Europea ha affermato il diritto dei passeggeri, il cui volo subisce un forte ritardo, a ricevere un rimborso.

Una sentenza che sancisce la **vittoria dei consumatori**. Prevedere una compensazione pecuniaria per i passeggeri di voli ritardati di almeno tre ore è un notevole passo in avanti nella tutela dei diritti dei consumatori, che spesso subiscono le criticità e i disservizi del sistema aeroportuale.

COME SI PRESENTA UN RECLAMO?

- tramite **lettera raccomandata** con ricevuta di ritorno inviata alla compagnia aerea;

- elettronicamente, all'**indirizzo e-mail** della compagnia aerea;

- utilizzando un **modulo** disponibile sul sito web della compagnia aerea;

- **con il nostro aiuto**, senza correre alcun rischio in caso di mancato risarcimento.

Sistemazione in classe superiore o inferiore

- *In classe superiore*: il passeggero non è tenuto a pagare differenza di prezzo;

- *In classe inferiore*: si ha diritto a rimborso parziale del biglietto (entro 7 giorni) come segue:

1. *nei voli intracomunitari*

- 30% entro 1.500 Km;
- 50% per voli superiori a 1.500Km;

2. *nei voli internazionali*

- 30% fino a 1.500 Km;
- 50% superiori a 1.500Km e fino a 3.500 Km;
- 75% per voli superiori a 3.500Km.

RECLAMI

Se la compagnia Aera non risponde ad un reclamo entro 6 settimane, può essere presentato un ulteriore reclamo e/o denuncia a:

- **Le sedi Aeroportuali dell'ENAC** (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile);
- **L'aeroporto di atterraggio** per disservizi verificatisi fuori della Comunità Europea o in Norvegia, Islanda o Svizzera;
- **Gli Organi Responsabili** degli Stati dell'Unione, della Norvegia, dell'Islanda e della Svizzera per voli in arrivo o in partenza da quegli scali (motivi: mancato imbarco, cancellazione voli, prolungato ritardo voli). Indirizzi da rilevare sul sito *http://apr.europa.eu*

Modalità del reclamo all'ENAC:

- collegarsi al portale ENAC (*www.enac.gov.it*) e cliccare su "I diritti del passeggero";
- compilare il modulo disponibile sul portale;
- l'ENAC può "sanzionare" la Compagnia i cui esiti verranno comunicati al passeggero per eventuali azioni giudiziarie contro la Compagnia.

AZIONI RISARCITORIE

- Se il passeggero, a causa di ritardi, cancellazione voli eccetera, subisce danni dimostrabili, a prescindere dalle forma di tutela, può richiedere il risarcimento alla Compagnia **fino a 4.831,00 euro** (cifra variabile in base alla fluttuazione dell'euro);
- Il risarcimento non è dovuto se la compagnia dimostra di aver adottato tutti le misure necessarie ad evitare il ritardo o l'impossibilità di adottarli.

I NOSTRI CONSIGLI:

- **Presentarsi in aeroporto in anticipo** (secondo indicazioni Compagnia o Tour Operator) mediamente 1 ora prima, in caso di gruppi anche 2 ore prima;

- Prima di acquistare il biglietto **verificare le restrizioni** poste in relazione a prezzi concorrenziali;

- Nel caso di acquisto biglietti promozionali verificare l'eventuale **diritto al rimborso** per rinuncia al viaggio;

- Premunirsi in tempo dei **documenti necessari al volo** (specie per viaggi all'estero) come biglietti, passaporti, carta di identità valida all'espatrio, visti di entrata, eccetera;

- Per viaggi all'estero registrarsi al sito del **Ministero degli Affari Esteri** (*www.dovesiamonelmondo.it*) per eventuali casi di emergenza.

CAPITOLO 3 - LE NAVI

Il trasporto marittimo è regolato dal Codice della Navigazione, mentre le crociere sono protette dal Codice del Consumo.

Importanti sono le condizioni di contratto che variano tra le compagnie di navigazione. Le compagnie pubblicano degli opuscoli indicanti gli orari, i tragitti ed i servizi offerti, nonché tutte le informazioni riguardo il trasporto su di una determinata nave.

Generalmente troveremo allegato ai biglietti, un estratto delle condizioni generali di contratto.

Quello che c'è da sapere al momento dell'imbarco

1. Perdita o furto del biglietto

La comunicazione di perdita o furto del biglietto deve essere fatta in maniera tempestiva, in modo da mettere al corrente la compagnia di quanto accaduto.

Ricordiamo che il biglietto è l'unico titolo di viaggio riconosciuto per poter salire a bordo.

Molte compagnie prevedono la possibilità di ottenere un duplicato del biglietto previa dichiarazione di smarrimento dello stesso. Il tutto è possibile, in alcuni casi, dietro pagamento di una somma forfettaria prima, naturalmente, del momento dell'imbarco.

Il **duplicato del biglietto**, che sarà rilasciato a chi dimostri di averlo smarrito, è in tutto e per tutto uguale al precedente e, pertanto, riporterà il luogo e la data di emissione, il luogo di partenza e il luogo di arrivo, il prezzo, il nome e il cognome del passeggero e la sistemazione prescelta.

Ogni Compagnia di Navigazione ha la propria linea commerciale e adotta soluzioni diverse per coloro che hanno perso il titolo di viaggio e vogliono partire ugualmente.

Può capitare di trovarne una che non accetta di rilasciare un duplicato. In questo caso, la Compagnia proporrà al passeggero che dichiara di aver perso il proprio titolo di viaggio di fare una **nuova prenotazione** e di provvedere a un nuovo pagamento del biglietto.

La somma sarà restituita solo se entro un tempo prestabilito il biglietto smarrito non sarà stato utilizzato. E bene ricordare che chi si imbarca senza il biglietto è obbligato a darne immediata comunicazione al Commissario di bordo o al Comandante in persona.

In questo caso, dopo la comunicazione il passeggero potrà comunque permanere sulla nave ma solo ed esclusivamente dietro il pagamento del doppio del valore del biglietto e verificata la disponibilità.

2. Pagamento, annullamento e rimborsi

Alcuni eventi che riguardano il passeggero, possono rendere impossibile il rispetto del contratto di trasporto.

Il Codice della Navigazione prevede che:

- Se prima della partenza si verifica la morte del passeggero, oppure un suo impedimento a viaggiare per una causa che non dipende da lui, il contratto è risolto. In tale caso è dovuto il quarto del prezzo del biglietto (che deve essere considerato al netto del vitto, se questo era già compreso nel prezzo).

- Se uno di questi eventi riguarda uno dei congiunti o un addetto alla famiglia che doveva viaggiare assieme, ciascuno dei passeggeri può chiedere la risoluzione del contratto. Al vettore deve essere comunicata la notizia **prima della partenza**, in mancanza il passeggero è tenuto a pagare l'intero prezzo del biglietto.

- L'assenza del passeggero al momento delle operazioni d'imbarco obbliga lo stesso a pagare, l'intero prezzo del biglietto.

3. Altri eventi che interessano il vettore e danno diritto a rimborsi

- Il sopraggiungere di una **causa che impedisca la partenza** della nave obbliga il vettore a rimborsare l'intero prezzo del biglietto.In questo caso il passeggero può chiedere la risoluzione del contratto, ove non preferisca intraprendere il viaggio con altra nave dello stesso vettore;

- La **soppressione della partenza** della nave o per cambio dell'itinerario tale da arrecare danni e/o disagi agli interessi del passeggero.

In entrambe queste ipotesi è previsto un risarcimento danni. Nel caso in cui la soppressione o il mutamento di itinerario siano dovuti ad un giustificato motivo, il risarcimento del danno non potrà comunque essere superiore al doppio del prezzo del biglietto.

Le norme del Codice della Navigazione attribuiscono al passeggero, nel caso di partenza ritardata, il **diritto all'alloggio ed al vitto** (se questo era incluso nel prezzo del biglietto) a spese del vettore. Il passeggero deve però chiedere la risoluzione del contratto entro determinati limiti di tempo. Se ciò non avviene, perde il diritto all'alloggio ed al vitto a spese del vettore.

Nel caso in cui è necessario interrompere il viaggio, per motivi che non dipendono dalla volontà o responsabilità del vettore o del passeggero, quest'ultimo deve, comunque, procedere al pagamento del prezzo del biglietto proporzionalmente al tratto percorso.

4. Quanto rimborso ottengo in caso di annullamento del viaggio?

Se alla prenotazione avete aggiunto una assicurazione contro le penali di annullamento viaggio si può ottenere anche il rimborso totale del costo dei biglietto della nave, a condizione che le motivazioni certificabili siano ritenute valide dalla Compagnia assicurativa.

Se non è stata aggiunta alcuna polizza occorrerà verificare, anche con l'aiuto del Call Center della Compagnia, la fattibilità e l'ammontare del rimborso al momento della richiesta di annullamento stessa, giacché la penale è variabile in funzione di quanto tempo prima della partenza vengono annullati i biglietti. Alle penali vengono poi sommate le spese di gestione dell'annullamento.

5. Responsabilità del vettore, sinistri e bagagli

Il vettore è responsabile per i sinistri che colpiscono la persona del passeggero, e che dipendono da fatti verificatosi **dal momento delle operazioni d'imbarco fino a quelle disbarco**. Il vettore non è responsabile quando prova che i fatti verificati non sono dipesi dalla sua volontà o dalla sua colpa.

Il vettore è responsabile di danneggiamento, perdita o avaria del bagaglio quando il passeggero dimostra che tali eventi sono stati determinati da cause che riguardano il vettore.

Il passeggero deve presentare subito denuncia al **Commissario di bordo** se i danni sono apparenti e ben visibili. Se essi non sono immediatamente riconoscibili si può presentare denuncia **entro i tre giorni successivi all'arrivo della nave.**

6. Animali

L'ingresso degli animali domestici non è consentito in cabina (ad eccezione delle cabine con accesso per animali), nelle sale poltrone e nelle sale comuni; sono invece **ammessi sui ponti esterni della nave** o, dove disponibili, negli idonei ricoveri fino ad esaurimento di disponibilità. **Il passeggero è responsabile** per gli eventuali danni arrecati dal suo animale a cose o persone.

Da ricordare:

a) Tutti i diritti nascenti dal contratto di trasporto di persone e di bagagli non registrati, si prescrivono in sei mesi decorrenti dal giorno di arrivo a destinazione del passeggero, o dal giorno in cui sarebbe dovuto arrivare.

b) I diritti concernenti i bagagli registrati godono di un periodo di prescrizione più lungo: 1 anno dalla riconsegna o, in caso di smarrimento, dal giorno in cui avrebbero dovuto essere consegnati.

E' bene anche sapere...

- **Imbarco e sbarco veicoli** – Per motivi di sicurezza, è vietato il trasporto di veicoli che trasportino merci pericolose o nocive non ammesse dai vigenti regolamenti e di contenitori che contengano prodotti infiammabili. I veicoli alimentati a gas (Gpl-Metano) devono essere dichiarati all'atto della prenotazione e dell'imbarco ed avere i serbatoi semivuoti.

- **Le lunghezze dei veicoli** sono da considerarsi fuori tutto, compresi ganci traino, timoni o altro. Camper, roulotte, fuoristrada o comunque veicoli di altezza superiore a 1,80 metri da terra e/o di larghezza superiore a 1,85 metri devono essere segnalati all'atto della prenotazione.

- **Tutte le tariffe speciali** e/o promozionali sono disponibili fino ad esaurimento dei posti e proposti automaticamente dai vari sistemi di prenotazione. Le tariffe speciali, qualora non diversamente previsto, non sono cumulabili con altre tariffe promozionali.

CAPITOLO 4 - L'AUTOMOBILE

Conviene cambiare l'auto adesso o con l'anno nuovo?

Prima delle ferie, molte famiglie si pongono l'interrogativo se cambiare l'auto.

E, come sempre accade nella seconda parte dell'anno, cercano di capire se sia meglio puntare su un maggiore sconto concesso da venditori impegnati nello sprint finale verso gli obiettivi annuali, oppure sul fatto di avere una vettura immatricolata dopo il 1° gennaio, che risulterà più giovane quando sarà il momento di rivenderla.

In questi mesi, la scelta è complicata dagli incentivi, che sono cumulabili con gli sconti, anche se sui modelli che hanno vendite con incentivo più alto gli abbuoni sono meno convenienti.

INCENTIVI E SCONTI CON E SENZA ROTTAMAZIONE

A cominciare da agosto 2020 e fino al 31.12.2020, saranno disponibili gli **incentivi auto** contenuti nel Decreto Rilancio, sono previsti bonus da 1.750,00 a 10.750,00 euro.

A questi si potranno sommare anche gli **incentivi locali, regionali e comunali** grazie ai quali si potrà risparmiare davvero una consistente cifra.

Occorre tuttavia chiarire che i fondi stanziati per gli incentivi locali sono limitati e ad esaurimento, per cui ne potranno beneficiare solo un determinato numero di cittadini.

Con le novità introdotte nel Decreto Rilancio, fino al 31 dicembre 2020, sarà possibile prenotare sul sito **ecobonus.mise.gov.it** l'incentivo per l'acquisto di veicoli a basse emissioni.

Il contributo potrà arrivare fino a 8 mila euro per l'acquisto con rottamazione, e fino a 5 mila euro per l'acquisto senza rottamazione. All'ecobonus si possono aggiungere sconti **fino a 2 mila euro** che verranno concessi direttamente dai venditori.

Alle tipologie già previste di veicoli fino a 8 posti, viene aggiunta anche la fascia di veicoli con emissioni C02 61/110 g/km appartenente alla classe ambientale Euro 6 con prezzo di listino non superiore ai 40 mila euro.

Dal 1 agosto 2020, oltre alle novità già in vigore per l'acquisto di **veicoli di categoria L** (ciclomotori, motocicli e veicoli analoghi) con la rottamazione, si possono prenotare online anche i contributi per l'acquisto di veicoli senza dover consegnare un veicolo per la rottamazione.

In questo caso il contributo applicato sarà del 30% del prezzo di acquisto fino ad un massimo di 3.000 euro, mentre lo sconto è del 40% ,fino al massimo di 4.000 euro con la rottamazione. Anche per diesel e benzina, oltre che per ibride ed elettriche, e anche per auto usate.

I nuovi contributi sono cumulabili con il vigente ecobonus per l'acquisto di auto a basse emissioni di biossido di carbonio disciplinato dalla legge di bilancio 2019.

Inoltre, sono previsti **sconti fiscali sul passaggio di proprietà** a favore di chi compra un veicolo usato di ultima generazione (classe non inferiore a Euro 6), rottamandone uno decisamente più inquinante (di classe non superiore a Euro 3) e un ulteriore contributo destinato a chi acquista "**ecosostenibile**" e rottama un secondo veicolo.

La rottamazione di un veicolo vecchio non è condizione indispensabile per l'accesso al contributo. La presenza o meno, tuttavia, incide sulla consistenza del bonus, entità che è differenziata in funzione delle emissioni dei veicoli.

Nel caso di **acquisto con rottamazione** di un veicolo immatricolato prima dell'01.01.2010, o che nel periodo di vigenza dell'agevolazione supera i dieci anni di anzianità della data di immatricolazione, il contributo è di 2.000 euro per i veicoli con emissioni di CO2 da 0 a 60 g/km e di 1500 euro per i veicoli con emissioni da 61 a 110 g/km (in entrambe le ipotesi, il contributo è riconosciuto se il venditore pratica uno sconto di almeno 2000 euro).

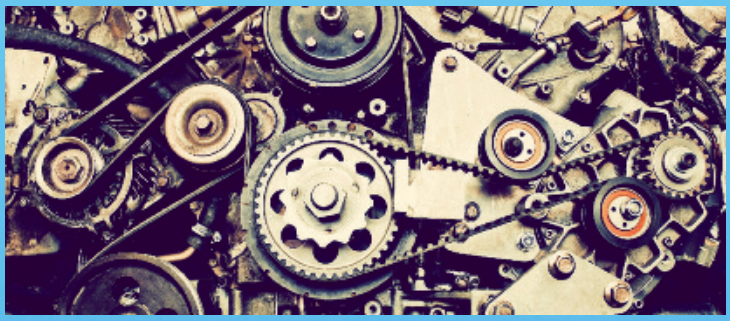
In caso di **acquisto senza rottamazione**, il contributo è di 1.000 euro per i veicoli con emissioni CO2 da 0 a 60 g/km e di 750 euro per i veicoli con emissioni da 61 fino a 110 g/km (in tali circostanze, è richiesto che il venditore pratichi uno sconto di almeno 1.000 euro).

Attenzione a...

- **Il tipo di motore**: Le condizioni con cui si applicano gli incentivi e i relativi importi cambiano a seconda se decidi di acquistare un'auto a motore termico, Euro 6 diesel o benzina, o a motore elettrico e ibrido.

- In pratica: **compri un'auto nuova a basso impatto ambientale e ricevi direttamente uno sconto sul prezzo di listino.** Grazie agli incentivi rottamazione, se porti a demolire un usato Euro 0,1,2,3 o 4, l'ecobonus per l'acquisto della nuova auto sarà ancora più vantaggioso.

- **I consumi:** Per convincere i potenziali acquirenti a cambiare auto, viene detto che gli incentivi sono riservati a modelli di auto dai consumi particolarmente bassi. **Non sempre ciò è vero!**



Certo, i motori moderni sono spesso più parchi di quelli delle generazioni precedenti, ma molte volte il vantaggio è annullato dall'aumento di peso (recipienti per il gas e sicurezza), determinante soprattutto in città, e di dimensioni, in particolare, della sezione frontale per SUV e monovolumi, che penalizzano l'aerodinamica, aspetto molto importante per i consumi.

COMPARARE I CONSUMI – LE AUTO ELETTRICHE

L'Agenzia della Protezione Ambientale degli Stati Uniti ha effettuato una **comparazione dei consumi tra veicoli a benzina, a gasolio ed a trazione elettrica**.

Ad esempio, dallo studio viene fuori che **12 litri di benzina, che pesano meno di 10 kg, hanno la stessa energia delle grandi e pesanti batterie di una Tesla Model S.**

Per superare il problema, si spera nelle batterie a flusso, ideali anche per stoccare le energie rinnovabili, ed anche in quelle allo stato solido, ma ad oggi il confronto è ancora improponibile.

L'intensità fossile e rinnovabile della generazione elettrica gioca comunque un ruolo fondamentale nell'**impatto ambientale** della mobilità elettrica rispetto a quella tradizionale.

Prendendo come riferimento il mix energetico di alcuni paesi europei a maggiore intensità fossile, le emissioni delle auto a batteria sono comunque inferiori rispettivamente del 25% e del 45% rispetto al veicolo diesel di riferimento.

Con il **mix energetico** italiano del 2015, l'impatto di un auto elettrica risultava addirittura inferiore del 55% rispetto a quello di un'auto a gasolio.

Servono, tuttavia, percorrenze da 45.000 a circa 75.000 km da parte delle auto elettriche per scontare lo sbilanciamento iniziale che la fase produttiva ha sull'impatto ambientale della mobilità elettrica.

Dopo tali percorrenze, affermano i ricercatori, le auto elettriche producono considerevoli vantaggi climatici.Significative le **riduzioni di particolato**, ossidanti fotochimici ed acidificazione atmosferica.

EURO 6? INFORMIAMOCI BENE...

Le Euro 6 non sono tutte uguali!

Tradotto, sulle carte di circolazione, che fanno fede ai fini delle limitazioni al traffico urbano, questo significa che l'Euro 6 non è una classe unica come spesso si crede, ma, semplificando, è **divisa in quattro "sottoclassi"**.

Differenze che certo non sfuggono ai sindaci, alle prese con l'obbligo di limitare il traffico non solo per le pressioni ecologiste, ma anche per il fatto che la Ue a causa dell'inquinamento ha aperto varie procedure d'infrazione contro diversi Stati membri, di cui due riguardano l'Italia, su **NOx e polveri sottili**.

CONTRIBUTI E BONUS SOLO PER VEICOLI OMOLOGATI EURO 6

L'emendamento si riferisce a persone fisiche e giuridiche che "acquistano in Italia **dal primo luglio al 31 dicembre 2020**, anche in locazione finanziaria, un veicolo nuovo di fabbrica e che consegnano per la rottamazione un veicolo immatricolato in data anteriore al primo gennaio 2010 o che nel periodo di vigenza dell'agevolazione superi i dieci anni dalla data di immatricolazione, è riconosciuto un contributo statale fino a 2.000 euro a condizione che le motorizzazioni siano omologate nella classe Euro 6 e abbiano emissioni di CO_2 superiori a 61 g/km, ed a condizione che sia praticato dal venditore uno sconto almeno pari alla misura del contributo statale".

AUTO E MERCATO: CONSIGLI PER GLI ACQUISTI

Listini sempre più labili e virtuali. Da quando con la prima stagione degli incentivi si è innescata una "guerra dei prezzi" combattuta dai costruttori a suon di sconti e promozioni, la somma realmente pagata per acquistare un'auto è ben diversa da quella "suggerita" dalle case e riportata nelle pagine dedicate della stampa specializzata.

Auto Nuova? Devi sapere che...

- Informati sul sito internet della casa costruttrice sui modelli, allestimenti, versioni, accessori e prezzi dell'auto che ti interessa. Molte case automobilistiche permettono anche di configurare online il veicolo che si vuole acquistare e, spesso, sono indicati sconti, promozioni e le eventuali agevolazioni sui pagamenti;

- Restyling e nuove versioni, controlla quando è iniziata la produzione del modello che ti interessa e cerca di sapere se sono previsti restyling o nuove versioni. Sarebbe deludente acquistare un'auto nuova quando, da lì a poco, arriverà un modello rinnovato.

- Cerca in internet recensioni, commenti, informazioni alla ricerca di pregi e difetti ma soprattutto le opinioni di chi è, o è stato, proprietario di quel veicolo;

- Verifica quale **normativa anti-inquinamento** rispetta questo veicolo, se è dotato di filtro antiparticolato e quant'è il valore di emissione di CO_2, questo valore è importante da considerare per future e possibili restrizioni alla circolazione;

- una volta che ti sei documentato e sei quindi deciso ad acquistare il veicolo che hai scelto, recati dal concessionario per approfondire l'acquisto. Ti consigliamo di recarti da **più di un concessionario** per cercare di valutare le offerte migliori;

- **chiedi ad amici e parenti** se sanno raccomandarti una persona in particolare all'interno della concessionaria scelta;

- richiedi una **prova su strada** del veicolo che vuoi acquistare per valutare: comfort, silenziosità, tenuta di strada, accelerazione, posizione di guida, spazio per il piede sinistro, ergonomia degli strumenti e comandi, la frenata;

- auto da rendere in permuta, informati prima sulla sua quotazione, poi chiedi il prezzo con e senza usato e valuta la differenza. Ricordati che puoi chiedere il massimo dello sconto se non gli rendi il tuo usato. Pretendi l'indicazione di prezzo bloccato fino alla consegna;

- sul contratto fai indicare la descrizione dettagliata di ogni particolare dell'auto nuova e non il generico codice di ordinazione;

- il **tempo di consegna stimato**, se l'autovettura deve essere ordinata;

- il **numero di telaio** del veicolo è già disponibile presso il concessionario, in quel caso chiedi di visionarlo subito e controllalo con attenzione;

- se la tua vettura è già disponibile, chiedi che il tuo veicolo venga chiuso a chiave e non utilizzato, soprattutto come mostra o prove per altri clienti;

- **non versare una caparra superiore all'8%** del prezzo di fattura, nel caso che tu decida di non acquistare più l'auto il venditore avrà diritto a titolo di risarcimento ad una penale pari all'8% del prezzo convenuto;

- paga con un assegno non trasferibile intestato all'azienda venditrice;

- se decidi di pagare tramite un finanziamento, prenditi il tempo per **consultare anche la tua banca**, non ti impegnare subito con il concessionario, non firmare alcuna richiesta di finanziamento, ma ottieni il preventivo migliore. Fatti indicare il **TAN** e soprattutto il **TAEG** che comprende il costo totale dell'acquisto (interessi, altri oneri, assicurazioni, ecc...).

- fai annotare e controfirmare sul contratto il pagamento avvenuto, la data e l'eventuale indicazione degli estremi dell'assegno;

- ricontrolla con attenzione che il venditore abbia scritto tutto ed in modo esatto;

- prima di firmare il contratto ricorda che non puoi esercitare il **diritto di recesso** (si può per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali del venditore entro 14 giorni);

- dopo aver firmato il contratto, chiedine una **copia controfirmata in originale** dal venditore;

- ricorda che puoi recedere dal contratto qualora il veicolo non viene messo a tua disposizione entro 15 giorni dalla data stabilita per la consegna o entro trenta giorni da quella prevista. In questo caso devi inviare una raccomandata ricevuta di ritorno al concessionario con la quale chiedi la risoluzione del contratto per inadempienza;

- all'arrivo della vettura **verifica** che il veicolo corrisponda a quello ordinato;

- il concessionario, probabilmente ti chiederà di saldare il conto per poi procedere all'immatricolazione, fatti mettere per iscritto nel contratto **la data della consegna** che non deve superare i quindici giorni succesivi.

L'AUTO USATA TRA CONVENIENZA E... FREGATURE!

Controlla i documenti del veicolo: il **numero di telaio e targa** scritti sui documenti, devono corrispondere a quelli stampati sul veicolo:

- la **Carta di Circolazione** o libretto, descrive tutte le caratteristiche tecniche dell'autovettura e le revisioni periodiche obbligatorie a cui è stata sottoposta;

- il **Certificato di Proprietà** o CDP, attesta la proprietà del veicolo (sostituisce il vecchio Foglio Complementare);

- il **libretto dei tagliandi** serve a provare l'effettiva manutenzione, che dovrebbe essere effettuata presso un'officina di riparazione autorizzata dalla casa costruttrice;

- il **tagliando del bollo auto**: ricorda che sei responsabile per la tassa di proprietà, (ex bollo auto) solo dal periodo in cui diventi proprietario, ma la legge prevede che se acquisti l'auto anche un solo giorno prima della scadenza del bollo il responsabile diventi tu.

I nostri consigli:

- **T**ieni in considerazione il **numero di proprietari** che ha avuto il veicolo, se non si tratta di uno solo diventa più difficile capire che tipo di uso è stato fatto del veicolo;

- Accertati che l'**allestimento del veicolo** sia effettivamente quello dichiarato dal venditore o che appare dalle scritte (orginali...) adesive sul veicolo;

- Controlla il **numero scritto sui cristalli**: su ogni cristallo infatti sono stampate diverse informazioni, quella che interessa è il numero che indica l'anno in cui quel cristallo è stato prodotto, da qui puoi capire se è lo stesso dell'immatricolazione o se magari successivamente sia stato sostituito, magari a seguito di un incidente;

- Se sull'auto è installato un **impianto a GPL** o metano deve essere annotato sulla carta di circolazione e ricorda che probabilmente ha percorso molti chilometri;

- Fai una **prova su strada** del veicolo solo così è possibile verificare le condizioni dei vari organi meccanici;

- Se vuoi acquistare un veicolo recente informati sul **prezzo di vendita del nuovo**, perché molte volte, grazie alle numerose promozioni commerciali, con una piccola differenza è possibile acquistare un veicolo nuovo, un auto a km zero o un'auto aziendale;

- **Non avere fretta** nel decidere di acquistare un auto usata, prenditi il tempo per riflettere, non decidere d'impulso al primo incontro, anche se il venditore ti dicesse che "quella auto è già impegnata, è quasi venduta, l'ha promessa ad un suo amico ..."ma se lasci una caparra è tua! Se puoi, torna a visionarla e provarla con il tuo meccanico di fiducia. La fretta è una cattiva consigliera, così come un eccessivo desiderio di avere e guidare quella auto;

- Non farti vedere molto interessato a quella auto, il venditore potrebbe far leva sul tuo desiderio per indurti a decidere all'acquisto;

- Prova a **contrattare il prezzo** con il venditore, non è una vergogna;

- Fatti accompagnare da un esperto a visionare l'auto, lui vedrà con occhi diversi;

- Prima di chiedere informazioni,decidi tu qual è l'auto che ti interessa tra quelle esposte, il venditore ti “consiglierà” auto che non si vendono o dove realizza incentivi economici;

- Ricorda che il venditore si aspetta da te le solite domande: i km sono originali? Ha avuto mai incidenti? “E’ unico proprietario? Com'è, è buona? Preparati bene…prima!

- Controlla che siano state regolarmente effettuate le **revisioni periodiche** di legge;

- Ricorda che acquistando un'auto usata da un concessionario o commerciante, dal 22 marzo 2002 si ha diritto ad una **garanzia di legge di 2 anni**, salvo accordo tra le parti che la può limitare fino ad un minimo di un anno quindi, sicuramente, il venditore annoterà nel contratto l'accordo di un anno di garanzia, se questo non fosse specificato la garanzia si intende per due anni.

CREDITO E SISTEMA BANCARIO

Premessa:

Nell'ultimo decennio il **sistema bancario italiano** ha affrontato una serie di criticità che hanno influito notevolmente sui risultati economici delle banche e,conseguentemente (si pensi al taglio di centinaia di sportelli), cambiato profondamente le condizioni di fruizione dei servizi bancari a causa della rapida evoluzione dei **rapporti banca/cliente**.

L'Italia si caratterizza per avere conosciuto, negli ultimi anni, grandi cambiamenti nella conformazione stessa del mercato creditizio. In rapida sequenza sono state realizzate operazioni di concentrazione di notevole rilevanza non solo a livello nazionale ma anche internazionale.

Le misure normative volte ad incoraggiare una maggiore **"mobilità" della clientela**, tuttavia, sono spesso state colte, soprattutto dalle imprese, non quali occasioni di differenziazione delle offerte per innescare reali processi competitivi, bensì come minacce alle posizioni acquisite.

COME FUNZIONANO LE BANCHE: OPERAZIONI E SICUREZZA

IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è uno strumento a cui ormai non si può rinunciare se si vogliono gestire in modo efficiente le proprie risorse economiche.

Grazie al conto corrente si possono compiere molte operazioni, come **inviare e ricevere denaro**, tenere sotto controllo le spese, pagamenti come ad esempio il pagamento dei bollettini postali o le imposte.

Per accedere alle funzionalità del conto corrente è possibile recarsi in filiale oppure utilizzare i servizi di **internet banking**. Alcune banche offrono ai propri clienti anche un'apposita app da scaricare sullo smartphone per gestire la propria operatività.

Esiste anche un'altra tipologia di conto particolare chiamato **"Conto Deposito"**. Ideato per consentire al correntista di mettere da parte il denaro che non prevede di utilizzare nell'immediato e di ricevere in cambio degli interessi.

Questi interessi sono più alti quando il cliente si impegna a non movimentare il denaro per un tempo determinato. In tal caso si parla di conto deposito vincolato, che si distingue invece dal conto deposito libero grazie al quale si ha la possibilità di disporre sempre del capitale versato.

Come i conti tradizionali, anche i conti deposito sono coperti per 100.000 euro dalla garanzia del **Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi**.

Il conto corrente può essere anche **cointestato**, a firma congiunta o a firma disgiunta. Le differenze sono molto significative, quindi è bene riflettere con attenzione sulla scelta prima di cointestare il conto.

1. Come si apre un conto corrente?

La procedura per aprire un nuovo conto corrente è molto semplice, ma prima di firmare il contratto si raccomanda sempre di leggere con attenzione il foglio informativo e tutte le condizioni previste dal contratto.

Vediamo adesso le principali caratteristiche:

- La commissione di massimo scoperto trimestrale può essere piuttosto onerosa ed è dovuta da quei correntisti che hanno chiesto il fido e hanno superato i limiti prefissati;

- Il pagamento dell'imposta di bollo è previsto solamente quando il saldo medio annuale supera i 5.000 euro. Tale imposta ammonta a 34,20 l'anno per i privati e 100 per le persone giuridiche.

2. Prelievi e depositi: limiti, versamenti e pagamenti in contanti

- La lotta all'evasione fiscale ha comportato la nascita di precisi **limiti ai prelievi** da conto corrente che fino al 2018 ammontavano a 3.000 euro per ogni prelievo. Con la Legge di Bilancio 2019 sono entrate in vigore nuove disposizioni e il superamento dei limiti fa scattare i controlli da parte del fisco;

- I **nuovi limiti** riguardano anche le **imprese**, per le quali il limite di prelievo da non superare è di 1.000 euro giornalieri e 5.000 mensili. I **professionisti**, invece, devono sempre ricevere il loro onorario tramite assegno o bonifico, se l'importo supera i 3.000 euro.

3. Accreditare lo stipendio o la pensione sul conto

E' un modo intelligente di evitare l'uso del contante e gestire il proprio denaro senza rischi. La procedura per avere l'accredito prevede pochi passaggi ed è alla portata di tutti.

È bene sapere che se l'importo della pensione è superiore a 999 euro, dev'essere sempre accreditato su un conto corrente bancario o postale oppure su alcuni tipi di **carte prepagate con IBAN**, tuttavia meno sicure perché potrebbero essere smarrite o rubate.

4. L'estratto conto

E' un documento ufficiale prodotto dalla banca e disponibile online nell'**area riservata del cliente**, ma a volte viene inviato anche per posta. Sono previsti 60 giorni di tempo per contestare eventuali anomalie per iscritto, altrimenti il documento si considera accettato.

5. Come si chiude un conto corrente

Per chiudere il conto basta **recarsi in filiale** oppure inviare una raccomandata con avviso di ricevimento. Nel caso di conto cointestato la richiesta di chiusura dovrà essere presentata da entrambi i titolari.

Un conto corrente **può essere bloccato** al verificarsi di determinate situazioni, come una scopertura bancaria, il mancato rispetto delle norme antiriciclaggio, debiti nei confronti di privati o soggetti pubblici o in caso di morte del titolare.

In caso di decesso del titolare, il conto rimane bloccato fino alla conclusione della procedura di successione. Sono invece vietate per legge le spese di chiusura del conto corrente.

LE OPERAZIONI POSSIBILI DEL CONTO

1. Effettuare un bonifico

E' un'operazione bancaria che consente di trasferire denaro a distanza da una persona fisica o giuridica (Ordinante) ad un'altra (Beneficiario).

Per effettuare un bonifico è necessario conoscere il **"Codice IBAN"** del destinatario (Il Codice IBAN è formato da 27 caratteri alfanumerici che hanno lo scopo di identificare il paese di provenienza del conto, il conto corrente del cliente, la banca e l'agenzia o filiale).

Un bonifico si può effettuare recandosi direttamente in **banca**, utilizzando l'**internet Banking** (servizio associato al proprio conto corrente), oppure tramite **APP** bancaria (accedendo con le proprie credenziali nell'area riservata).

2. Rilasciare assegni

L'assegno è un titolo di credito sostitutivo del contante, molto utile e comune nonostante gli strumenti di pagamento online. Gli assegni possono essere di tipo bancario o circolare.

ASSEGNO BANCARIO

È uno strumento che permette a chi ha un conto corrente di utilizzare in ogni momento il denaro che vi è depositato.

Tale assegno deve necessariamente riportare: **la data e luogo di emissione, importo, beneficiario e la firma.** Per norma gli assegni riportano la dizione "non trasferibile", cioè può essere incassato solo dal beneficiario.

E' consigliabile riscuotere l'assegno entro 8 giorni se è stato emesso nello stesso comune in cui verrà ritirato (in questo caso è denominato **su piazza**), ed entro 15 giorni se viene riscosso in un comune differente da quello emesso (denominato **fuori piazza**). Se presentato per l'incasso oltre questi termini, in caso d'insolvenza, l'assegno non è protestabile.

Cosa puoi fare con un assegno bancario:

- Pagare una somma di denaro ad altri;
- Prelevare in contanti presso lo sportello della banca.

L'assegno bancario è un **titolo esecutivo**, vuol dire che chi lo ha ricevuto come pagamento può rivalersi su chi lo ha emesso nel caso in cui l'assegno risulti **"scoperto"**, quando cioè la cifra è superiore alla somma disponibile sul conto corrente.

Raccomandazioni sull'uso degli assegni:

- Verificare sempre che l'assegno sia **completo** in ogni sua parte prima di consegnarlo. In caso contrario potrebbe essere respinto dalla banca che dovrebbe incassarlo o pagarlo.
- **Se sbagli nella compilazione**, la cosa migliore da fare è eliminare la parte della firma, portarlo in banca per l'annullamento e riscriverne uno nuovo.
- Secondo l'attuale normativa antiriciclaggio gli assegni bancari o circolari, di importo superiore a 1.000.00 euro, devono contenere obbligatoriamente l'indicazione del nome del beneficiario e la **clausola di non trasferibilità**.

E' possibile, però richiedere ai propri istituti di credito il rilascio di **assegni in forma libera**, cioè senza la clausola di non trasferibilità, soltanto per importi non superiori ad Euro 1.000.00 e devono contenere il nome del beneficiario.

ASSEGNO CIRCOLARE

È un assegno **emesso direttamente dalla banca** che può essere richiesto anche da chi non ha un conto corrente, dietro versamento di una somma corrispondente o dietro utilizzo di fondi disponibili in deposito. Al contrario di quanto accade con l'assegno bancario, essendo emesso dalla banca non c'è il pericolo di incorrere in conti "scoperti". La Legge n. 266/2005 prevede che **chi possiede un assegno circolare ha tre anni di tempo per incassarlo**. Se l'assegno circolare non viene riscosso dal prenditore, colui che ne ha richiesto l'emissione ha diritto alla restituzione del relativo importo entro dieci anni.

I DEPOSITI A RISPARMIO

Detti anche **depositi fruttiferi**, costituiscono la più tipica categoria di rapporti sui quali è possibile versare i propri risparmi affinché la Banca li custodisca e li faccia "fruttare" grazie ad un tasso di interesse che viene applicato sul capitale versato e che ne aumenta il valore.

I depositi a risparmio possono essere liberi o vincolati:

- **Liberi:** si può prelevare e versare denaro senza alcuna limitazione di importo o di tempo;
- **Vincolati:** si ottengono somme maggiori se il denaro resta vincolato senza utilizzarlo per un certo periodo, questo potrebbe però comportare il pagamento di somme aggiuntive se si ha necessità che le somme siano svincolate prima del dovuto. I depositi bancari possono presentare solo un saldo positivo.

LE CARTE DI DEBITO E DI CREDITO

1. Il Bancomat

Chiariamo che il termine **"carta di debito"** non è proprio di uso comune, infatti questa carta molto spesso è chiamata **bancomat**. In realtà il nome bancomat indica soltanto uno dei circuiti di pagamento utilizzati per le carte di debito.

Fatta chiarezza sul nome vediamo più nel dettaglio come funziona. Ogni carta di pagamento è collegata a un conto corrente, infatti non appena viene effettuato un pagamento in un negozio fisico oppure online, il denaro viene subito prelevato dal conto corrente.

Carta di debito e carta di credito sono le monete elettroniche più conosciute e utilizzate, ma sono strumenti molto diversi tra loro.

La principale differenza riguarda il momento in cui viene effettuato l'addebito sul conto corrente a cui le carte sono collegate.

Il Bancomat o Carta di debito si presenta come una tessera di plastica che, oltre alla tradizionale **banda magnetica**, deve anche essere dotata di **microchip** che, grazie a delle sofisticate chiavi di cifratura, assicura un maggior grado di sicurezza e riduce il rischio di clonazione.

Si possono effettuare transazioni soltanto se si ha disponibilità di denaro sul conto corrente.

Con il Bancomat puoi:

- Prelevare denaro contante presso **ATM** (Automatic Teller Machine o Sportello Automatico) convenzionati sia in Italia che all'estero (se la carta è abilitata);
- Effettuare **ricariche telefoniche**;
- **Pagare beni** e servizi presso gli esercizi convenzionati tramite i terminali **POS** (Point of sale);
- **Versare contanti e assegni** presso gli ATM abilitati di proprietà della propria banca;
- Richiedere informazioni sul conto corrente,
- Pagare bollette;
- Pagare pedaggi autostradali e parcheggi contraddistinti dal marchio **FASTpay**.

Per l'uso della carta è necessario digitare sempre un codice personale e segreto, il **PIN** (Personal Identification Number).

Le somme utilizzate (pagate, prelevate, versate) vengono solitamente contabilizzate più o meno in tempo reale (alcune volte possono essere visualizzate dopo qualche giorno) sul conto corrente del titolare della carta.

Generalmente prevede un **limite massimo giornaliero e mensile** di utilizzo. In particolare in Italia, dal 1° luglio 2020, il limite massimo di utilizzo del contante è di . 2000,00 al giorno, come previsto dal **decreto fiscale 2020**.

Puoi verificare presso la tua Agenzia i massimali della tua carta e, entro certi limiti, puoi anche richiedere di modificarli.

2. La carta di credito

E' uno strumento di pagamento elettronico che possiede un dispositivo per il riconoscimento dei dati identificativi del titolare e dell'istituto bancario o finanziario che l'ha emessa memorizzati su una **banda magnetica** (Chip).

Serve per poter effettuare transazioni o prelevare denaro dagli sportelli. Al contrario di quanto si verifica con il bancomat, l'**addebito avviene successivamente alla transazione**.

Le carte di credito permettono di effettuare acquisti nei negozi, su internet o pagare il pedaggio autostradale ad esempio, di prelevare denaro agli sportelli Bancomat (pagando tuttavia una commissione).

Hanno determinati limiti prestabiliti e **vengono definite "a saldo"** perché "restituisce" il denaro utilizzato, come somma unica, generalmente il mese successivo, con addebito sul contocorrente a una certa scadenza. In questo modo puoi avere **qualche giorno di credito**.

3. La carta prepagata

E' lo strumento di pagamento che ti consente di spendere solo il denaro in essa precedentemente accreditato. Sul fronte della carta sono riportati il **numero della carta** e la sua **scadenza**, mentre sul retro si trova il **codice di controllo CVV o CVC2**, e un apposito spazio in cui il titolare è tenuto ad apporre **la propria firma**.

In caso di furto o di utilizzo fraudolento, tale carta permette di limitare eventuali perdite, poiché è presente solo il denaro che si decide di inserire nella carta.

In ogni caso la carta può essere immediatamente bloccata, chiamando il numero di riferimento della banca che l'ha emessa (normalmente un numero verde che si consiglia di avere sempre con se). La Carta prepagata consente, nel limite della somma in essa caricata, di effettuare **pagamenti, bonifici, acquisti e prelevare denaro presso i Bancomat**.

4. La carta Revolving

E' una tipologia di carta sempre più utilizzata dagli italiani, adoperare questo tipo di carta porta numerosi vantaggi per l'utente, anche se bisogna comunque analizzare bene il funzionamento e l'interesse sul credito riconosciuto, che la banca richiede.

Queste carte di credito includono la funzione di **rateizzazione degli acquisti**, è infatti possibile fare acquisti rateali pagando un tasso di interesse all'istituto che l'ha emessa.

Cosa puoi fare:

- Scegliere tra una rata variabile o una rata fissa. Al pagamento di ogni rata, il credito disponibile sulla carta si ricostituisce automaticamente per poter effettuare nuove spese;
- Ripristinare più rapidamente la disponibilità, effettuando dei versamenti aggiuntivi.

Considerato che la carta revolving è assimilata a un finanziamento, occorrerà pagare all'emittente della carta, alcune spese fisse e gli interessi, che vengono calcolati sulla base dell'importo stesso e basati sulle condizioni contrattuali definite dal proprio istituto bancario sul credito effettivamente utilizzato.

Nella scelta di una carta revolving è allora **importante valutare** due fondamentali tassi: **il TAN**, ovvero il Tasso Annuo Nominale, ma soprattutto **il TAEG**, Tasso Annuo Effettivo Globale, che è il tasso effettivo che viene applicato al cliente ed è da tenere particolarmente d'occhio per evitare sorprese non gradite.

Con le Carte revolving, **il plafond** viene stabilito dalle banche e dipende dalla situazione finanziaria del cliente ed **è rimodulabile**.

I TIPI DI FINANZIAMENTO

In generale il finanziamento è una **somma di denaro concessa in anticipo** da enti, società o banche a privati o altre aziende, **con l'impegno alla restituzione** entro un periodo di tempo prestabilito.

Viene definito **"prestito personale"** quando l'ente concede una somma di denaro a una persona fisica, che potrà disporne per le proprie esigenze personali e restituirla in rate mensili.

Altrimenti viene detto **"mutuo ipotecario"**, che è la forma di finanziamento più diffusa per l'acquisto di un immobile e che comporta la sottoscrizione di una garanzia legata all'immobile stesso. Una parte, detta mutuante, consegna all'altra, detta mutuataria, una somma di denaro che l'altra si obbliga a restituire successivamente.

1. Il prestito personale

Attraverso la concessione di un prestito personale puoi disporre di una somma di denaro da rimborsare generalmente con **rate mensili**. La programmazione del rimborso del prestito si chiama **piano di ammortamento**.

Gli elementi del contratto sono:

- **Ammontare** del finanziamento e modalità di rimborso;
- **Periodicità delle rate**, loro ammontare e loro scadenza;
- **Spese**, eventuali assicurazioni e ogni altro onere;
- Tasso di interesse praticato (**TAN** – Tasso Annuo Nominale);
- Tasso di interesse effettivo (**TAEG** – Tasso Annuo Effettivo Globale) che comprende tutte le spese accessorie quali, ad esempio, le spese di apertura pratica o le spese assicurative;
- Eventuali **garanzie** richieste.

L'istituto di credito, prima di concedere il prestito, valuta la **presunta capacità di rimborso** con regolarità del richiedente.

Il prestito personale non ha obbligo di destinazione, e quindi **può essere utilizzato in qualsiasi modo si desidera**.

2. Il mutuo ipotecario

Usato solitamente per l'**acquisto di un immobile**, è la somma di denaro che la banca o un altro ente concede a un richiedente, il quale si impegna a **restituire il capitale maggiorato di interessi**, secondo un piano di rimborso concordato.

Si definisce ipotecario perché il rimborso nei confronti della banca è garantito da un'**ipoteca sul bene acquistato**.

Trattandosi di un'operazione che ha una durata medio-lunga, la rata deve avere un importo sostenibile in relazione al reddito del richiedente.

La rata del mutuo si calcola in base a diversi parametri, come il valore dell'immobile, l'importo della somma richiesta, la durata del contratto, il numero delle rate e il tasso di interesse prescelto.

Anche la **finalità del mutuo** è un fattore da tenere in considerazione, perché le condizioni di un mutuo per l'acquisto della prima casa saranno di certo diverse e più convenienti rispetto a quelle previste per acquistare una seconda casa o per ristrutturare un immobile.

Gli elementi del mutuo ipotecario sono:

- **RATA**: è la somma che periodicamente il cliente deve restituire alla banca, che comprende una quota di capitale e di interessi. La rata di rimborso è generalmente mensile ma, a scelta del cliente, può essere anche trimestrale, semestrale o annuale.

- **DURATA**: è il tempo necessario (scelto dal cliente) a estinguere il finanziamento. Il finanziamento può oscillare da una durata minima di 5 anni ad una durata massima di 30 anni.

- **TASSO D'INTERESSE**: è il prezzo del finanziamento, ed è composto da Rata più spread, che è il guadagno fissato dalla banca. Il tasso di interesse può essere fisso, variabile, misto. Il **tasso fisso** è uguale per tutta la durata del mutuo, ed anche la rata resta invariata. Ovviamente le rate iniziali sono più alte. Il **tasso variabile** è il tasso che varia in base alle condizioni di mercato.

Le banche prendono in considerazione il **valore Euribor** (Euro Interest Bank Offered Rate), che designa il tasso medio delle transazioni finanziarie delle maggiori banche Europee, ed è calcolato giornalmente.

Contrariamente al tasso fisso, in questo caso la rata mensile è instabile e dipende dalla variazione dell'Euribor. Il **tasso misto** è l'unione dei due tassi e la rata è variabile.

Le rate si compongono di quota capitale e quota di interessi, che si combinano tra loro in maniera diversa in base alla tipologia di tasso di interesse prevista.

Prima di accendere un mutuo bisogna conoscere tutte le spese accessorie che si dovranno affrontare: **spese di istruttoria**, la **perizia sull'immobile** da parte di un professionista di fiducia della banca, **onorario del notaio** e i **costi per l'iscrizione dell'ipoteca**. È il mutuatario a scegliere il notaio.

L'erogazione del mutuo comporta il pagamento delle imposte, trattenute dalla stessa banca. La spesa oscilla tra lo 0,25% e il 2% dell'importo erogato e della tipologia.

Il cliente può scegliere di sottoscrivere la necessaria **polizza assicurativa** sull'immobile contro i rischi di scoppio e incendio proposta dalla banca che gli concede il mutuo oppure di acquistarne una presso primarie compagnie assicurative, con vincolo di polizza a favore della banca.

Il mutuatario può godere delle detrazioni fiscali. Le spese che si possono detrarre sono quelle degli interessi passivi pagati alla banca e gli oneri accessori quali gli oneri fiscali, le spese notarili, le spese di istruttoria, di perizia tecnica. Sono stati aboliti i costi di estinzione anticipata dei mutui, ma solo per quelli stipulati a partire da febbraio 2017.

La surroga del mutuo

E' il trasferimento del mutuo da una banca a un'altra che offre condizioni più competitive, come ad esempio uno spread più basso, spese periodiche più contenute e un tasso di interesse più conveniente.

Grazie alla **legge Bersani**, dal 2007 **la surroga è gratuita** e il mutuatario può trasferire il mutuo senza spese. Per i mutui stipulati prima di febbraio 2007 sono invece previste delle penali ridotte.

La rinegoziazione del mutuo

Si tratta di un accordo tra il mutuatario e la banca che ha erogato il mutuo, per **ridefinire le condizioni del contratto** in base alle nuove esigenze del cliente. Anche in questo caso si evitano i costi legati all'istruttoria o all'onorario del notaio. La richiesta va posta direttamente alla propria banca che valuterà se e come è possibile procedere.

Sospensione delle rate del mutuo

Difficoltà lavorative o **eventi imprevedibili** come la perdita del posto di lavoro, il decesso o l'invalidità del mutuatario, (o la drammatica attualità legata al **Covid-19**) possono rendere necessaria la sospensione delle rate del mutuo, che è prevista dalla legge a determinate condizioni.

Il mutuatario che sceglie di estinguere il mutuo in anticipo, dal 2007 e per effetto della legge Bersani, non dovrà pagare alcuna penale. Per i mutui stipulati prima di febbraio 2007 sono invece previste delle penali ridotte.

L'**estinzione anticipata può essere totale o parziale**, a seconda se il titolare del mutuo paghi in anticipo tutte le somme dovute oppure solo una parte.

IPOTECA

E' la garanzia mediante la quale la banca, nel caso di mancato pagamento di più rate di rimborso, ha il diritto di porre in vendita la casa ipotecata e con il ricavato recuperare il proprio credito residuo.

Il **mancato pagamento** di una rata comporta l'applicazione di una percentuale aggiuntiva sugli interesse (**mora**). Nel caso di ripetuti mancati pagamenti la banca può richiedere l'immediata restituzione di tutto il debito residuo, compresi interessi e mora.

Sia per i prestiti che per i mutui, le rate vengono addebitate generalmente sul conto corrente.

LA BANCA VIA INTERNET, L'HOME BANKING

Il mondo è cambiato, tutto ormai è collegato alla rete. Oggi puoi inoltrare un bonifico o pagare dei servizi direttamente da casa tua o **da qualunque parte del mondo** in cui ci sia accesso ad internet.

La banca via internet ti permette di **accedere quando vuoi al tuo conto corrente** ed eseguire ogni transazione collegando un PC alla rete. È un servizio messo a disposizione dalle banche che permette di accedere al proprio conto corrente **24 ore su 24**, **7 giorni su 7**.

Si possono così avere in tempo reale importanti informazioni (saldi, movimenti, informazioni sul patrimonio), effettuare disposizioni e pagamenti (bonifici, giroconti, ricariche cellulari, carte prepagate, pagare bollette, tasse, deleghe F24, MAV, RAV) e fare **trading online** (compravendita di strumenti finanziari) rimanendo **comodamente a casa propria**.

Il cliente del servizio **Home Banking** può comunque sempre contare sull'assistenza clienti tramite telefono, email o chat, oltreche direttamente presso le filiali fisiche della propria banca.

L'evoluzione dell'Home Banking, di conseguenza, si sposta anche su smartphone e tablet: tramite le app della propria banca online tutte le operazioni possono essere effettuate anche da **dispositivo mobile**.

Tuttavia usare le app da smartphone per l'online banking può rappresentare un serio **rischio per le informazioni personali**.

Per evitare i rischi di frode non fornite mai dati sensibili a nessuno e contattare la propria la Banca solo attraverso i numeri che trovi sul sito ufficiale segnalando immediatamente ogni anomalia.

LE FRODI: QUANDO PRUDENZA VUOL DIRE SICUREZZA!

Quando si opera in banca **utilizzando internet** è importantissimo valutare quali sono gli standard di sicurezza che la banca stessa ti offre e mantenere sempre una **soglia di attenzione costantemente alta**.

Un particolare tipo di frode che viene attuata attraverso la posta elettronica è il **phishing**, un sistema ideato per sottrarre con l'inganno numeri di carte di credito, password, informazioni su account personali.

In pratica, si tratta di una **e-mail** apparentemente inviata dalla banca in cui, con svariati pretesti, **viene richiesto di cliccare su un link** che rimanda ad un sito falso, camuffato per sembrare l'originale, dove viene chiesto al cliente di fornire i propri codici di accesso, password o dati personali. In questo modo **rubano le vostre password...e i vostri soldi!**

Oltre ai tradizionali file con estensione exe, i **virus** possono diffondersi con la ricezione di mail riguardanti false fatture, multe da pagare, notifica di alcune condizioni contrattuali, e possono giungere sia in formato doc, sia in formato pdf.

Utilizzare la banca via internet è semplice e sicuro al 100%, basta rispettare alcuni accorgimenti:

- La banca via internet richiede l'inserimento del **codice utente** e del **PIN** (da cambiare spesso) per accedere al tuo conto, e di una **password dispositiva** (password temporanea usa e getta) per confermare una specifica transazione che tu hai disposto (bonifico, ricarica telefonica, ecc.);
- Diffida sempre delle richieste multiple di password e **non utilizzare mai la stessa password per vari siti**, ma usa una password differente per ogni account;

- **Non cliccare** su link contenuti all'interno di e-mail che ritieni sospette. Questi collegamenti, oltre a condurre su siti clone della banca, spesso contengono virus che potrebbero infettare il PC ed esporre a futuri attacchi fraudolenti;
- Ritira, presso la tua Agenzia, i **dispositivi di sicurezza**;
- **Proteggi il tuo PC** con un software di protezione, che comprenda un firewall, un antivirus e un antispam; qualora tu ne sia sprovvisto.
- Controlla spesso gli estratti conti dei rapporti bancari;
- Nei casi in cui si riscontrano **anomalie**, contatta immediatamente la banca;
- Attiva l'importante servizio **"notifica movimenti"** che permette in tempo reale di notificare movimenti in uscita o in entrata;
- Quando utilizziamo un social network fare attenzione che non si rilascino informazioni importanti, tra cui anche password, e non mettere mai la dicitura "salva password" quando si tratta di operazioni bancarie;
- Teniamo sempre aggiornate le informazioni rilasciate alle banche per essere maggiormente rintracciabili in caso di truffa;
- Rileggi spesso la presente guida per metterti al sicuro da eventuali inganni e ingenuità;
- In caso di forti sospetti contattare immediatamente la propria banca e la **Polizia postale**.

Per una maggiore sicurezza comportiamoci così:

Allo sportello Bancomat

- Coprire sempre con la mano quando si digita il codice e fare attenzione a non essere visti;
- Attenzione a qualsiasi anomalia riscontrata allo sportello e nei sistemi elettronici utilizzati (es. tastiera, spazio in cui si infila la tessera magnetica, ecc..);
- Se **la carta si inceppa** nell'apparecchio di prelievo, non abbandonare lo sportello fino alla comunicazione del blocco alla banca. L'inceppamento potrebbe essere solo apparente e il malintenzionato potrebbe approfittarne poco dopo per sottrarre la tessera ed effettuare un prelievo;
- Recarsi agli sportelli Bancomat nelle **ore di apertura della banca**. In caso di malfunzionamenti potete chiedere al personale della banca;
- Controllare estratto conto e movimenti della carta ogni settimana.

Pagamenti con il POS

- È consigliabile fissare il **plafond** di spesa mensile della carta al minimo per limitare i danni in caso di **clonazione della carta**;
- Controllare l'estratto conto della carta ogni settimana;
- Chiedere eventualmente alla propria banca il servizio SMS di avviso su ogni movimento della carta;
- Utilizzare prevalentemente carte di credito ricaricabili e **controllare l'estratto conto ogni settimana**.

In caso di clonazione, cosa fare?

- Provvedere immediatamente al **blocco della carta**, per inibire da subito l'utilizzo fraudolento;
- Se si è impossibilitati a rivolgersi alla propria agenzia, telefonare subito al numero verde del circuito bancomat, se si tratta di carta bancomat (800-822056 dall'Italia, mentre se ci si trova all'estero il numero di blocco è +39 02 6084 3768), oppure al **numero verde del servizio clienti** del circuito-carta (es. Carta Sì, MasterCard o Visa) se si tratta di carte di credito (solitamente i servizi sono attivi 24 ore su 24);
- **Attenzione:** se vi recate all'estero **in vacanza**, verificare se i numeri verdi sono validi solo in Italia;
- Annotarsi data, ora, nome della persona del **Servizio Blocchi** ed eventuale codice di blocco;
- Sporgere denuncia alla Polizia conservandone la copia;
- Confermare appena possibile la richiesta di blocco per **raccomandata A.R.**, allegando copia della denuncia, alla propria banca e alla società che gestisce il circuito - S.I.A.;
- Se ci si accorge di prelievi a seguito di carta clonata solo quando si prende visione dell'estratto conto del conto corrente o della carta stessa, si hanno 60 giorni di tempo dalla data di ricevimento dell'estratto per inviare alla società emittente un **reclamo scritto**, con allegata la **denuncia** effettuata all'autorità di polizia;
- Una volta esclusa qualsiasi responsabilità da parte del titolare nell'uso della carta, gli **importi relativi** agli addebiti effettuati fino alla data del blocco vengono generalmente **riaccreditati interamente**;
- La domanda di rimborso dovrà essere presentata alla propria banca, allegando la denuncia fatta alla Polizia, **entro 60 giorni**, da quando è accaduto il fatto.

La banca è obbligata a restituire ciò che è stato sottratto illecitamente al consumatore, dopo aver fatto adeguati controlli riguardanti il fatto che, il soggetto abbia immediatamente bloccato la carta, presentato denuncia e custodito con attenzione la carta.

Se si subiscono disservizi in questo senso, e la banca non rimedia a rimborsare le somme, o non da risposta entro 30 giorni, **prendete contatto con un'Associazione di Consumatori**. Dal 2018, dopo l'entrata in vigore della Direttiva Europea che pone fine ai sovrapprezzi applicati su pagamenti con carte di credito, bonifici e bancomat, i consumatori sono più tutelati.

ALTRI SERVIZI DI PAGAMENTO ONLINE

1. L'F.24 (Versamento Tributi)

L'F24 è il modulo che consente di pagare:

- Imposte sui redditi;
- Ritenute alla fonte;
- Iva;
- ICI, IMU;
- Imposte sostitutive delle Imposte sui redditi e dell'Iva;
- Irap;
- Addizionale Regionale o Comunale dell'Irpef;
- Contributi e premi Inps, Inail, Enpals, Inpdap;
- Interessi in caso di pagamento rateale Irpeg (imposta sui redditi delle persone giuridiche);
- Rate e Saldo Acconto Imposte sui Redditi soggetti a tassazione separata;
- Diritto annuale alle Camere di Commercio;
- Contributo per il Servizio Sanitario Nazionale.

2. Il MAV (Pagamento Mediante Avviso)

Viene generalmente emesso da alcuni enti pubblici quali scuole, amministrazioni locali, comuni e Università per consentire agli utenti di pagare (ad esempio) le tasse di iscrizione. È particolarmente utilizzato per le somme frazionate come le **tasse universitarie**.

3. Il RAV (Ruoli Mediante Avviso)

Viene utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo, come ad esempio le **sanzioni per violazioni del codice della strada**, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali.

LE ASSICURAZIONI

Il futuro è imprevedibile, e a tal fine bisogna prepararsi ad affrontare eventi inaspettati e imprevedibili, specialmente se da essi conseguono forti ricadute economiche.

Un ottimo modo per **affrontare le imprevedibilità future** è quello di tutelarsi attraverso un'azienda di assicurazioni.

Vi sono molte compagnie assicurative cui fare ricorso per affrontare il futuro, ma non esiste una sola soluzione valida per tutti. È necessario dunque acquisire consapevolezza dei propri bisogni e dei rischi cui si andrà incontro, quindi stabilire una scala di priorità e decidere come e quanto farsi carico delle ripercussioni economiche.

Cosa si intende per assicurazione?

Si tratta del contratto mediante il quale un'impresa di assicurazione, dietro il pagamento di una somma in denaro chiamata **PREMIO**, si impegna a rimborsare l'assicurato, entro i limiti designati, dal danno a questi prodotto da un sinistro, o a pagare un capitale o una rendita a un beneficiario designato al verificarsi di un dato evento.

Concetto chiave è quello di **RISCHIO**, che definisce il senso del perché si sceglie di assicurarsi. Chi si assicura lo fa per l'esigenza di protezione dal rischio di un determinato evento, ma anche perché, nel lungo periodo, si ha nell'assicurazione un investimento o garanzia per i bisogni futuri.

Mentre in alcuni casi è la Legge a imporci di assicurarci, come **la responsabilità civile** o RC Auto, che copre il rischio di danneggiare qualcuno o qualcosa con la propria auto o nello svolgimento della propria professione, in molti altri casi è lasciata al singolo individuo la scelta di **decidere se proteggersi o meno**.

Prima di scegliere una polizza assicurativa è importante valutare e conoscere l'obiettivo di questa scelta e quali sono le proprie esigenze: in breve se massimali, franchigie, scoperti e altre condizioni contrattuali sono coerenti coi propri bisogni.

TIPOLOGIE DI RAMI ASSICURATIVI

La **polizza** è un contratto di assicurazione, cioè il documento che certifica in forma scritta l'accordo tra l'assicurato (o contraente) e l'assicuratore. Il documento deve essere obbligatoriamente firmato e conservato da entrambe le parti.

Le principali tipologie di polizze presenti nel mercato assicurativo sono raggruppate in due categorie, chiamate **«rami assicurativi»**, cioè un insieme di rischi tra loro simili che possono essere affrontati e gestiti attraverso tecniche comuni. Una prima suddivisione è quella tra assicurazioni contro i danni (**ramo danni**) e assicurazioni per la vita (**ramo vita**).

1. Protezione dal rischio di danni

Tali polizze assicurative tutelano l'assicurato da eventi che possono danneggiare i singoli beni del patrimonio (**casa, auto**), le sue possibilità di guadagno, il patrimonio nel suo complesso o la sua persona. Dunque, proteggono l'assicurato da una potenziale perdita economica, ma senza fini di lucro, tanto che si stabilisce in anticipo il valore del bene e del potenziale danno.

Alcune tipologie di questo settore sono:

- *Assicurazioni "danni alle cose"* (danno materiale). Vi rientrano le coperture assicurative contro eventi che possono comportare danni a veicoli, ad abitazioni o a qualunque altro bene materiale.

- *Assicurazioni "**danni alle persone**"*. Vi rientrano le polizze che offrono una garanzia nei casi di infortunio o malattia, eventi che potrebbero impedire di lavorare, o che in generale causano disagi economici e difficoltà che potrebbero ripercuotersi sull'intero nucleo familiare.

- *Assicurazioni "**sul patrimonio o di spese**"*. Tutelano contro il rischio di richieste di risarcimento per danni provocati involontariamente a terzi.

- *Assicurazione sulla* ***casa***. Le polizze assicurative per la casa servono a tutelare il proprietario da situazioni in cui si possono subire direttamente danni, oppure essere chiamati a risarcire quelli che sono stati procurati ad altri. Si può assicurare il proprio immobile contro **incendi**, **furto**, **eventi naturali**, **guasti** e deterioramenti di impianti.

- *Assicurazione sulla* ***salute***. Le assicurazioni sanitarie tutelano dai rischi, anche economici, derivanti da **malattie e/o infortuni**. La sua sottoscrizione necessita di un'attenta valutazione del rischio da parte dell'assicuratore e dell'assicurato, che può essere effettuata compilando il "questionario anamnestico", documento allegato alla polizza che l'assicurato deve dettagliatamente compilare e sottoscrivere e dal quale deve risultare il suo stato di salute come da lui conosciuto.

- *Responsabilità Civile verso Terzi.* Anche detta "**RCT**", protegge il patrimonio dell'assicurato quando questi è nella condizione di dover risarcire un danno involontario causato ad un altro soggetto. Tale polizza copre i danni involontari provocati da sé stessi e dai propri cari. Certamente, tra queste la più conosciuta è l'assicurazione auto/moto, categoria di polizze più diffusa che coinvolge quasi tutti, dal momento che possedere una polizza è obbligatorio. Si tratta della R.C.A, la polizza di **Responsabilità Civile Auto**.

2. Protezione sulla vita

- *Assicurazione sulla* ***vita***. Si tratta delle "**polizze vita**", assicurazioni legate al verificarsi di un evento attinente alla vita di una persona. Questo genere di coperture può essere una forma di protezione dai rischi legati a una **malattia o morte prematura**, oppure una forma di investimento anche per far fronte a bisogni futuri. Chi desidera sottoscrivere un'assicurazione sulla vita può scegliere principalmente tra due opzioni:

- **La polizza caso morte**: stabilisce che, alla morte della persona assicurata, la compagnia assicuratrice deve sborsare un capitale o una rendita al beneficiario;

- **La polizza caso vita**: stabilisce invece che, in caso di mancata morte da parte della persona assicurata oltre una data prestabilita, la compagnia assicuratrice deve sborsare un capitale o una rendita agli eredi.

- ***Previdenza*** *integrativa e risparmi*. Con le recenti crisi economiche e le imprevedibili fluttuazioni del mercato, occorre cercare un modo per **tutelare i propri risparmi** e garantirsi una forma di previdenza complementare. Le assicurazioni sulla previdenza e risparmi servono a tutelarsi da queste incertezze e si pongono a **metà strada tra un investimento finanziario e un'assicurazione**. La previdenza integrativa ha la funzione di integrare le prestazioni erogate dagli enti statali o garantire prestazioni previdenziali private a chi non avesse diritto a quella pubblica.

ALTRE TIPOLOGIE DI POLIZZE

È difficile elencarle tutte: quelle legata al tempo libero, le polizze viaggio, le polizze legate al mondo dello sport, la responsabilità civile per i danni che i propri animali potrebbero causare ad altre persone, e molte altre ancora.

ATTENZIONE, COSTI NASCOSTI NELLE CLAUSOLE

Le polizze servono a coprire l'assicurato dalle conseguenze economiche di un possibile danno.

Una parte del costo per riparare al danno resta però a carico dell'assicurato, e questi sono definiti **franchigia e scoperto**, spesso poco vantaggiosi per l'assicurato.

Quando si firma un contratto di polizza occorre fare molta attenzione a leggere il loro calcolo.

Vi è poi il **massimale**, cifra massima che l'assicurazione pagherà nel momento in cui si verificherà l'evento specifico previsto dalla polizza. Se il danno supera la cifra suddetta, l'assicurazione si fermerà a ciò che è stato stabilito, e il restante sarà a carico dell'assicurato.

Esistono poi delle circostanze in cui la copertura assicurativa non è operante oppure è attiva solo in parte, e il soggetto assicurato deve pagare di tasca propria i danni subiti o causati. Tali casi sono chiamati **"esclusioni"** o **"clausole di rivalsa"** e devono essere chiaramente elencate dall'assicuratore all'interno del contratto di polizza.

Tuttavia, l'assicurato può chiedere che alcune di queste clausole vengano tolte con la rinuncia alla rivalsa: tale operazione aumenta il costo della polizza e l'assicurato deve quindi pagare un premio maggiore.

IL VARIEGATO MONDO DELLE COMPAGNIE ASSICURATIVE

1. Le compagnie assicurative

Sono le imprese che si assumono il rischio che grava sui propri clienti e, nel momento del sinistro, rimborsano i propri assicurati. L'impresa assicurativa opera nel rispetto delle **regole imposte dall'IVASS**, istituto imparziale che ne vigila l'operato.

Il mondo delle compagnie assicurative è vasto, ma possiamo fare una distinzione in base al rapporto instaurato coi clienti:

- le compagnie assicurative **tradizionali** agiscono attraverso intermediari;
- le compagnie assicurative **dirette** contattano direttamente i clienti senza intermediari;
- le compagnie **online**, per le quali la diffusione di internet ha favorito la nascita di molte assicurazioni online. In assenza di intermediari, si possono ridurre i costi e offrire così servizi a **prezzi più bassi**;
- la figura del **broker**, altro non è che un professionista esperto del mercato assicurativo, che opera in maniera **indipendente**, svolgendo il delicato ruolo di intermediario tra il cliente e la compagnia.

2. Contratti assicurativi a distanza: un'importante novità

La promozione e vendita dei contratti assicurativi a distanza è regolamentata da varie norme a tutela del consumatore.

Anzitutto, è impossibile perfezionare la vendita di tali contratti senza il preventivo consenso espresso del cliente: l'assenza di risposta o il mancato dissenso non possono in alcun modo essere considerati come espressione di consenso da parte del contraente.

Inoltre, nel caso della vendita via Web, le imprese devono pubblicare i documenti informativi relativi ai singoli contratti e indicare nel proprio sito specifiche informazioni. Ovviamente, il cliente riceverà la documentazione prima della conclusione del contratto.

Per i contratti stipulati a distanza, inoltre, vi è la possibilità di esercitare il **diritto di recesso entro 14 giorni**, salvo che il contratto non abbia durata inferiore ai 6 mesi.

I NOSTRI CONSIGLI:

- Valutare con attenzione i **propri obiettivi**, bisogni e rischi;
- Valutare le **proprie entrate economiche** per capire se si riesce a sostenere il pagamento del premio per un periodo di tempo anche di lungo termine;
- Analizzare e confrontare i documenti informativi sulle **garanzie offerte** dai vari operatori del mercato per poter scegliere la polizza più adeguata alle proprie esigenze e con il miglior prezzo;
- Leggere a fondo la **documentazione precontrattuale e contrattuale**, concentrandosi con attenzione su oggetto della copertura, periodo di validità della copertura, esclusioni di polizza, franchigie o eventuali limiti, massimali o somme assicurate, diritto di rivalsa, prima di porre la firma;
- Accertarsi che la polizza RC Auto copra tutti i conducenti abilitati;
- Controllare che non siano state inserite nel contratto **garanzie facoltative non richieste**;
- Fare attenzione a chi ci si rivolge. L'attività assicurativa e quella degli intermediari può essere esercitata solo da imprese e intermediari iscritti negli albi e riconosciuti da **IVASS** (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), e siano autorizzati a operare sul territorio italiano;

- Evitare di sottoscrivere polizze assicurative con un massimale inferiore al milione e mezzo di euro (una cifra inferiore risulterebbe troppo rischiosa per la sicurezza economica dell'assicurato);
- Assicurarsi che la polizza includa l'**estensione europea**;
- L'IVASS è l'ente che garantisce che le imprese di assicurazione e gli intermediari si comportino correttamente con gli assicurati, anche attraverso controlli tecnici, finanziari e patrimoniali.

La tutela del consumatore è dunque prioritaria poiché in linea coi compiti assegnati dalla legge. Sul sito web di IVASS è possibile verificare che l'impresa di assicurazione con cui si è entrati in contatto sia **regolarmente iscritta nell'Albo** delle imprese assicuratrici.

In Italia le assicurazioni RCA sono più alte rispetto ad altri Stati dell'UE, perché?

Nel nostro Paese i costi RCA sono più alti del 45% rispetto ad altri paesi europei, questo perché le imposte che gravano sono più alte in Italia, ma anche per l'**alto numero di sinistri, truffe e furti,** fattori che influiscono negativamente in tal senso, facendo così aumentare i prezzi.

In Italia vi sono **oltre 50 compagnie** assicurative. In un tale mercato concorrenziale, scegliere la proposta più vantaggiosa per le proprie esigenze può diventare difficile e stressante.

Tuttavia cambiare compagnia a volte conviene: le tariffe cambiano spesso, anche associate a promozioni con ribassi dei costi o servizi aggiuntivi. In più, con **l'abolizione nel 2013 del tacito rinnovo**, il passaggio a una nuova compagnia è divenuto ancora più semplice.

Cerca su internet le migliori tariffe

Un'ottima soluzione per trovare le promozioni più convenienti è quella di utilizzare **portali online di comparazione** di offerte, per avere una panoramica completa di ciò che offre il mercato.

Ne sono esempi *www.segugio.it*, *www.facile.it*, *www.supermoney.it*, *www.sostariffe.it*, siti che appunto confrontano le proposte di più compagnie assicurative online e tradizionali, mostrando le informazioni più utili e i preventivi più convenienti in base al proprio profilo e storia assicurativa.

Attenzione alle offerte troppo allettanti, sia online sia in piccole agenzie: è sempre necessario accertarsi di trattare con un'assicurazione reale, registrata e riconosciuta.

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E LA CONCILIAZIONE PARITETICA

Può capitare a chi contrae una polizza assicurativa di trovarsi vittima di un sistema assicurativo complicato e macchinoso e di sentirsi poco tutelati in caso di sinistri stradali o, peggio, di coinvolgimento in percorso legale.

Per questo, oltre **l'IVASS**, anche le **Associazioni per la tutela dei consumatori** svolgono la loro parte difendendo l'assicurato laddove si trovi a dover fronteggiare un contenzioso.

Le associazioni hanno l'obiettivo di tenere informati e tutelare i consumatori tramite i propri sportelli, fornire suggerimenti sulle compagnie assicurative che operano online, mettendo a disposizione per i propri associati utenti esperti e convenzionati per **consulenze assistenziali e legali**.

In caso di insoddisfazione sul comportamento di un'impresa assicurativa, si può presentare un reclamo sia all'IVASS sia direttamente all'impresa, la quale è tenuta a rispondere entro un limite di tempo, oppure tramite Le Associazioni dei Consumatori.

La compagnia assicurativa ha 45 giorni di tempo per rispondere. E' possibile rivolgersi direttamente all'IVASS, se si sceglie questa strada, l'Autorità una volta ricevuto il reclamo avvia l'attività istruttoria dandone notizia al reclamante entro 45 giorni; entro massimo 90 giorni dall'acquisizione di tutti gli elementi utili, il reclamante riceverà notizia sull'esito.

Se dunque la risposta è insoddisfacente, si può contare sulla **conciliazione paritetica**, un metodo di risoluzione stragiudiziale delle controversie, alternativa alla giudiziaria che permette di trovare soluzioni tra consumatori e aziende in modo rapido, semplice ed economico. Anche questa procedura si chiude entro un termine prestabilito, che non supera i 90 giorni.

La conciliazione nel caso delle assicurazioni riguarda le controversie relative alla gestione di sinistri RCA con danni fino a 15 mila euro, ossia oltre il 90% di quelli che si verificano in Italia.

La **procedura di conciliazione**, su base volontaria, permette al consumatore di essere libero e di potersi ritirare in ogni momento dalla conciliazione e di accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla Commissione di conciliazione (composta da conciliatori adeguatamente formati, uno rappresentante l'azienda e l'altro indicato dall'Associazione dei consumatori prescelta dall'utente) che si occupa del caso, senza conseguenze giudiziarie.

I SERVIZI FINANZIARI... ALLE POSTE

Già da alcuni anni poste italiane, oltre ai tradizionali servizi postali e finanziari, opera sul territorio nazionale alla stregua di una banca offrendo varie tipologie di c/c (oltre ai più conosciuti libretti e buoni fruttiferi) e carte di debito e di credito.

La gamma di conti **BancoPosta** offre molti prodotti e servizi: dall'accredito di stipendio o pensione alla domiciliazione delle bollette, dalle carte di credito ai prodotti di finanziamento, dai tradizionali **Buoni Fruttiferi Postali** alle **polizze assicurative** e ai prodotti di **investimento**.

Aprire un conto BancoPosta

L'apertura del conto BancoPosta può avvenire:

- In uno dei 13 mila uffici postali in tutta Italia, alcuni aperti anche il sabato mattina.
- I conti BancoPosta consentono di gestire il tuo denaro dall'**ufficio** postale, dal **PC** e dal tuo **smartphone**, con la nuova APP BancoPosta.

Le caratteristiche principali sono:

- Accredito dello stipendio o della pensione;
- Domiciliazione delle utenze per pagare le varie bollette;
- Puoi prelevare contanti e fare spese con la tua carta di debito bancoposta;
- Usare la carta di credito bancoposta per pagare tra un mese gli acquisti di oggi, nei negozi e su internet (rateizzazione);
- Richiedere una scopertura per coprire momentanee indisponibilità con il fido BancoPosta.

Raccomandiamo vivamente ai pensionati l'utilizzo di tali strumenti, potranno evitare le lunghe e faticose attese agli sportelli, ma, soprattutto, il rischio di subire **scippi e furti** con conseguenze fisiche, oltre che economiche.

TELEMATICA E ACQUISTI ONLINE

Il "Web" – La rete

Internet ha avuto un impatto enorme sul modo in cui i consumatori fanno acquisti, trovano informazioni, interagiscono e si svagano.

Il **Web** ha nettamente cambiato il processo d'acquisto del consumatore, sia direttamente con l'**e-commerce** sia indirettamente, rendendo disponibili informazioni prima rare e costose.

La comodità e la scelta che internet è in grado di offrire agli acquirenti hanno mutato la fisionomia della vendita al dettaglio. I consumatori visitano regolarmente i siti web dei commercianti, come anche le loro pagine social, per scegliere prima di andare nei negozi o nei centri commerciali.

Molti saltano del tutto la rivendita al dettaglio ordinando online.

I fattori che hanno prodotto tale cambiamento sono le condizioni abilitative come la possibilità di accesso alla Rete o la **conoscenza di lingue straniere**.

I principianti della rete tendono ad assumere un comportamento di utilizzo più causale ed esplorativo, mentre gli esperti sono più orientati ad assumere un comportamento di ricerca puntuale nella raccolta delle informazioni.

Tuttavia il principale cambiamento è l'accesso all'informazione, poiché gli acquisti si basano sempre di più sulle informazioni disponibili e sulla loro fruibilità. Considerato che i negozi online sono aperti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e i magazzini online sono spesso più completi rispetto ai negozi tradizionali.

Internet permette ai compratori di **confrontare facilmente prodotti e prezzi** tra un rivenditore e l'altro, leggere le recensioni dei prodotti di altri acquirenti, conoscere le linee guida per i resi ed eventuali rimborsi, le tariffe di spedizione e le garanzie, ed effettuare pagamenti online sicuri.

L'E-COMMERCE (Il Commercio Elettronico)

Il "**commercio elettronico**" fino a qualche anno fa sembrava un'affermazione lontana da noi, adesso è una realtà sempre più comune e affermata in tutto il mondo: il modo in cui prodotti e servizi sono offerti, distribuiti, erogati e chiesti si sta spostando dai tradizionali canali di vendita al canale elettronico.

Internet è diventato contemporaneamente un nuovo mezzo di comunicazione, uno strumento per la raccolta e la gestione delle informazioni ed un vero e proprio canale di vendita. La sua diffusione ha implicazioni straordinarie sul modo di proporsi delle aziende, sulle loro modalità operative e sulla **struttura di interi settori economici**.

IL SOCIAL COMMERCE

Mentre i consumatori amano fare acquisti online, alcune ricerche hanno recentemente dimostrato che **il livello di fiducia** nella sicurezza degli acquisti effettuati da negozi online, specialmente da commercianti meno conosciuti o sconosciuti, influisce sul desiderio di fare shopping su internet.

La crescente espansione delle tecnologie e dei social media, nonché dell'offerta di servizi e app online stanno trasformando radicalmente le esigenze dei consumatori.

Si passa così dall'**e-commerce** "product-oriented" cioè orientato al prodotto, a un ambiente "**customer-oriented**" cioè indirizzato al consumatore e orientata dallo stesso cliente.

Si tratta cioè del "social commerce", un'evoluzione dell'e-commerce grazie alla quale i consumatori possono agevolare spontaneamente la vendita di prodotti e servizi attraverso la condivisione e la promozione delle offerte sulle proprie reti sociali, trasferendo il potere di mercato dalle aziende ai clienti, con conseguente incremento delle interazioni sociali e ottimizzazione dell'esperienza di acquisto dei consumatori online.

Pur essendo un fenomeno recente, in Italia il social commerce testimonia la **maggiore propensione dei consumatori italiani agli acquisti online**, alla socialità virtuale e alla multicanalità.

Avendo la possibilità di consultare e valutare diverse fonti di informazione (**recensioni**, **feedback**, ratings, review, post e commenti sui social) di altri utenti prima di procedere alla finalizzazione dei propri acquisti online, sfruttando di fatto le potenzialità offerte dal social commerce, i consumatori riducono l'incertezza decisionale un tempo comune nei contesti virtuali.

IL MERCATO UNICO DIGITALE, GLI ACQUISTI SICURI

Oggi la fiducia nell'e-commerce è nettamente aumentata, soprattutto per quanto concerne gli acquisti online da altri Paesi europei.

Un'indagine della Commissione europea del 2017 ha messo in luce che un maggior numero di consumatori dell'UE effettua **sempre più spesso acquisti transfrontalieri online**.

Tuttavia se il consumatore è ormai abituato a fare acquisti comodamente da casa, d'altra parte non tutti i commercianti al dettaglio sono propensi ad espandersi nella digitalizzazione aziendale, nutrendo dubbi sulle vendite fuori dall'Italia. Le perplessità riguardano il maggiore rischio di frode, le diverse normative fiscali e i diversi diritti contrattuali nazionali a difesa dei consumatori.

Per questo motivo, la Commissione europea nel 2017 ha proposto, con la **Strategia del "Mercato Unico Digitale"**, normative moderne per il settore digitale al fine di **armonizzare le leggi contrattuali** per le vendite online di beni e promuovere l'accesso ai contenuti digitali e alle **vendite online in tutta l'UE**.

Ma cos'è il Mercato Unico Digitale?

È una politica dell'Unione Europea che regolamenta la pubblicità in rete, il commercio elettronico e le telecomunicazioni.

Nella presentazione di ben 7 iniziative faro, tra cui "**l'Agenda digitale per l'Europa 2020**" che comprende tale strategia, la Commissione si incentra sul concetto di mercato comune teso a eliminare le barriere commerciali tra gli Stati membri e aumentare la prosperità economica.

I pilastri del programma, adottati già dal 2016, sono:

- Migliorare l'accesso dei consumatori e delle imprese ai beni e servizi digitali in tutta Europa;

- Creare un contesto favorevole a parità di condizioni affinché le reti digitali e i servizi innovativi possano svilupparsi;

- Massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea.

La Commissione ha poi presentato una serie di proposte legislative, volte a creare un quadro normativo in tema di contratti e **tutele uguali o simili per tutti i paesi membri**.

Negozio fisico o e-commerce?

È una battaglia ancora aperta e di certo **ciascuno ha i suoi vantaggi**. Se da un lato i consumatori vogliono toccare con mano ed avere subito il prodotto che acquistano, dall'altro vogliono anche il prezzo migliore senza possibilmente spostarsi dal divano di casa.

Oggi per il consumatore è sempre più importante informarsi prima di effettuare un acquisto per conoscere e studiare il prodotto, le opinioni di altri utenti e trovare anche il prezzo migliore.

Questo significa che, se da una parte la digitalizzazione della vendita è molto importante per i negozi fisici, specialmente per attirare potenziali clienti, da un'altra gli e-commerce devono ancora puntare su quel 61% di consumatori che oggi concretizzano l'acquisto in negozi fisici, magari lavorando sul **miglioramento delle spedizioni o resi e rimborsi**.

Il negozio fisico non può più tenere il digitale fuori dalle proprie strategie commerciali. E questo non significa solo essere presenti su internet, ma realizzare **strategie di contenuto** che soddisfino le necessità tipiche del consumatore di oggi.

Dal canto loro, gli e-commerce devono offrire al consumatore un'esperienza quanto più vicina a quella che potrebbero avere in contesti reali, sia in termini di approccio che di tempistiche.

ACQUISTI SU INTERNET IN SICUREZZA

Nel mondo online i compratori dovrebbero adottare gli stessi saggi accorgimenti dell'*offline*.

In molti casi la frode online può essere evitata semplicemente grazie al **buonsenso**, e chiunque effettui acquisti o vendite elettroniche dovrebbe tenere presenti le seguenti regole di commercio sicuro:

- Ottenere quante **più informazioni possibili** sul prodotto e sul commerciante. Internet offre una piattaforma dove gli acquirenti possono anche ottenere informazioni sui prodotti leggendo le recensioni e i commenti degli altri compratori;

- Comprendere le **politiche di rimborso** dei commercianti: gli acquirenti online dovrebbero cercare informazioni sui diritti dei consumatori nelle vendite a distanza e chiedere ai commercianti quali misure adottano normalmente per il rimborso.

Le domande che gli acquirenti dovrebbero porre ai commercianti:

In tutti i siti web di e-commerce sono presenti le **FAQ**, in italiano "**domande ricorrenti**". Si tratta di una raccolta delle domande più comuni su un determinato argomento e delle relative risposte, e servono ad aiutare in modo veloce gli utenti in difficoltà o coloro che hanno fretta di ottenere una risposta ad un loro quesito.

ESEMPI DI FAQ:

- *Cosa succede se non ricevo gli articoli acquistati?*
- *Entro quanto tempo devo contattarvi se intendo restituire gli articoli?*
- *Offrite un rimborso totale o un buono di reso sulla merce?*
- *Se un articolo è stato aperto può venire ugualmente reso?*
- *Come verranno gestiti i rimborsi degli articoli resi?*
- *Come si effettua un reso?*
- *Come si cancella un articolo/un ordine?*
- *Quali sono i tempi di consegna?*
- *Come modifico i dati del mio account?*
- *Come cancellare l'account?*
- *Come utilizzare un buono regalo?*
- *Metodi di pagamento*

Come riconoscere un web-shop poco affidabile

Ecco alcuni esempi di un ipotetico sito di vendita online, che potrebbe contenere **proposte ingannevoli** o informazioni poco chiare.

1) **Non ci sono dettagli** o spiegazioni su come contattare il venditore. Il venditore DEVE fornire **recapiti**, indirizzo e numero di telefono affinché il consumatore possa contattarlo;

2) Le informazioni sul prodotto sono **poco chiare**. Il venditore è tenuto a dare tutte le **specifiche tecniche** dettagliate sul prodotto.

3)Il venditore non offre il normale contratto di garanzia. È illegale per un venditore dare false informazioni sui diritti del consumatore! **Per legge un prodotto è sottoposto a 24 mesi di garanzia**. Alcune case produttrici intervengono con un periodo di garanzia superiore a 24 mesi.

4) Spesso i costi ulteriori di spedizione non sono calcolati (contrassegno, spedizioni veloci, assicurate). Il consumatore scoprirà questi costi durante la procedura di ordine.

5) Nei termini e nelle condizioni non viene spiegato come potrai usufruire del diritto di recesso qualora il prodotto non fosse adatto, conforme o non di tuo gradimento entro il termine di 14 giorni.

Come proteggersi?

Scegliere una **password sicura** per proteggere il proprio account: molte persone utilizzano password per le attività online facilmente intuibili, come le date di nascita o i nomi dei familiari.

Per scegliere una password sicura i consumatori dovrebbero **evitare parole ovvie** ed espressioni comuni **che possono essere trovate su un vocabolario**. Alcuni hacker hanno creato programmi in grado di scorrere tutte le parole del vocabolario nel tentativo di accedere alle password.

Al giorno d'oggi non è difficile trovare programmi che intercettano e recuperano password da PC e smartphone. Anche per questo, molti siti web obbligano, al momento della registrazione, la creazione di una password contenente una **combinazione di lettere maiuscole e minuscole, numeri e caratteri speciali**, così da essere più sicura e meno rintracciabile.

Attenzione al sottocosto online!

Molto spesso i prodotti pubblicizzati sottocosto sono soltanto una trovata sleale per **attrarre il cliente**, spesso il negozio online ha scorte limitate o l'articolo non risulta disponibile. Il negoziante promette l'**arrivo di nuove scorte**. Il cliente in attesa potrebbe pagare in anticipo, nel frattempo spargere la voce della convenienza ed attrarre altri clienti.

Qualora l'articolo non fosse disponibile, qualcuno penserebbe ugualmente di acquistare qualcosa nel "sito apparentemente conveniente".

Attenzione ai siti truffa!

La regola principale è: se sembra **troppo bello per essere vero**, probabilmente c'è dietro una truffa.

Le truffe online si dividono in due casistiche principali:

- siti che spediscono il prodotto, seppur con molto ritardo, ma **non offrono assistenza** in caso di problemi (prodotti difettati o contraffatti);

- siti che **non spediscono affatto** il prodotto, il caso più grave poiché si tratta di siti creati appositamente per truffare il consumatore ed in questi casi è davvero difficile, se non impossibile, recuperare la somma sborsata.

Come agiscono?

Questi attirano il cliente con **prezzi decisamente bassi** rispetto alla concorrenza, ed utilizzano finte recensioni su finti siti specializzati, utilizzando **nomi e grafica simili a siti affidabili** e conosciuti dall'utente (occorre controllare bene il nome e il dominio del sito).

I siti truffa durano qualche mese, il tempo di truffare l'acquirente ingenuo, per poi essere scoperti e chiusi; si rendono poi irrintracciabili per tornare poco dopo con lo stesso format.

Alcuni permettono di pagare solo con bonifico dando all'apparenza un senso di garanzia in realtà inesistente; la maggior parte consente il pagamento con **carta di credito o Paypal**, solitamente considerato un meccanismo sicuro.

In casi più gravi, il sito web potrebbe essere solo un **espediente per rubare i dati sensibili**.

È fondamentale che l'utente, soprattutto il meno esperto, si senta **sicuro e libero di navigare** un sito web che non conosce, valutando se l'offerta proposta è in linea con le specifiche esigenze di ricerca.

Questi sono alcuni **siti di recensioni** su cui andare a controllare la reputazione del negozio da cui si vuole acquistare:

- it.trustpilot.com
- www.trustedshops.it
- www.consorzionetcomm.it

I nostri consigli:

- **Diffidare** sempre da prezzi troppo bassi;
- Controllare se il sito è recensito su almeno uno dei siti di **recensioni affidabili**;
- Controllarne l'affidabilità prima di effettuare il pagamento: deve trattarsi di un "**https**" con certificato valido e sicuro, evitare quando possibile di inserire i dati della propria carta di credito direttamente sul sito da cui si acquista, è preferibile utilizzare meccanismi di pagamento esterni che offrono maggiore garanzia di sicurezza per i dati sensibili;
- Procedere con l'apertura di **contestazione** nel caso in cui il prodotto acquistato non venga ricevuto nei tempi stabiliti, evitando di far passare 20 giorni, termine entro il quale fare il reclamo;
- Diffidare dai siti che non espongono la **partita IVA**, obbligatoria per legge: se esposta ma non valida, meglio non rischiare.

ENERGIA

CAPITOLO 1 - ENERGIA: QUESTA (S)CONOSCIUTA!

Il decreto Bersani-Visco, ufficialmente decreto **legge** 4 luglio 2006, n. 223, poi convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, è la prima parte del cosiddetto "**Pacchetto Liberalizzazioni**".

Il Decreto proposto dall'allora Ministro dello Sviluppo Economico Pierluigi Bersani sulle liberalizzazioni ha evitato un regime di monopolio da parte dei principali gestori nei settori dell'energia e della telefonia consentendo la nascita di numerose compagnie di gestione nei due settori.

Questo ha generato una maggiore concorrenza e **offerte sempre più competitive** nei confronti dei consumatori, ma anche una certa confusione nella valutazione della compagnia e del gestore da scegliere.

Oggi sul mercato esistono un gran numero di gestori, ed il cittadino-consumatore è bombardato da innumerevoli e diversificate offerte.

L'utente, quindi, si trova spesso nella seria difficoltà di dover scegliere senza una reale conoscenza delle differenze e nel rischio di dover subire sgradite sorprese, soprattutto in termini di costi.

Nonostante il continuo dialogo tra le Associazioni dei Consumatori e le principali compagnie del settore, spesso nascono problemi che non possono essere risolti attraverso un reclamo. Si ricorre, quindi, all'**istituto della Conciliazione** prima di ricorrere alle vie giudiziarie.

La Conciliazione Paritetica

E' un metodo di risoluzione stragiudiziale delle controversie che permette di trovare soluzioni, tra consumatori (attraverso le Associazioni di rappresentanza) e le aziende firmatarie dei protocolli di conciliazione paritetica, in maniera **rapida, semplice ed economica**.

Verso la fine del mercato tutelato

Tutti i giorni (e a tutte le ore!) i consumatori subiscono un bombardamento senza soste. E-mail, sms, e soprattutto telefonate anche sui cellulari (sic!) o addirittura visite a domicilio di operatori del settore che propongono, a volte in maniera poco corretta, il cambio di gestore energetico in vista della prossima fine del mercato di "**maggior tutela**" (la cui fine, nel corso degli anni ed attraverso vari decreti, è stata spostata in avanti generando ulteriore confusione e consentendo ai vari operatori di fornire notizie spesso non veritiere sulla reale situazione).

Facciamo chiarezza: le informazioni corrette ed i siti sicuri

I servizi di tutela (mercato tutelato) sono i servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale con condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**) per consumatori finali minori, quali famiglie e piccole imprese, che non hanno ancora scelto un venditore nel mercato libero.

La normativa ha previsto il progressivo passaggio dal mercato tutelato a quello libero, prevedendo le date dalle quali i servizi di tutela di prezzo non saranno più disponibili.

Le ultime disposizioni prevedono per le PMI **la data del 1° gennaio 2021, mentre per le famiglie il 1° gennaio 2022**.

Le famiglie e le piccole imprese hanno, tuttavia, già ora la facoltà di **passare dal mercato tutelato al mercato libero**, dove è il cliente a decidere quale venditore e quale tipo di contratto scegliere, selezionando l'offerta ritenuta più adatta alle proprie esigenze.

I clienti finali che si trovano nel mercato tutelato già ricevono dal gennaio 2018, secondo modalità definite dall'Autorità, informative da parte del proprio venditore in relazione al superamento delle tutele di prezzo (ad esempio, comunicazioni in bolletta nella sezione dedicata all'Autorità).

Per ulteriori informazioni e aggiornamenti è bene collegarsi al sito dell'ARERA – **Sportello per il consumatore Energia ed Ambiente** www.sportelloperilconsumatore.it o chiamare il **Numero Verde**: 800166654.

LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE

Lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente istituito nel 2009 dall'ARERA ha lo scopo di informare e tutelare gratuitamente, in modo semplice e veloce, i consumatori di elettricità, gas e servizio idrico integrato su tutto il territorio italiano. Fornisce, altresì, informazioni ed assistenza a tutti i produttori di energia elettrica e gas ed agli utenti del servizio idrico integrato.

I servizi offerti dallo sportello nazionale:

- **Sui diritti dei consumatori** nei settori di competenza e sulle modalità di erogazione dei servizi oltre a fornire indicazioni utili per la gestione di eventuali controversie con il proprio fornitore o gestore (procedure e soggetti cui rivolgersi);

- **Sulla Conciliazione** attraverso una procedura on-line semplice e veloce, e con l'intervento di un conciliatore esperto, supporta le parti nel trovare un accordo senza ricorrere alle vie giudiziarie; per i **settori elettrico e gas**. Dall'01/1/2017 l'espletamento della procedura di conciliazione è condizione necessaria per potere adire alla Giustizia Ordinaria, mentre per il **settore idrico** il tentativo di conciliazione, esperibile dal 01/07/2018, è volontario.

- **Servizio SMART**, ad oggi attivo solo per i settori elettrico e gas, permette di ottenere rapidamente informazioni o risolvere controversie su specifici problemi quali la mancata erogazione del bonus sociale, la doppia fatturazione, il ritorno al precedente fornitore da parte di clienti non domestici, il corrispettivo di morosità, gli indennizzi automatici non erogati dal fornitore e le informazioni sulle forniture di energia elettrica e gas.

- **Servizio Reclami** attivo per il solo settore del servizio idrico integrato (acqua, fognatura, e depurazione), supporta gli utenti nella risoluzione delle controversie con il proprio gestore a fronte di reclami scritti privi di riscontro - pur avendo atteso 30 giorni lavorativi dall'invio - o se la risposta ricevuta non fosse ritenuta soddisfacente. Si deroga a tale procedura solo in caso di fornitura sospesa;

- **Servizio Segnalazioni**, a cui inviare segnalazioni scritte su disservizi o criticità rilevate sui servizi ricevuti nei settori elettrico, gas e idrico e ritenuti di particolare importanza;

- **Servizio Help Desk** che fornisce assistenza qualificata sulla regolazione dei settori elettrico, gas ed idrico, è dedicato esclusivamente agli Sportelli delle Associazioni dei Consumatori domestici e non domestici parte di progetti qualificati supportati dall'Autorità.

Cosa succederà con la fine del mercato di maggior tutela?

Dopo che i servizi di tutela di prezzo non saranno più disponibili, la continuità della fornitura sarà comunque garantita ai clienti di piccole dimensioni che non avranno ancora un contratto nel mercato libero durante il periodo necessario a trovare una nuova offerta.

Questi clienti, dopo aver scelto tra le diverse offerte disponibili quella più adatta alle proprie esigenze, stipuleranno un nuovo contratto di fornitura in sostituzione di quello precedente. Sarà, in questo caso, il nuovo venditore a inoltrare la richiesta di risoluzione del vecchio contratto (**recesso**) al venditore precedente.

Il recesso può essere esercitato in qualsiasi momento, non prevede oneri aggiuntivi e avviene senza interruzione della fornitura in corso.

Altri strumenti a disposizione dei Consumatori:

Per accompagnare i clienti finali nel percorso di superamento della tutela di prezzo e migliorare la comprensione e la partecipazione al mercato libero, l'Autorità mette a disposizione dei consumatori **alcuni importanti strumenti informativi**:

1) **Sportello Consumatore Energia e Ambiente** offre informazioni e contribuisce alla risoluzione di controversie relative al servizio elettrico e gas anche con riferimento al cambio di fornitore;

2) **Portale Offerte luce e gas** previsto dalla Legge Concorrenza del 2017, mette a disposizione le offerte di energia elettrica e gas per confrontarle con semplicità e immediatezza;

3) **Offerte PLACET** offerte di fornitura rivolte alle famiglie e alle piccole imprese a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità;

4) **Portale consumi** per accedere ai dati di consumo e alle principali informazioni tecniche e contrattuali relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui si è titolari;

5) **Gruppi d'acquisto energia** rivolti a clienti finali domestici e piccole imprese che si impegnano ad assicurare informazioni e assistenza agli aderenti secondo le Linee guida dell'Autorità.

ATTENZIONE! Nell'incertezza, prima di procedere al cambio di gestore, rivolgetevi con fiducia alle Associazioni dei Consumatori.

I BONUS ENERGIA E CHI NE HA DIRITTO

Il bonus sociale luce e il bonus sociale gas sono degli sconti in bolletta introdotti dal Governo e resi operativi dall'ARERA con la collaborazione dei Comuni, per aiutare le **famiglie con un reddito molto basso**, o che hanno al proprio interno persone con gravi problemi di salute che utilizzano apparecchiature mediche alimentate con l'energia elettrica (disagio fisico).

Per ottenere il bonus luce e gas 2020 è necessario presentare un'**apposita domanda** al proprio **Comune** di residenza o presso un Centro di assistenza fiscale (**CAF**), per la quale ci sono precisi requisiti da rispettare.

Facciamo chiarezza:

Come funziona il BONUS SOCIALE LUCE 2020?

Il bonus sociale luce 2020 può essere richiesto dai clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica con almeno uno dei seguenti requisiti:

- ISEE fino a 8.265 euro;
- ISEE fino a 20.000 euro per le famiglie numerose (almeno 4 figli a carico);
- Malati gravi che sono costretti ad usare apparecchiature mediche elettriche (elettromedicali) indispensabili al mantenimento in vita.

Come si ottiene il bonus sociale luce 2020?

La domanda per il bonus sociale elettrico deve essere presentata presso il Comune di residenza oppure in una struttura designata dallo stesso Comune (CAF o Comunità Montane).

I moduli per la presentazione del bonus luce possono essere scaricati direttamente dal sito dell'ARERA, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

A quanto ammonta e come si applica

Il valore del bonus sociale luce 2020 **dipende dal numero di componenti della famiglia**: 125 euro fino a due componenti, 148 euro fino a quattro componenti, 173 euro oltre i quattro componenti.

Poiché il bonus luce è uno sconto, viene applicato direttamente in bolletta, ma non in un'unica soluzione, viene erogato in rate nelle bollette emesse nel corso dei **12 mesi di validità** del bonus.

Allo scadere dei 12 mesi, si dovrà **inoltrare una nuova domanda** per ottenere il bonus luce per l'anno successivo. Il bonus luce va erogato sia ai clienti che usufruiscono di un'offerta sul mercato libero, sia a quelli con contratto di maggior tutela e, nel caso si cambiasse fornitore, verrà automaticamente riconosciuto nella nuova bolletta.

Bonus luce 2020 per DISAGIO FISICO, a chi spetta

Il bonus luce per disagio fisico non è legato all'ISEE ma all'**uso di specifiche apparecchiature mediche** salvavita, dette elettromedicali. Ad esempio i dispositivi per emodialisi, le carrozzine elettriche ma anche i sollevatori mobili e molte altre macchine che consumano molta energia elettrica per funzionare.

Come ottenere il bonus luce 2020 per disagio fisico

La domanda per ottenere il bonus elettrico per disagio fisico deve essere presentata al Comune o a un ente designato dal Comune (CAF o Comunità Montane). I moduli per richiedere il bonus luce per disagio fisico possono essere scaricati dal **sito dell'ARERA**, oppure su **SGAte** (il sistema informativo attraverso il quale vengono gestite le operazioni e verificati i requisiti per l'erogazione del bonus) e presso i **Comuni**.

Bonus luce 2020 per disagio fisico: a quanto ammonta e come si applica

Nel caso di disagio fisico l'ammontare del bonus luce dipende dal **consumo annuo dell'apparecchiatura** e dall'eventuale necessità di richiedere al fornitore un aumento di potenza del contatore. Per il 2020 il bonus luce per disagio fisico varia da un minimo di 185 euro a **un massimo di 663** euro.

A differenza del bonus per disagio economico, quello per disagio fisico non deve essere rinnovato ogni anno. Anche questo bonus luce viene **erogato in bolletta** suddiviso in quote nel corso dei 12 mesi in cui il cliente fruisce del bonus.

BONUS SOCIALE GAS 2020: a chi spetta

Il bonus gas è uno sconto in bolletta riservato alle famiglie in situazione di disagio economico. Le soglie ISEE per ricevere il bonus gas sono le stesse del bonus elettrico:

- ISEE fino a 8.265 euro;
- ISEE fino a 20.000 euro per le famiglie numerose (oltre 3 figli a carico).

Una precisazione importante:

Non è possibile chiedere il bonus sociale gas se usiamo gas metano o GPL in bombola, ma **è necessario essere allacciati alla rete cittadina del gas**.

Bonus sociale gas 2020: a quanto ammonta

L'importo del bonus sociale gas 2020 è legato a diversi fattori tra cui il **numero di componenti** della famiglia. Per quanto riguarda i componenti del nucleo familiare ci sono due soglie: da 1 a 4 persone e oltre le 4 persone. Un secondo fattore che incide sull'importo del bonus sociale gas è il **Comune di residenza**: chi vive a Bolzano ottiene un bonus superiore a chi abita a Palermo, perché ha esigenze di riscaldamento superiori.

L'ultimo fattore da considerare per il calcolo del bonus gas 2020 è **l'uso che si fa del gas**: l'entità del bonus varia a seconda che si faccia uso solo dell'acqua calda sanitaria o anche del riscaldamento.

Conoscendo questi dati è possibile calcolare l'ammontare del bonus sociale gas 2020 tramite un apposito calcolatore sul sito dell'ARERA.

Come si applica il bonus gas 2020:
la distinzione tra clienti diretti e indiretti

- **Cliente diretto**: è titolare della fornitura di gas naturale per la sua casa di residenza. L'intestatario deve essere una persona fisica e solo l'intestatario può richiedere il bonus;
- **Cliente indiretto**: è colui che usa un impianto a gas naturale condominiale e non è l'intestatario della fornitura. In questo caso può richiedere il bonus solo l'intestatario della fornitura centralizzata.

Il bonus gas ha validità sempre pari a 12 mesi, al termine dei quali occorre rinnovare la domanda per richiedere il bonus per l'anno successivo.

Vi segnaliamo, infine, questo utile sito internet: *http://www.bonusenergia.anci.it/Bonus-Elettrico*

LA TELEFONIA

Gioie e dolori al… telefono

Negli ultimi anni il mondo della telefonia ha ampliato considerevolmente la propria offerta innescando un vero processo concorrenziale.

Sono tanti i nuovi gestori attivi in Italia, i quali offrono soluzioni impensabili fino a qualche anno orsono per coprire i diversi target di consumatori.

TELEFONIA FISSA E MOBILE

L'aspetto più complicato è proprio decidere quale può essere l'offerta che più soddisfa le nostre esigenze senza trarci in inganno.

Si consiglia sempre di **confrontare le offerte** delle diverse compagnie, sia attraverso ricerche su internet, sia recandosi direttamente nei diversi punti vendita.

Per la linea fissa: Le offerte più convenienti per la linea fissa sono quelle che comprendono il "Tutto incluso" come fibra, chiamate, modem e, ultimamente, anche minuti o internet da usufruire col proprio cellulare; questo avviene per fidelizzare il cliente, cercando di porlo in condizione di utilizzare un unico operatore sia per il fisso che per il mobile.

Occhi aperti, attenti al modem!

Una pratica adoperata dai gestori telefonici che induce all'inganno riguarda il modem.

La conclamata gratuità del modem è già immediatamente smentita dall'arrivo della prima bolletta, dove si scopre che è riportata **la rata del modem**. Il modem, incluso nel pacchetto offerto, è concesso **in comodato d'uso** fino alla conclusione del contratto e, nel momento in cui il cliente decidesse di passare ad altro operatore, gli verrà richiesto di restituirlo pagando le rate rimanenti.

Malgrado la delibera 348/18/CONS dell'**Agcom** (Autorità per le garanzie delle comunicazioni), entrata in vigore nel 2018, garantisca al consumatore il diritto di scegliersi il modem più consono alle proprie esigenze, la normativa continua ad essere ignorata dalle Compagnie telefoniche.

La poca trasparenza da parte di molte aziende, poi, si evidenzia anche quando viene assicurata la fruizione della **fibra ottica**, mentre poi viene fornita solo la **ADSL** perché, magari, nella zona non è stata ancora attivata la nuova tecnologia. La fibra offre numerosi importanti vantaggi rispetto all'ADSL:

- **Ampia capacità di banda**, consente maggior trasporto di dati e copertura di grandi distanze;
- **Alta velocità** di trasmissione;
- **Non è influenzata** da frequenze elettromagnetiche.

E' bene verificare sempre, anche attraverso le Compagnie telefoniche stesse nel momento in cui viene proposta la fibra, se la zona di abitazione ne è coperta.

Diversi siti permettono di **controllare se nella propria zona di abitazione la fibra è presente**.

RETE MOBILE E SMARTPHONES

Alla rete fissa si contrappone la rete mobile per la quale non sussistono dei vincoli imposti dal cavo, poiché l'accesso è consentito attraverso onde radio.

Negli ultimi anni sono nate anche delle compagnie virtuali che hanno permesso di ampliare il mercato e creare una maggiore concorrenza.

Tra i vantaggi riscontrati in queste compagnie c'è l'assenza di un'infrastruttura dedicata che permette di poter presentare offerte a prezzi minori e "**chiavi in mano**". Tuttavia queste comportano anche svantaggi rispetto alle Compagnie reali, non potendo garantire la velocità di internet.

In generale, si può affermare che non esiste, in questo momento sul mercato una compagnia telefonica in grado di riuscire a coniugare una rete super veloce e contemporaneamente essere totalmente affidabile e trasparente; poiché anche le compagnie più conosciute che possono inizialmente sembrare tra le più sicure, nascondono delle insidie.

Contrariamente a quanto si possa pensare, sono le compagnie minori o virtuali ad essere più trasparenti e corrette, ma allo stesso tempo, spesso non riescono ad offrire buoni servizi di rete.

Negli ultimi anni, un fenomeno sviluppatosi da tutte le compagnie mobili è quello di proporre **offerte All Inclusive**, che comprendono minuti, messaggi, e soprattutto giga, diventati ormai fondamentali, ad un prezzo unico, spesso molto vantaggioso.

Inoltre, le Compagnie danno la possibilità di inserire nell'offerta l'**acquisto a rate di uno smartphone**, anche appena lanciato nel mercato, rendendo le proposte accattivanti per il consumatore.

E' una evidente operazione di marketing per assicurarsi, con **vincolo** per 24 o 36 mesi, la fidelizzazione del cliente. In questo caso occorre considerare, in caso di recesso prima della scadenza del vincolo, gli alti costi ed il saldo delle rate dello smartphone.

ALLA SCOPERTA DEL 5G!

Un argomento molto discusso ed attuale, e non solo nel mondo della tecnologia, è l'avvento del 5G, nuova icona di comunicazione, definito da molti come un "nuovo mondo".

Il 5G offre la possibilità di avere una maggiore velocità di connessione e trasmissione dei dati; è una rete che sfrutta le maggiori tecnologie di nuova generazione ed utilizza onde millimetriche. Si dichiara che chi avrà la possibilità di usufruire del 5G navigherà ad una velocità doppia.

Occhio al contratto!

Per evitare di ritrovarsi costi aggiuntivi o servizi non richiesti, **leggere per intero il contratto** che si andrà a sottoscrivere, a cominciare dalla durata e se il recesso comporta costi aggiuntivi. Una recente indagine da noi condotta registra che **solo il 20% lo fa**! Il contratto può essere stipulato di presenza, oppure online, via internet o telefonica.

Nel momento in cui si stipula un contratto cartaceo il consumatore firma dei moduli che contengono molte clausole, e **deve necessariamente essere rilasciata una copia al consumatore finale**; mentre se il contratto stipulato è online, deve essere dato libero accesso alla registrazione della chiamata che contiene le parti del contratto.

La disdetta

Per disdire un contratto è necessario inoltrare una **raccomandata con ricevuta di ritorno** all'indirizzo della compagnia scelta con i dati e i documenti dell'intestatario dell'utenza e il numero di telefono della linea interessata.

Per quanto riguarda i contratti conclusi online o via telefonica, il consumatore può recedere **gratuitamente entro 14 giorni** da quando è stato stipulato il contratto, senza necessariamente specificare il motivo.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

Nel caso di disservizi con gli operatori telefonici, il consumatore può far valere i propri diritti rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori con l'avvio di un **tentativo di conciliazione**.

La Conciliazione Paritetica è un metodo di risoluzione extragiudiziale delle controversie sorte fra le Compagnia telefoniche ed i consumatori.

La conciliazione è vantaggiosa per il consumatore poiché è libero di accettare o meno la proposta conciliativa senza aver un esborso economico; inoltre, può sempre decidere di adire le vie giudiziarie qualora la soluzione proposta non lo soddisfi.

IL RECLAMO

Il consumatore, prima di chiedere un tavolo di conciliazione, deve effettuare un reclamo scritto attraverso **raccomandata** o **PEC**, alla compagnia interessata.

Solo successivamente, se non dovesse ricevere una risposta nei termini previsti dalla carta dei servizi, oppure la ritenesse non soddisfacente, può ricorrere al tentativo di conciliazione seguendo le regole sottoscritte nei protocolli con le aziende.

La Commissione di conciliazione è composta da due conciliatori, uno rappresenta l'azienda e l'altro rappresenta il consumatore. La conciliazione deve essere chiusa in un tempo massimo, nei casi più complessi, di 90 giorni.

NOTE

SOMMARIO

I trasporti 8
Capitolo 1 - Il treno 9
Agevolazioni tariffarie 10
in treno con la bici 15
La conciliazione 16

Capitolo 2 - L'aereo 17
Imbarco Negato 18
Il reclamo 23
I nostri consigli 25

Capitolo 3 - Le navi 26
Imbarco (annullamenti, rimborsi, ecc...) 27
Da ricordare 31

Capitolo 4 - L'automobile 33
Incentivi e sconti. 33
Le auto elettriche 37
Consigli per gli acquisti 39
Auto Usata 43

Credito e Sistema Bancario 46
Il conto corrente 47
Operazioni possibili del conto 51
Le carte di debito e di credito 54
I tipi di finanziamento 58
La banca via internet 64
Per una maggiore sicurezza 68
In caso di clonazione. 69
Altri servizi di pagamento online 70

Le Assicurazioni 71
Costi nascosti nella clausole 76
I nostri consigli 78
La conciliazione paritetica 81
I servizi finanziari alle poste 82

Telematica e Acquisti Online 84
Il web – la rete 85
E commerce 86
Social Commerce 87
Il mercato unico digitale 88
Negozio fisico o e-commerce 89
Acquisti su internet in sicurezza. 90
Riconoscere un web-shop poco affidabile 92
I nostri consigli 95

Energia 96
Energia questa (s)conosciuta 97
Lo sportello per il consumatore 99
I bonus energia 103
Bonus Gas 106

La Telefonia 108
Telefonia fissa e mobile 109
Occhi aperti al modem. 110
Alla scoperta del 5G 112
Occhio al contratto 113
La conciliazione paritetica 114

Le Associazioni Partecipanti

ADOC Sicilia
Via Enrico Albanese, 92 - PALERMO

Udiconsum
VIA IGNAZIO CAPUANA, 14 - TERMINI IMERESE (PA)

Omnia
Piazza Amedeo di Savoia,6 - PATTI (ME)

Sicilia Consumatori
Via E.Albanese, 19 - PALERMO

Cittadinanzattiva
Via Nicola Coviello, 15 - CATANIA

Lega Consumatori
Via Giuseppe De Spuches, 23/a - PALERMO

Consumer Focus Online è un progetto per l'informazione, l'assistenza e l'orientamento dei consumatori e degli utenti siciliani.

Il progetto propone un servizio di sportelli online, un numero verde e 9 sportelli fisici sul territorio siciliano.

Puoi interagire con i nostri operatori in tempo reale scrivendo sulla nostra chat, telefonicamente o dal vivo per ricevere informazioni, districarti al meglio tra le offerte, evitare truffe, e ricevere assistenza per un acquisto o per un problema di garanzia.

Nella brochure e nel sito web abbiamo diviso tutti i contenuti in 4 macro categorie: trasporti, energia e telefonia, sistema bancario, ed acquisti online.

Troverai consigli, suggerimenti, importanti nozioni per ciascuna categoria.

Informati con noi:

- Leggi la brochure
- Vai sul sito www.consumerfocusonline.it
- Chiama al numero verde 800.76.80.19
- Incontra i nostri consulenti
- Chatta con i nostri operatori

Ministero dello Sviluppo Economico

Regione Siciliana
Presidenza
Segreteria Generale

Adoc Sicilia

Realizzato/acquistato nell'ambito del Programma Generale di intervento della Regione Siciliana con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico- Ripartizione 2018