

InfoKonsumer - News on line

Quindicinale di Konsumer Italia e ACU - Associazione Consumatori Utenti
Nr. 17 del 05 Marzo 2015

www.konsumer.it - www.associazioneacu.org

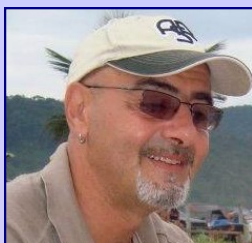


[Il Blog Konsumer!](#)

[Il Blog ACU!](#)

L'Opinione di Riccardo Quintili

LIBERALIZZAZIONI, DOV'È LA CONCORRENZA?



Una lenzuolata? A essere generosi si potrebbe tirare in ballo la classica figura del lenzuolo troppo corto... Ma anche così, nel giudicare il Ddl concorrenza del governo Renzi, si peccerebbe di eccessivo ottimismo.

E già, perché nel disegno di legge dell'esecutivo c'è a malapena qualche ombra sul fronte degli incentivi alla concorrenza.

Si prendano le misure che riguardano la telefonia. Rispetto alle attese, è facile definirle come un nulla di fatto. Chiariamoci: non è vero, come hanno commentato diversi giornali, che tornano le penali in caso di cessazione del contratto. In realtà a leggere l'articolo 3-ter si capisce semplicemente che restano quelle che già oggi sono previste dagli operatori in caso di promozioni.

Insomma, non cambia nulla e se oggi firmo un contratto che prevede uno sconto e una durata minima (gran parte di quelli esistenti ora mai lo fanno, tanto per la telefonia mobile che per la fissa), domani non me ne potrò andare senza pagare le differenze con la cifra (aleatoria) che l'operatore considera come quella "intera".

In questo numero

L'OPINIONE di Riccardo Quintili
Liberalizzazioni,
dov'è la concorrenza?

IN PRIMO PIANO - Ddl Concorrenza
Solo parole... danni sull'energia

AUTOSTRADE - Concessioni ai soliti
noti, stop a leggi "ad aziendam"

LA STORIA - IVASS Il portale
sull'Educazione Assicurativa

PREZZI RC AUTO - IVASS:
"Nel terzo trimestre 2014 +0,2%"

"SPLIT PAYMENT" - La proposta
di Konsumer contro collasso PMI

SICUREZZA E INSICUREZZA SOCIALE
Italiani dovete cavarvela da soli

DIRECT ENGLISH - Studenti a casa

DAI TERRITORI - Le buche di Roma
Konsumer al TG3: "Partono diffide"

Il Ddl, è vero, recita che: “Nel caso di risoluzione anticipata, l’eventuale penale deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta”. Definizione però talmente generica che non sembra foriera di novità positive.

Purtroppo non cambia neppure quella che oggi si può - a buon diritto - chiamare la vera penale mascherata, ossia la richiesta del gestore che si paghino i costi tecnici in caso di passaggio a un concorrente. E qui casca l’asino, visto che proprio questi costi (dai 30 euro fino a superare, in qualche caso, i 100 euro per l’Adsl) finiscono per diventare un limite che vanifica la ricerca di una tariffa più conveniente. Inutile dire che i consumatori li percepiscono - e chi potrebbe dargli torto? - come vessatori e gli operatori li usano per convincere il cliente a non abbandonarli.

Per la concorrenza servirebbero ben altre lenzuolate, verrebbe da dire.

IN PRIMO PIANO - Ddl Concorrenza

Liberalizzazioni: solo parole, sull’energia un danno ai consumatori



Il Consiglio dei Ministri ha dato il via libera al ddl concorrenza: **stop al mercato «tutelato» e tariffe liberalizzate a partire dal 2018 per gas e luce**, dopo che l’Autorità per l’energia (AEEG) aveva chiesto di “mantenere ancora attivi, per entrambi i settori, gli strumenti e regimi di tutela”, rivelando che **il mercato libero dell’energia elettrica (+15/20%) e quello del gas (+7,9%) costano più di quello tutelato e funzionano peggio.**

«Che senso ha eliminare l’unico elemento per calmierare le tariffe nell’energia, oggi rappresentato dalla tariffa di maggior tutela? Tanto rumore per nulla – dichiara il Presidente di Konsumer Italia **Fabrizio Premuti** – **il testo licenziato dal Governo è null’altro che l’apertura di una stagione di dibattiti parlamentari, di tira e molla di lobby più o meno interessate a far sì che nulla cambi davvero, aggirandosi per anni nei palazzi**

della politica senza alcuna possibilità di un vero cambiamento di rotta a favore dei consumatori. **Assicurazioni, banche, telecomunicazioni, energia, farmacie, parafarmacie**, e chi più ne ha più ne metta in una **brodaglia** che nel migliore dei casi potrebbe



essere attuata da autodiscipline volontarie e **che certamente non avrebbe bisogno della dignità di una legge.** Ma certo l’Italia si caratterizza sempre di più per essere **il Paese delle Leggi**, tanto da avere ormai una quantità industriale di **norme inattuate, inosservate, inutili.** Caro Matteo così illuditi e deludi, peccato!»

Nel settore assicurativo, il disegno di legge prevede **l’obbligo da parte delle compagnie di praticare sconti a chi accetta clause** per contenere i costi ed evitare le frodi: «Che senso ha fare un elenco di condizioni contrattuali soggette a sconti nelle assicurazioni – incalza Premuti – se **non si indica uno sconto minimo**, quantificandolo, e comunque **lasciando una libertà tariffaria** che modulata al rialzo ne annulla ogni effetto?». E poi, **saltano di nuovo le liberalizzazioni di taxi, libri e farmaci**, come l’ennesima **mancata apertura alla vendita dei farmaci di fascia C nei supermercati.** «Se questa è la proposta del Governo, allora **presto ci sarà la proposta dei Cittadini** – conclude il Presidente di Konsumer – nella speranza che questi trovino ancora dei Parlamentari che ricordino di essere, seppur alla lontana, i loro rappresentanti».

AUTOSTRADE

Concessioni ai soliti noti, stop a leggi “ad aziendam”

Nuove misure sui guard rail: un rischio per la sicurezza dei cittadini

L'articolo 5 del Decreto Sblocca Italia non solo è **un regalo ai concessionari autostradali**, ma “potrebbe essere in contrasto con quello che da tempo ci sta dicendo l'Unione europea sul fatto che le concessioni devono essere messe a gara pubblica”. Con queste parole, nell'audizione di lunedì 16 febbraio in Commissione Ambiente della Camera, il presidente dell'Autorità nazionale anticorruzione **Raffaele Cantone ha chiesto al governo Renzi di stralciare il provvedimento.**

L'articolo del decreto prevede la **proroga automatica per i concessionari** che propongono l'accorpamento di più tratte o si impegnano a fare investimenti: «È ora di finirla con questo **sistema di favori ai soliti grandi gruppi industriali** – tuona **Carlo Pileri**, portavoce nazionale di **iConsumatori** – che detengono da troppi anni un **oligopolio nel settore contro la logica della concorrenza**,



con la conseguenza di un **continuo aumento delle tariffe** che in alcuni tratti autostradali, privi di alternativa, hanno raggiunto livelli insostenibili per gli automobilisti e per i camionisti. La proroga automatica è una presa in giro; mentre l'Europa ci chiede gare pubbliche e trasparenti, il Governo elargisce appalti sempre agli stessi con delle **norme “ad aziendam”!**».

Gli “stessi” sono **Autostrade per l'Italia (Benetton), il gruppo Gavio, il gruppo Toto (quello di Air One)** e una pletora di enti pubblici e privati che gestiscono singoli tratti della rete come l'Autobrennero, la Brescia-Padova, la Mestre-Trieste, per un totale di circa

6 miliardi di euro l'anno. «Siamo d'accordo con il presidente dell'Antitrust Pitruzzella – dichiara il presidente di Konsumer Italia **Fabrizio Premuti** – che le misure delineano “un meccanismo di proroga implicita delle concessioni”, con una grave **violazione dei principi di concorrenza ed economicità del mercato.** D'altronde **il ministro Lupi** già con il decreto del 6 ottobre scorso sui **guard rail** aveva **condonato il 40% dei costi ad Autostrade per l'Italia e Anas.**».

Con quel decreto il Governo ha introdotto le **nuove**

misure delle barriere spartitraffico e di quelle laterali: «I guard rail saranno ridotti su circa **2mila chilometri di autostrada** di circa **30 centimetri di altezza** – prosegue Premuti – e avranno una **resistenza minore a contenere l'urto.** Lo stesso ministro che parlava di “tragedia immane” il 29 luglio 2013, quando **morirono 39 per-**

sone perché un bus sfondò la barriera di protezione sull'autostrada **A16, nei pressi di Avellino**, ora cosa fa? Mette **a rischio la sicurezza di più della metà degli autoarticolati e degli autotreni a pieno carico**, in un Paese dove il traffico giornaliero medio dei veicoli pesanti è di 9.302 unità, quasi il triplo della Francia e poco meno del doppio della Germania».

Ciò che stupisce poi è che **il decreto** sia stato **preparato da Sergio Dondolini, capo della Direzione Generale della Sicurezza Stradale** del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, **nonché Consigliere di Amministrazione dell'Anas.** Un conflitto di interessi?

LA STORIA - IVASS, il portale sull'Educazione Assicurativa

L'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni propone guide e materiale informativo gratuito per ogni tipo di pubblico

L'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni dal 2013 ha avviato un progetto di **Educazione Assicurativa**, attraverso lo sviluppo del **portale www.educazioneassicurativa.it**.

L'iniziativa, finalizzata all'informazione dei consumatori sulle principali tematiche del settore, va oltre le normali funzioni di authority e può essere un grande strumento di cultura e conoscenza, che oggi francamente manca, declinata in modo oggettivo e fuori da logiche di interesse diretto.

Dal portale si accede a molti prodotti informativi, ognuno studiato per un determinato tipo di pubblico, che spaziano dalle "Guide Multimediali", con nozioni di base sulle assicurazioni, alle "Guide pratiche" destinate ad utenti già in possesso di conoscenze di base del settore. A queste si aggiungono "I Quaderni didattici dell'IVASS", per gli studenti delle scuole superiori (disponibili anche in tedesco e in inglese) e un **Glossario** contenente le parole di più frequente utilizzo in ambito assicurativo. Il tutto corredato da test di apprendimento. Ma andiamo a conoscere il progetto più nel dettaglio, guidati dai responsabili di IVASS.

Come e quando nasce l'idea di realizzare un portale con delle Guide multimediali?

«Il Portale è stato ideato dall'Isti-

tuto in risposta alle raccomandazioni che l'OCSE – l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico – ha rivolto ai 34 Paesi aderenti, anche attraverso i rispettivi Governi e Autorità, **per promuovere e diffondere la cultura finanziaria**. Si inserisce quindi tra le iniziative di un più vasto programma che, a livello nazionale, ha indotto **Banca d'I-**



Italia, CONSOB, COVIP, AGCM e l'Istituto a firmare, già nel giugno 2010, un Protocollo d'intesa finalizzato al raggiungimento di tale scopo nel nostro Paese. Nel mese di luglio dello stesso anno è nato il sito www.educazioneassicurativa.it, che ha reso disponibile online il Portale e, al suo interno, la Guida multimediale.

Questa guida è solo il primo dei prodotti oggi raccolti all'interno del Portale. È rivolta a chiunque voglia acquisire gradualmente conoscenza del funzionamento del settore e **offre nozioni di base sulle assicurazioni, semplificate con l'ausilio di voce e immagini aggiunte al testo**. È organizzata in varie "pillole informative", consultabili anche separatamente, i cui argomenti spaziano dai concetti fondamentali su cui si basa l'**attività assicurativa** alle diverse ca-

ratteristiche dei più diffusi contratti dei **rami danni e vita** e alle corrette modalità di presentazione di un **reclamo**.

Ma il progetto di Educazione Assicurativa che IVASS ha avviato nel 2013, tuttora in corso, si propone di fornire ai cittadini, anche ai più giovani, ulteriori strumenti informativi semplici e chiari sulle principali tematiche del settore da utilizzare a un duplice scopo: **consentire l'individuazione dei rischi che la vita quotidiana** in generale e le specifiche attività che svolgiamo in ambito

familiare, lavorativo o nel tempo libero possono riservare; essere in grado di operare **scelte assicurative consapevoli, rispondenti alle nostre esigenze e atte a migliorare il nostro benessere e la nostra sicurezza**. In tale ottica sono state predisposte e inserite nel Portale **sei Guide pratiche**».

A chi sono rivolte?

«Le quattro Guide Pratiche realizzate nel 2013 e le due dello scorso anno sono rivolte a un pubblico che dispone già di qualche conoscenza in tema di assicurazioni, ma intende saperne di più su determinati tipi di contratti e di garanzie, soprattutto se è in procinto di sottoscriverne uno. Il **linguaggio** adoperato è, anche in questo caso, per quanto possibile **a-tecnico** e, per i termini più frequentemente presenti nelle condizioni di polizza, è fornita una

chiara definizione all'interno di uno specifico miniglossario che correda ciascuna guida».

Quali sono le principali caratteristiche?

«Sono state concepite come veri e propri **vademecum** che, oltre a spiegare al lettore il significato delle clausole principali del contratto (garanzie, esclusioni, rivalse, franchigie, limiti di massimale o di copertura, etc.), **elencano tutti i diritti e i doveri spettanti sia all'assicurato sia all'assicuratore**, riportano con caratteri di maggior evidenza le principali **avvertenze su comportamenti o situazioni che possono pregiudicare il diritto alla prestazione assicurativa**, segnalano i **termini di prescrizione dei diritti, le modalità per denunciare il sinistro, a chi rivolgersi in caso di reclamo**. Viene sempre consigliato di leggere le condizioni di contratto indispensabili da conoscere prima di sottoscrivere una polizza e, dopo aver fornito utili strumenti per comprenderne il significato, si invitano i lettori a **valutare con attenzione se le caratteristiche del contratto rispondano alle proprie esigenze di sicurezza, siano cioè adeguate ai propri bisogni, e a confrontare le diverse offerte del mercato in termini sia di qualità ed estensione delle garanzie sia di entità del premio**. La vantaggiosità di un'offerta, infatti, non è valutabile se non alla luce di una combinazione di questi fattori».

Avete un riscontro del loro utilizzo?

«Abbiamo la possibilità di rilevare il numero complessivo degli accessi al Portale, il numero di consultazioni di ciascuna guida pratica e, se segnalati in forma comunque anonima dall'utente, i rispettivi **livelli di apprendimento e di gradimento**».

Per quale motivo avete inserito dei Test di apprendimento?

«Per intervenire, **spiegando meglio i concetti o soffermandoci di più su determinati argomenti**, qualora alcuni temi risultassero non sufficientemente chiari: valutare tale circostanza è infatti possibile solo **monitorando l'eventuale presenza di percentuali anomale di risposte errate** che si concentrano su determinate domande. L'efficacia del progetto di Educazione Assicurativa potrà inoltre essere desunta **indirettamente dall'eventuale riduzione nel tempo del numero dei reclami** che, gradatamente, potrebbe verificarsi anche in virtù della acquisita consapevolezza da parte degli assicurati dei diritti derivanti dalla polizza scelta e, nella fase di liquidazione di un eventuale sinistro, dei limiti di tali diritti».

Ultimamente, alle quattro "Guide pratiche" su RC Auto, assicurazioni vita e malattia, e modalità per presentare un reclamo, si sono aggiunte: "Le polizze connesse ai mutui e ai finanziamenti" e "Le

assicurazioni della responsabilità civile generale".

Perché avete scelto di approfondire queste sei aree?

«Abbiamo scelto innanzi tutto temi riguardanti **le polizze più diffuse**, come quello relativo alla **responsabilità civile auto e quello dei contratti assicurativi abbinati ai mutui e ai prestiti**, che il consumatore è obbligato o indotto ad acquisire anche in assenza di una **personale volontà** di rispondere a un bisogno direttamente avvertito. Si tratta peraltro di garanzie che, più di altre, sono regolate da norme e disposizioni a tutela dei consumatori, che è senz'altro utile conoscere.

Le assicurazioni vita, infortuni e malattia sono invece garanzie generalmente acquisite per rispondere a esigenze avvertite in prima persona, ma che occorre scegliere con discernimento, fornendo alla compagnia gli elementi indispensabili per una corretta valutazione del rischio che sta per assumere e per non incorrere in situazioni che giustifichino il diniego dell'indennizzo.

Il tema della **r.c. generale**, infine, è stato scelto perché tratta di garanzie che, sebbene utili a tutti, non sono ancora molto conosciute. Soprattutto in un momento di crisi come quello che il Paese sta attraversando potrebbe, infatti, costituire un importante aiuto, ai fini della sicurezza e della tranquillità familiare, **la garanzia di non essere chiamati a risarcire un**



danno involontariamente arrecato a terzi da noi, dai nostri figli o dai nostri collaboratori, evitando così un pesante aggravio economico che potrebbe aggiungersi alle spese già programmate nella misura consentita dalle nostre entrate o dal nostro patrimonio».

Il Quaderno sulla R.C. Auto è il primo della serie "I Quaderni didattici dell'IVASS" destinati agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado.

Perché vi rivolgete proprio agli studenti delle Superiori?

«Nel 2013 l'IVASS ha aderito al "Progetto sperimentale di formazione in materia economica e finanziaria per le scuole" - già avviato da **Banca d'Italia d'intesa con il Ministero della Pubblica Istruzione** - che si propone di offrire in ambito scolastico strumenti informativi di base destinati alle giovani generazioni, al fine di consentire loro di assumere in futuro scelte consapevoli in campo economico e finanziario.

Ai quaderni didattici offerti da Banca d'Italia alle scuole di vario grado è stato quindi affiancato, in via sperimentale, un primo quaderno IVASS riguardante le assicurazioni R.C. Auto destinandolo, in questa prima fase, alle sole scuole superiori di secondo grado. Il target è stato scelto pensando che tra i 14 e i 18 anni si è in grado di comprendere e di interessarsi alla materia e che soprattutto chi già guida, o è in procinto di guidare, un ciclomotore o un altro tipo di veicolo, è maggiormente motivato ad apprendere le regole e i meccanismi delle polizze R.C. Auto. Nell'attuale società, in cui le scelte dei genitori sono sempre più guidate dai

giovani, sembra inoltre plausibile sperare di raggiungere, attraverso i figli, anche il mondo degli adulti e delle famiglie in genere.

Nell'ambito del quaderno, come all'interno della Guida Pratica sulla R.C. Auto, è dedicato ampio spazio alle informazioni sull'utilità e sulle modalità di utilizzo del "tuOpreventivatore.it" (www.tuopreventivatore.it). Vorremmo che soprattutto i ragazzi, sicuramente più digitalizzati dei loro genitori, sperimentassero e facessero sperimentare alle loro famiglie questo strumento che, in modo più completo di qualsiasi altro comparatore privato, perché coinvolgente l'intero mercato, confronta le tariffe R.C. Auto. Nato da un progetto finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico e realizzato dall'IVASS, ha incontrato alcuni problemi tecnici sui quali si è in procinto di intervenire per consentire il rilascio dei risultati in tempi più brevi rispetto al recente passato e con minore dispendio di tempo anche da parte dei fruitori».

Sono previsti "Quaderni didattici" su altri temi? Quali?

«Prima di affrontare altri argomenti, pensiamo di pubblicare un quaderno rivolto agli studenti delle scuole superiori di primo grado nell'ambito del quale,



pur trattando lo stesso tema, ci si soffermerà più sul concetto di rischio, sui principi fondamentali che sovrintendono l'attività assi-

curativa e sulle finalità della R.C. Auto, introducendo anche elementi di educazione civica e sottolineando l'esigenza di una guida responsabile e dell'uso dei presidi richiesti dal Codice della strada. Saranno invece tralasciati gli aspetti di maggiore e più specifico dettaglio riguardanti la polizza».

Da poco Konsumer ha sollevato il problema dei falsi sconti sulle polizze RC Auto, proposte in abbinamento all'acquisto del veicolo. In realtà si tratta di polizze collettive a libro matricola con franchigia, di cui il cliente non è informato e purtroppo ne rimane ostaggio non potendo rientrare nella propria classe di merito al termine del periodo assicurativo "regalato".

Come combattere le pubblicità ingannevoli e le pratiche sleali ai danni dei consumatori?

«Le competenze intersettoriali relative sia alla pubblicità ingannevole sia alle pratiche commerciali scorrette sono state attribuite dal legislatore all'AGCM. E' indubbio però che la conoscenza e la comprensione da parte del pubblico delle principali clausole dei contratti assicurativi, almeno di quelli a larga diffusione, quali la R.C. Auto obbligatoria, e l'abitudine di leggere le note informative che vorremmo infondere, contribuiranno a costituire un'efficace difesa contro eventuali comportamenti delle imprese non conformi alla disciplina generale e di settore posta a tutela dei consumatori.

Fa parte poi delle competenze istituzionali dell'IVASS vigilare sull'effettivo rispetto delle regole di comportamento da parte delle

imprese e degli intermediari assicurativi. In forza di ciò, laddove emergessero a carico degli operatori carenze di informativa precontrattuale nei riguardi di consumatori indotti a sottoscrivere tali polizze "regalate", **l'Istituto interverrebbe con le opportune azioni di vigilanza**».

In che modo è possibile favorire la trasparenza di sistemi, procedure e finalità contrattuali?

«Una cultura assicurativa più diffusa e assimilata sia dai consumatori sia dagli operatori di settore consentirebbe l'instaurarsi di rapporti fondati su una **maggiore reciproca fiducia**, premessa indispensabile per lo sviluppo di un mercato sano: **conoscere le regole del gioco è infatti presupposto perché i giocatori le rispettino e ne pretendano il rispetto dalla controparte**. Le segnalazioni di assicurati e assicurandi consapevoli dei propri diritti e dei rispettivi limiti, unitamente a quelle delle **Associazioni dei Consumatori, riducendo il numero di reclami infondati**, consentirebbero lo svolgimento di una più efficace attività dell'Istituto per l'individuazione e inibizione delle anomalie procedurali o di contenuto eventualmente poste in essere dalla singola impresa o dal mercato.

Nei confronti delle imprese, l'Istituto intende anche adottare azioni di moral suasion volte a far acquisire ai propri vigilati piena consapevolezza che in un mondo in cui la concorrenza è sempre più decisiva e in presenza di una congiuntura economica come quella attuale, la cultura assicurativa che già possiedono per gli aspetti tecnici deve tener maggiormente **in conto principi etici e**

finalità non esclusivamente mirate a ottenere il massimo lucro, ma anche all'attuazione della funzione sociale che il settore può ed è chiamato a svolgere.

Per altro verso, l'Istituto ha dato avvio a un'attività di **revisione delle modalità di redazione e presentazione ai clienti dei documenti precontrattuali e contrattuali** contenuti nel Fascicolo Informativo, la documentazione che viene consegnata insieme alla polizza, anche tenendo conto delle riflessioni scaturite in sede di redazione delle Guide pratiche».

Le Associazioni dei Consumatori possono avere un ruolo in questo?

«Nei confronti dei cittadini, ai quali sono istituzionalmente più vicine, **le Associazioni dei Consumatori possono operare utilmente nella divulgazione della cultura assicurativa** affinché venga assimilato dai consumatori il **reale significato del concetto di "rischio"**, acquisita **consapevolezza** delle proprie esigenze e riconosciuta l'importanza di comportamenti corretti e improntati all'**onestà** nelle dichiarazioni rese all'impresa in sede di contratto, nel denunciare i sinistri realmente accaduti, **nel rappresentare i danni realmente subiti**, nell'**equilibrare le richieste di risarcimento e nel valutare obiettivamente l'entità degli indennizzi loro offerti**.

Occorre ribadire il principio che nelle assicurazioni dei rami danni, per esempio, il premio assicurativo paga l'acquisto di un servizio che offre la sicurezza di poter recuperare o limitare i costi che si dovrebbero sopportare al verificarsi, più o meno probabile, di un evento del quale si è consapevoli

di correre il rischio. Conseguentemente: **la prestazione dell'impresa, cioè il risarcimento o l'indennizzo, non è una contropartita di tutti i premi pagati nel corso dei numerosi anni durante i quali ci si è assicurati e non è corretto pensare che debbano in ogni modo essere recuperati alla prima occasione che ci si presenta**.

Solo comprendendo questi concetti e le ragioni tecniche – oltre che etiche – che impongono di **evitare qualsiasi tipo di frode assicurativa**, piccola o grande che sia, è possibile creare le condizioni di reciproca fiducia e la **riduzione significativa delle tariffe**, in particolare di quelle R.C. Auto, riconducendole agli standard degli altri Paesi europei».

Le Associazioni dei Consumatori potranno utilizzare sui propri siti i vostri elaborati?

«Il Portale di Educazione Assicurativa, con i suoi contenuti, è accessibile a tutti e più verrà utilizzato, consultato e pubblicizzato (anche con il passa parola) più potrà dare buoni frutti. **Per l'utilizzo dei nostri prodotti informativi da parte delle**

Associazioni si potrebbe pensare a dei link che, dai

siti delle Associazioni, rinviino al Portale. Anche questo tipo di operatività costituirebbe una forma di pubblicità atta a diffondere maggiore conoscenza dello strumento e una sua più frequente consultazione».



PREZZI R.C. AUTO

IVASS: “Nel terzo trimestre 2014 +0,2%”



A distanza di una settimana dal comunicato trionfale dell'ANIA, secondo cui i prezzi nella R.C. Auto sono diminuiti del 6% nel 2014, arriva la doccia fredda di IVASS: “Nel terzo trimestre 2014 il prezzo medio per la garanzia R.C. Auto è cresciuto dello 0,2% rispetto al trimestre precedente”. È quanto emerge dal **Bollettino Statistico dell'IVASS**, che contiene l'indagine completa sui prezzi praticati nella R.C. Auto nel terzo trimestre 2014 (www.ivass.it).

«Non ha fatto in tempo ad uscire il sole che ha ripreso a piovere – commenta sarcastico **Fabrizio Premuti, Presidente di Konsumer Italia** – Dopo la discesa del trimestre precedente le tariffe risalgono,



seppur di poco ma risalgono, e **sconforta vedere che anche**

Milano è tra le città penalizzate da quasi un +1%. Certo piccole somme, aggiustamenti dello zero virgola, ma è significativo notare come, **malgrado utili miliardari, le compagnie non siano in grado neanche di sopportare una minima flessione del guadagno, dando così la sensazione della partecipazione alla mutualità generale** che è sì degli assicurati, ma

che può essere gestita solo da loro. Non vogliamo parlare di nuovo di utili speculativi, ma sicuramente di **aumenti assolutamente assorbibili dall'utile e che, se così fosse stato, ci avrebbe dato modo di parlare di responsabilità delle imprese**. Purtroppo siamo ancora a **registrare un chiamarsi fuori da parte di chi dovrebbe darci l'esempio**».

In sintesi, dall'analisi è emerso che: **il prezzo medio nel terzo trimestre è stato pari a 489 euro** (secondo ANIA paghiamo 411 euro per veicolo); nello stesso periodo, **la metà degli assicurati ha pagato più di 440 euro** per la copertura R.C. Auto; **gli aumenti sono avvenuti a scapito degli assicurati più giovani (+0,2%) e dei più anziani (+0,5%)**; si rileva un'ampia variabilità nelle variazioni trimestrali del premio a livello provinciale: la riduzione massima si registra a Caltanissetta (-2,6%), l'aumento più alto a Vibo Valentia (+2,1%).

Quanto ai dati su base territoriale gli andamenti trimestrali per provincia indicano le seguenti variazioni: **Milano +0,9%, Bologna +0,7%, Roma +0,3%, Napoli -1,3%, Palermo -0,7%**. A tal proposito, **Konsumer Italia ribadisce che è necessario abbandonare l'assurda base tariffaria**, costruita anche in base al territorio, mentre **bisogna valorizzare il dato individuale del rischio** che ormai la tecnologia ci permette di avere con grande dettaglio.

“Split Payment”

La proposta di Konsumer per evitare il collasso delle PMI

Le imprese che lavorano con la **Pubblica Amministrazione saranno pagate al netto dell'IVA**. Per le fatture emesse dal 1° gennaio 2015, infatti, **la Legge di Stabilità** (legge n. 190 del 23 dicembre 2014; Art. 1, comma 629, lettera b) **ha introdotto il meccanismo dello “Split Payment”**: gli enti

pubblici che acquistano beni o servizi (esclusi i compensi dei servizi assoggettati alla ritenuta d'acconto), **al ricevimento della fattura devono effettuare due pagamenti distinti**; l'IVA da versare all'Erario, e il resto degli importi (imponibile e gli altri importi dovuti, esclusa l'IVA) **da pagare al for-**

nitore.

Di conseguenza, **alle imprese che lavorano con la P.A. non sarà più pagata l'IVA**: ciò significa togliere dal 10 al 22% di liquidità alle piccole imprese, mentre le si costringe allo stesso tempo ad onorare le scadenze fiscali.

Konsumer si schiera al fianco

dei piccoli imprenditori a rischio chiusura e di tutti i contribuenti, perché **questa legge potrebbe innescare un effetto a catena sui prezzi pagati dalla P.A. e quindi dalla collettività intera.**

«Il fornitore della P.A. ha l'obbligo di pagare l'IVA indicata sulle fatture dei propri acquisti – sottolinea **Angelo Carcasole, Responsabile Nazionale Settore Fisco di KONSUMER ITALIA** – che poi dovrà richiedere a rimborso. **Tale sistema obbliga il fornitore dell'Ente Pubblico ad anticipare l'IVA che versa ai suoi fornitori senza poterla recuperare o compensare con quella dei clienti, ma riuscirà ad incassarla solo quando il Fisco riterrà opportuno** (anche se, semplificando quanto previsto dall'articolo 17-ter del DPR 633/1972, il Decreto ministeriale attuativo del 23/01/2015 prevede che tali soggetti passivi rientrerebbero “tra le categorie di contribuenti per i quali i rimborsi dell'IVA sono eseguiti in via prioritaria”). Oltre al rischio di controlli continui, **esiste la seria possibilità di affossare definitivamente le piccole imprese**»: l'ufficio studi di **Confartigianato** ha calcolato che lo **Split Payment** peserà sulle imprese per costi pari a **230 milioni di euro l'anno.**

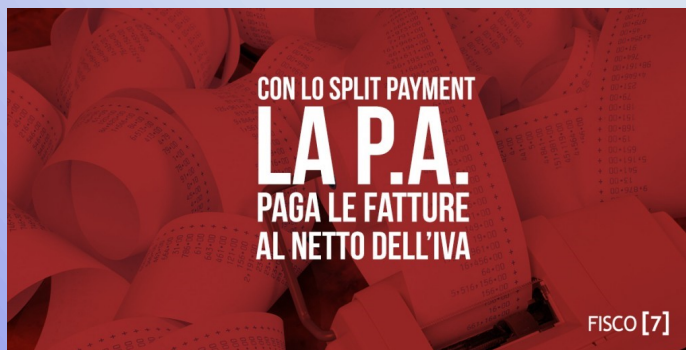
Le molte lamentele e sollecitazioni di consumatori, contribuenti ed imprenditori fornitori di beni e servizi alla Pubblica Amministrazione, oltre che di iscritti all'Associazione, hanno spinto KONSUMER ITALIA a porre in essere, ed a trasmettere alle Istituzioni competenti, proposte che rendano meno penalizzante lo “Split Payment”: **«Suggeriamo**

di adottare il meccanismo degli “acquisti in sospensione d'imposta”, come quello in vigore per gli “esportatori abituali” – suggerisce Carcasole – **utilizzando il sistema delle lettere o dichiarazioni d'intento. Il fornitore dell'Ente Pubbli-**



Angelo Carcasole, Responsabile Nazionale Settore Fisco KONSUMER

co, nel momento di aggiudicazione della commessa o del preventivo accettato (oppure nel momento in cui emette e trasmette la fattura), **invia telematicamente una lettera-dichiarazione d'intento all'Agenzia delle Entrate con la quale comunica di voler adottare, in quanto fornitore della P.A., il siste-**



ma degli acquisti senza applicazione dell'IVA utilizzando il valore imponibile (plafond) relativo alla fornitura, che (successivamente, o all'emissione) risulterà dalla fattura emessa per l'appalto, e nella quale verranno indicati gli estremi

e gli importi imponibili Iva; tutto ciò permetterà di identificare in maniera chiara e trasparente l'operazione.

Ottenuta la ricevuta della trasmissione della lettera d'intento dall'Agenzia delle Entrate, **il fornitore dell'Ente potrà trasmettere al suo fornitore la lettera d'intento con la copia della ricevuta di presentazione all'Erario, potendo effettuare gli acquisti senza IVA fino al valore indicato nell'appalto (o nella fattura emessa), o nella conferma d'ordine, o nell'accettazione del preventivo, o nell'altra documentazione idonea attestante/certificante l'aggiudicazione al fornitore dell'Ente Pubblico della commessa.**

Tale meccanismo potrebbe essere utilizzato tutte le volte che si fornisce l'Ente Pubblico applicando lo Split Payment. Nel caso in cui si trasmetta la lettera d'intenti prima di emettere la fattura, al termine dell'esecuzione dei lavori il fornitore dell'Ente provvederà ad inviare la fattura elettronica, compilata nei modi previsti dall'art. 21 del DPR n. 633/1972, per la quale riceverà la relativa ricevuta. **Il meccanismo che si suggerisce evita la richiesta del rimborso ed evita l'anticipo di somme da parte dei fornitori della P.A.** Tale procedura è simile a quella prevista nell'articolo 8, secondo comma, del DPR n. 633 del 1972 relativa agli

“esportatori abituali”».

Intanto, **dopo la denuncia dei costruttori di Cuneo, lo split payment è sotto osservazione della Commissione europea**, che nelle prossime settimane deciderà se stopparlo o meno.

“Sicurezza e insicurezza sociale”

Italiani dovete cavarvela da soli: l'8° Rapporto di Fondazione Unipolis

Forse ha davvero ragione il sociologo **Ilvo Diamanti**: **“Gli Italiani non sono tranquilli, il grado di insicurezza resta molto alto; le paure globali, l'inquietudine economica e il rifiuto della politica colpiscono la maggioranza della popolazione”**. Però, **“abbiamo imparato a cavarcela. Ci siamo adattati ai rischi e ai problemi. L'abitudine all'insicurezza, in altri termini, ci rassicura: riusciamo a resistere e a esistere**. Nella terra di mezzo in cui viviamo è come se ci fossimo **abituati alle emergenze”**. È proprio questo dato, riportato nell'**8° Rapporto sulla sicurezza e l'insicurezza sociale in Italia e in Europa** (realizzato da **Fondazione Unipolis con Demo&Pi e Osservatorio di Pavia**) che ci preoccupa. Perché se è vero che le *Paure* per le insicurezze globali (atti terroristici e timore di nuove guerre, crisi economica e disoccupazione, inefficienza e corruzione politica, distruzione dell'ambiente e qualità del cibo) non si trasformano in *Paura* non è grazie allo Stato, o alle Istituzioni sovranazionali da cui dovremmo sentirci protetti e garantiti. Bensì – conclude Ilvo Diamanti nel suo intervento di ieri a Montecitorio, dove è stato presentato il Rapporto – **“ci sentiamo meno insicuri e più felici se disponiamo di solide reti di relazioni personali e sociali e riusciamo a costruire occasioni di incontro e partecipazione”**.



Ilvo Diamanti, Direttore Scientifico di Demo&Pi

“Gli Italiani non sono tranquilli: sappiamo adattarci a problemi ed emergenze, l'abitudine all'insicurezza ci rassicura e ci fa esistere”

Insomma, i cittadini non sono più così angosciati dalle notizie allarmanti che ascoltano ai telegiornali non perché abbiano recuperato fiducia nelle Istituzioni, anzi, hanno capito che **l'unico modo per sopravvivere è cavarcela da soli e ricreare delle reti di solidarietà e cooperazione che rimettano al centro la famiglia, il vicinato, la comunità**. E proprio quando l'indagine di **Demos&Pi** sulla **“Percezione” della sicurezza dei cittadini** (italiani, su un campione di oltre 2mila casi; ed europei, su un campione della popolazione di Francia, Germania, Gran Bretagna, Spagna e Polonia) **si sposta dal globale al locale** emergono i dati più interessanti: **“L'86% degli Italiani ha registrato, nel corso degli ultimi cinque anni, una crescita nel Paese dei fenomeni criminali. Soprattutto, il 48% denuncia un aumento nella propria zona di residenza** (un valore che torna ad avvicinarsi ai picchi, superiori al 50%, del biennio 2007/'08).

Secondo noi **sta qui il cuore del problema**. I cittadini italiani sono stanchi di ascoltare discorsi macroeconomici sull'andamento delle borse e dello spread, di assistere a tribune politiche dove si rimpallano le responsabilità degli ultimi trent'anni di malgoverno, quando poi non gli vengono garantiti i servizi essenziali per la vita quotidiana. **I Consumatori vogliono che vengano risolti i problemi concreti**, quelli con cui si scontrano ogni giorno. **La sicurezza delle proprie città, innanzitutto, dove aumentano costantemente i furti in appartamento**: il **Censis** rileva che **negli ultimi dieci anni i furti in casa siano più che raddoppiati** (110.887 denunciati nel 2004; 251.422 nel 2013, con una **crescita del 126,7%**), e solo nell'ultimo anno l'incremento è stato del 5,9%. E poi la **scuola**, dove gli istituti continuano a cadere a pezzi, quando non nascondono quintali di amianto; la **sanità**, con i pronto soccorso sempre più affollati dove a volte si muore in barella, e dove la lobby dei farmacisti rappresenta ancora un baluardo che si contrappone a delle liberalizzazioni serie e utili per la gente.

Anche dai risultati sulla **“Rappresentazione” data dai media** (rilevazione effettuata dall'**Osservatorio di Pavia** dei sette telegiornali nazionali italiani, dei Tg regionali Rai e dei Tg delle testate pubbliche di Francia, Ger-

mania, Gran Bretagna e Spagna) "emerge, almeno **in Italia, un'insicurezza di prossimità**: quanto più ci si avvicina al livello locale tanto più le notizie sull'insicurezza riguardano **criminalità, alluvioni, crisi aziendali, contrazioni dei consumi**". Sono gli eventi che toccano da vicino le comunità, i cittadini che vivono nelle regioni, nelle città, nei quartieri, a trovare la propria dimensione ansiogena. "In altre parole – si spiega nel Rapporto – **la paura esterna, quella del terrorismo e delle guerre non raggiunge la dimensione locale**".



In conclusione, apprezziamo molto le parole di **solidarietà verso il prossimo, l'emarginato, l'immigrato** pronunciate da **Mons. Nunzio Galantino (Segretario Generale Conferenza Episcopale)** che auspica "**un nuovo umanesimo di cooperazione, inclusione e meticcio**", e allo stesso tempo condividiamo l'opinione del **Presidente del Gruppo Unipol e Unipolis, Pierluigi Stefanini**: "**Molta dell'insicurezza sociale nasce da un bisogno sociale, in primis il lavoro**".

Andrea Scandura

DIRECT ENGLISH

La scuola ha lasciato a casa senza preavviso 2mila ragazzi e 100 insegnanti
Prima vittoria di Konsumer: la finanziaria blocca le rate

Un'altra delusione ai danni di studenti che hanno scelto di rivolgersi ad una scuola privata per migliorare il proprio inglese. Settimana scorsa, **migliaia di giovani e meno giovani hanno trovato le serrande della Direct English abbassate**, con affisso un pezzo di carta in cui ci si scusa per "la momentanea interruzione del normale svolgimento dei corsi presso la scuola. **Tale sospensione è dovuta alla sopravvenuta necessità di provvedere ad una ristrutturazione interna aziendale** perciò, in attesa di tale risoluzione, le attività didattiche sono provvisoriamente sospese [...]".

Konsumer Italia si è attivata non appena ricevute le segnalazioni di allievi (sono circa 2mila in tutta Italia) e insegnanti (un centinaio), che da Roma (sedi di Prati e Tuscolano, per un totale di 900 allievi iscritti solo nella capitale), Mestre, Treviso, Verona, Brescia, Crema (7 i centri, in totale) hanno denunciato di sentirsi vittime di un raggiro.

Subito abbiamo ottenuto un importante risultato: una delle principali finanziarie erogatrici del credito, **Intesa Sanpaolo Personal Finance ha disposto la sospensione temporanea dei pagamenti delle rate dei finanziamenti per tutti i clienti che hanno fruito in parte o non hanno fruito dei corsi**, in attesa delle successive evoluzioni". Peraltro, spiegano, "laddove non dovesse essere garantita la possibilità di fruire dei corsi prescelti (ad esempio, in mancanza di una

società subentrante di gradimento dal cliente), **la nostra società si renderà disponibile a esaminare le singole posizioni dei clienti, provvedendo ad annullare, ove ne ricorrano i necessari presupposti i finanziamenti erogati con il conseguente rimborso di quanto versato dal cliente**".

I nostri avvocati hanno preso contatto anche con **l'Amministratore unico Vincenzo Infantino della Education Srl, società responsabile delle scuole, il quale si dice pronto a collaborare per una soluzione del problema.** Un altro problema di cui ci stiamo occupando è **verificare la posizione delle varie società coinvolte:** le sette sedi **Direct English**, la **Education Srl** (che ne è la proprietaria e le gestisce direttamente; da qualche mese ha traslato molti contratti sottoscritti con il **Wall Street Institute** verso **Direct English**, con un peggioramento delle condizioni), e la **H1 Srl**, società licenziataria per l'Italia dei diritti sul marchio **Direct English**.

Konsumer Italia comunque non lascerà nulla di intentato per trovare una forma che permetta l'erogazione del servizio (o il rimborso delle somme spese) e ha incontrato i primi 40 studenti delle sedi di Roma. Assieme a loro anche due docenti che dall'oggi al domani sono rimasti senza lavoro: «Hanno chiuso la scuola per una riunione aziendale martedì scorso (24 febbraio) – ci racconta **Lauren, insegnante madrelingua** – dove abbiamo saputo

che chiudevamo e che già avevano chiuso altre scuole nel Nord Italia; **forse ho capito male, ma io ho sentito parlare di fallimento**. Da quel giorno **non si è fatto vivo più nessuno, sono rimasta scioccata, senza lavoro, con tre mesi di arretrati e mi sento anche male fisicamente. Vogliamo giustizia**». Gli studenti invece hanno appreso la notizia direttamente sul posto: «Giovedì scorso sono andato a scuola – ci dice **Fabrizio** – e ho trovato le serrande della Direct English abbassate, con un cartello che annunciava “la momentanea interruzione dei corsi per una ristrutturazione aziendale”. **Io per tre anni di corso sto pagando ad una finanziaria 4.400 euro, di cui 2.000 già versati**». Nelle sue stesse condizioni tutti gli altri allievi: alcuni di loro avevano sottoscritto il contratto con il **Wall Street Institute, che poi è stato assorbito in alcune sedi da Direct English**. «Analizzeremo ogni singola posizione, valutando le azioni possibili – ha chiarito l'Avvocato **di Konsumer Fabrizio Allegrezza**

durante l'incontro – sia per coloro che hanno sottoscritto un contratto di finanziamento sia per chi ha versato direttamente all'Education Srl con altre forme di pagamento. Preliminarmente **verrà fatta la diffida con la messa in mora di Education Srl, chiedendo la risoluzione del contratto per inadempimento**, e portandola contestualmente **a conoscenza anche della banca/finanziaria erogatrice del finanziamento**. **A quest'ultima chiederemo l'immediata sospensione dei finanziamenti in essere e l'eventuale restituzione delle somme già corrisposte**. In seguito, attenderemo un riscontro da parte di Education Srl al fine di valutare una possibile risoluzione bonaria della vicenda, anche attraverso **la prosecuzione dei corsi di lingua in altre scuole, senza ulteriori costi per i consumatori** e dietro precise garanzie di tale adempimento».

**DIRECT
ENGLISH**

IL VIDEO DI KONSUMER A MI MANDA RAITRE

DAI TERRITORI - Roma

**Konsumer al TG3: “Segnaliamo le buche, partiranno le diffide”
Sul nostro sito il sondaggio**



**SOSTIENI IL
PROGETTO!**

Le strade di Roma si stanno sgretolando, **noi romani siamo esasperati e stanchi di vivere in una città colabrodo**, dove rischiamo quotidianamente di fare incidenti a causa delle **buche** e di un **manto stradale indecente**: «In Italia spendiamo appena **3 euro a persona per la prevenzione**; ma quanto è il costo sociale per la mancata manutenzione stradale? – si chiede **Fabrizio Premuti**, intervistato dalla **RAI** – **Spendiamo ben 600 euro per cittadino all'anno**, il che significa **30 miliardi di costo sociale** che potrebbero essere risparmiati. Se le strade fossero mantenute, abbasseremmo sensibilmente il tasso di incidentalità».

Il Comune di Roma ha annunciato l'investimento di **6 milioni di euro per 350mila metri quadrati di strade** da completare tra fine febbraio e la prossima estate? **Konsumer Italia** seguirà giorno per giorno i lavori, grazie al progetto **“Le buche lasciamole al biliardo”**, in collaborazione con **BukenBike**: **ogni cittadino potrà segnalarci le buche e le criticità alla circolazione inviando foto e notizie** sulle strade alla seguente pagina Facebook: <https://www.facebook.com/BukenBike?fref=ts>; e alla mail dedicata: sosbu-che@konsumer.it. Iniziamo con Roma ma parallelamente estendiamo l'iniziativa al resto d'Italia. Sempre su Roma, ma estendibile all'intero Paese, partiamo con un sondaggio online per capire il rapporto che esiste tra romani e buche, soprattutto quanto e come sia avvertito dai cittadini questo problema.

FAI IL SONDAGGIO, CLIKKA QUI

Konsumer Italia farà da mediatore tra voi e l'Amministrazione comunale, a cui porteremo la documentazione dettagliata che voi stessi cittadini-consumatori ci fornirete. **«Se entro 30 giorni le Istituzioni non prende-**

ranno provvedimenti, faremo partire la diffida giudiziaria – prosegue il Presidente Premuti – ovvero, **se cadendo su quella strada qualcuno si farà male, il problema poi diventa penale**. L'obbligo è quello di intervenire, non certo di stare a guardare che la situazione degeneri sempre di più».

Il progetto è partito e ne abbiamo parlato alla **RAI**. Per farlo, abbiamo scelto di portare la **troupe del TG3 del Lazio** a piazza Talenti, nella zona di **Montesacro** dove la situazione delle strade è a dir poco imbarazzante. La scelta non è casuale: da uno dei quartieri più popolosi della capitale, invitiamo il sindaco a **volgere lo sguardo anche verso le periferie, che sono ormai da anni abbandonate a se stesse**.

GUARDA IL VIDEO



**Stiamo rielaborando il sito in occasione
del lancio in CROWDFUNDING del Progetto
"LE BUCHE LASCIAMOLE AL BILIARDO!"**

...nel frattempo seguiteci su:

per inviare foto o richieste info: segnalazioni@bukenbike.it

Contatti

EMAIL: info@konsumer.it - associazione@associazioneacu.org

WEB: www.konsumer.it - www.associazioneacu.org

KONSUMER ITALIA: via di Vigna Fabbri, 5 - 00179 Roma.

ACU: via Padre Luigi Monti, 20/c - 20162 Milano.

*InfoKonsumer è realizzato dall'Ufficio Stampa di Konsumer Italia
Andrea Scandura - ufficio.stampa@konsumer.it.*

help
consumatori

www.helpconsumatori.it

io.mi@ssicuro.it

Con noi dalla stessa parte

In Pillole

- ◆ Firmato il Protocollo d'Intesa tra **Assocontact – Associazione Nazionale dei Call Center in Outsourcing** ed **Oic – Osservatorio Imprese e Consumatori**. Nasce anche un nuovo Dipartimento di Oic che avrà il compito di analizzare e trattare tutte le tematiche che riguardano il Contact Center.
- ◆ **Konsumer Frosinone** apre nuovi Sportelli del Cittadino a Santo-padre, Cassino e Sant'Elia Fiumerapido. Per info: konsumerfrosinone@libero.it - 3385231754.

 **RETE D'ITALIA**
comunicazione etica

Comunicazione Etica
per una
Promozione Responsabile

Media Partner KONSUMER