



NEWSLETTER N° 3 - GIUGNO 2007

In questo numero :

- Le nostre sedi
- Scheda di adesione
- Le nostre aree di intervento
- Condannato lo Stato Italiano per l'eccessiva durata delle cause
- Rimborsi da Telecom
- Air One – volare (si fa per dire)
- Come cambierà (forse) il rapporto con l'Avvocato
- Banche e Consumatori: ora cambio Banca!!
- Anatocismo
- Il nostro congresso: "Consumatori del Terzo Millennio"
- ISVAP: sanzioni pesanti per le Compagnie RC Auto.

LE NOSTRE SEDI

SICILIA

Messina – *Via Gasparro, 18 – tel.800.131.005*

Lipari – *tel.800.131.005*

Canicattì (AG)- *Via Sacheli, 2 – te/fax. 0922.855366*

Palermo - *Via Claudio Monteverdi, 43 - tel. 091.6811844*

CALABRIA

Reggio Calabria – *Via 21 Agosto, 68 - Tel. 0965.892962*

PUGLIA

Taranto (Martina Franca) – *Via Sallustio, 6 –*

Tel. 080.4839420 - fax 080.4309947

CAMPANIA

Salerno – *Via P. E. Bigotti, 4 - tel/fax. 089.241904*

Caserta – *Via A. Volta, 27 - tel. 0823.210356/215831*

ABRUZZO

L'Aquila – *Via Del Pavone, 3 - tel. 0862.23669*

LAZIO

Cassino – *Via E. De Nicola, 201 – tel/fax. 0776.22837*

Le nostre aree di intervento

TUTELA DEGLI UTENTI ASSICURAZIONE RC VEICOLI



TUTELA DELL'UTENTE DI BANCHE E SERVIZI FINANZIARI

TUTELA DALLE "CARTELLE PAZZE"



TUTELA NEI TRASPORTI

TUTELA DEGLI UTENTI TELECOM



TUTELA DELLA SALUTE



TUTELA DELLA PRIVACY



RIMBORSO PER LA DURATA ECCESSIVA DELLE CAUSE



CONDANNATO LO STATO ITALIANO PER LA ECCESSIVA DURATA DELLE CAUSE



La legge “Pinto” (24 marzo 2001 n°89) e la conseguente uniforme giurisprudenza della Corte di Cassazione hanno confermato i seguenti principi:

1. la durata di una causa si intende “eccessiva” quando supera i tre anni.
2. se ciò accade, ogni parte processuale ha diritto ad un risarcimento da parte dello Stato, per una somma variabile tra € 1.500 e € 2.000, per ogni anno di durata della causa (nel computo degli anni si considerano anche i primi tre).
3. hanno diritto al risarcimento da parte dello Stato sia la parte vittoriosa che la parte perdente;
4. il risarcimento può ottenersi anche per l'anormale durata delle procedure fallimentari e delle procedure esecutive immobiliari.
5. il risarcimento può essere ottenuto anche mentre la causa è pendente anche prima che venga ammessa la sentenza.

Consumatori Associati promuove una nuova campagna di informazione civile e si propone di avviare un numero elevato di procedimenti contro lo Stato Italiano per ottenere il risarcimento dei danni per la eccessiva durata delle cause.

Il tempo medio per ottenere il riconoscimento del proprio diritto generalmente non supera un anno dal momento in cui si deposita il ricorso introduttivo.

Ottenere il pagamento effettivo richiede, poi, ancora un po' di tempo.

La nostra Associazione si porrà comunque come gruppo di pressione presso l'Unione Europea affinché costringa lo Stato ad effettuare il pagamento delle somme a cui sarà condannato.

Consumatori Associati è a disposizione di quanti vorranno intraprendere tali azioni.

Per informazioni potrete rivolgervi al



RIMBORSI DA TELECOM DELLE SPESE DI SPEDIZIONE DELLA BOLLETTA .



Il rimborso spetta per gli ultimi 10 anni.

Sono ormai moltissime le sentenze dei Giudici di Pace che hanno condannato Telecom a restituire agli abbonati le spese addebitate in bolletta per la produzione e spedizione della fattura.

Ciò nonostante, Telecom continua a perpetuare questa illegittima pratica; per rendersene conto basta guardare la bolletta che bimestralmente viene emessa.

La società telefonica ha cercato di difendersi in tutti i modi, fino in Cassazione, sostenendo che, trattandosi di una violazione del DPR 633/72, la competenza non spettava ai Giudici di Pace ma alle Commissioni Tributarie.

La Cassazione, però, le ha dato torto completo.

Il principio è il seguente: nessuno può addebitare al proprio utente o consumatore alcuna spesa per la produzione della fattura.

Telecom, invece, lo fa da sempre, senza essere mai stata a ciò autorizzata.

Sarebbe come dire che, andando dal vostro medico, oltre al prezzo della visita, vi fosse addebitata una somma per la compilazione e produzione della fattura.

Strano, vero? Queste cose succedono solo in Italia.

Del resto, però, pensate se veramente noi riuscissimo a fare causa a tutti gli utenti Telecom che sono stati “espropriati” negli ultimi dieci anni.

Per l’Azienda ciò comporterebbe una spesa di alcuni miliardi di euro!

AIR ONE



Da sabato 29 a lunedì 31 luglio sono stati cancellati 87 Voli AIR ONE nazionali ed internazionali da diversi aeroporti. Altri voli della Compagnia hanno subito notevoli ritardi.

L'ENAC, Ente Nazionale che governa la sicurezza dei voli, è intervenuto immediatamente e, alla fine della procedura, ha irrogato una multa di € 150.000 ad Air One.

La Compagnia avrebbe violato ben 22 norme del regolamento comunitario, con particolare riferimento alle compensazioni e all'assistenza ai passeggeri per il negato imbarco, per la cancellazione dei voli ed i ritardi prolungati.

La prescrizione del diritto del passeggero al risarcimento è di sei mesi dall'evento; invitiamo, quindi, tutti coloro che avessero subito il danno ad inviare una lettera raccomandata entro il 29 gennaio 2007 per interrompere i termini.

Raccomandiamo comunque a tutti i passeggeri che questa estate abbiano subito ritardi e cancellazione di voli, anche da parte di altre Compagnie, di indirizzare la loro protesta anche all'ENAC chiedendo che venga parte a una procedura sanzionatoria.

Pretendete il rispetto dei vostri diritti e scrivete all'ENAC che ha uffici in ogni scalo!!

L'ENAC informa :

solo nel periodo estivo l'ENAC ha formulato circa 70 contestazioni a compagnia aeree per il mancato rispetto delle norme contenute nel Regolamento 261/2004.

Riportiamo qui di seguito il comunicato diffuso dall'Ente:

“ L'Enac informa che prosegue la sua attività di controllo sul rispetto da parte dei vettori aerei del Regolamento Comunitario 261 del 2004 in materia di accertamenti sulle violazioni dei vettori ai diritti di assistenza e compensazione ai passeggeri in casi di disservizi.

Da fine giugno ad oggi – si legge nella nota – l'Enac ha notificato 66 contestazioni nei confronti dei diversi vettori sia italiani che esteri”.

“Le sanzioni, prevista dal citato Decreto Legislativo n.69 del 27 gennaio 2006, contengono disposizioni pecuniarie da un minimo di 1.000 ad un massimo di 50.000 euro. L'importo viene stabilito in base alla gravità della violazione, alla sua reiterazione, all'impegno del vettore nel ridurre le conseguenze prodotte e alla percentuale di passeggeri coinvolti”.

“Le principali violazioni riscontrate dagli ispettori dell'Enac in meno di due mesi – prosegue il comunicato – riguardano mancato rispetto dell'informazione, negato imbarco, violazioni nell'assistenza”.

In pratica, il passeggero ha diritto ad essere informato dalla Compagnia con cui vola, in modo chiaro e trasparente, delle compensazioni che gli spettano nel caso di imbarco negato, ritardo o cancellazione del volo.

COME CAMBIERA' (FORSE) IL RAPPORTO CON L'AVVOCATO

Il "Decreto Bersani" introduce alcune norme in grado di modificare a favore del consumatore/cliente il rapporto con l'Avvocato, almeno per l'aspetto economico.

Prevede la nuova legge tre innovazioni:

- a) le tariffe minime sono abolite;
- b) è possibile concordare con il Professionista un "premio" nel caso di esito vittorioso della lite;
- c) è ammessa la pubblicità degli Studi Legali "all'Americana".

a) Abolizione delle tariffe minime.

La norma prevede che il rapporto patrimoniale con il difensore sia regolato con un apposito accordo: si potrà convenire, ad esempio, che nel caso in cui la causa vada male, nessun compenso venga versato. Ciò eviterebbe che il cliente, oltre all'esito negativo del giudizio, debba subire le richieste anche del proprio difensore.

Per carità, chi scrive svolge da trent'anni la Professione Forense e può testimoniare di aver visto non pochi casi di accanimento di colleghi contro ex-clienti per ottenere il pagamento dei compensi relativi a cause perse.

Ho dimenticato, però, il nostro Ministro, che la obbligazione del difensore è di mezzi e non di risultato (in parole povere, ti devo difendere al meglio, ma nessuno, a meno di essere un disonesto un millantatore, può garantire la causa vinta).

Ho dimenticato anche che la sentenza non la scrive l'Avvocato ma un terzo che, essendo umano, può anche sbagliare.

Da quell'errore frettoloso, più comune di quanto si possa credere, gli addetti ai lavori lo sanno bene, non può derivare la conseguenza che l'Avvocato lavori gratis.

b) Il "premio" per l'esito vittorioso del giudizio.

Le cronache ed i film ci hanno ormai abituato agli accordi che intercorrono per cui, specie in casi di danni, resta riservato all'Avvocato da 1/3 fino a 2/3 della somma ottenuta.

Su questa previsione normativa si è aperta una vivace polemica, totalmente ignorata dal Ministro e dal Parlamento che l'ha confermata.

E' quindi possibile stipulare un accordo scritto con il proprio difensore, promettendogli un "premio" in base al risultato della causa.



Ci sono pregi e difetti: sicuramente si garantisce un più ampio accesso alla giustizia da parte delle classi meno abbienti. Non quelle alla soglia di povertà (euro 10.000 circa di reddito annuo) che già godono della “difesa a spese dello Stato”, ma delle “middle class” che, magari, rinuncia ad una azione di risarcimento per non affrontare le spese di una causa. Per questi soggetti sarà possibile stipulare un accordo “a premio” con soddisfazione anche dell’Avvocato che vedrà, alla fine, i suoi sforzi adeguatamente compensati.

c) La pubblicità.

Che l’Avvocato sia un imprenditore è ormai innegabile. Segretarie, collaboratori stipendiati, affitto, luce, telefono, libri, aggiornamento etc. etc. e, a fronte di ciò, i clienti che possono aumentare o diminuire.

Sembra quindi giusto che, come tutti gli imprenditori, anche l’Avvocato possa farsi pubblicità.

Certo, cum grano salis.

L’esperienza americana ci consente, ancora una volta, di verificare cosa potrebbe accadere tra trent’anni poiché in quel Paese gli Avvocati fanno pubblicità appunto da tanto tempo.

Vi garantisco che non è successo niente di grave o di negativo. Anzi il cliente si può orientare con più facilità e meglio e la concorrenza gli consente di individuare il miglior servizio.

Se ho subito un incidente stradale in autostrada per una macchia d’olio certo mi farebbe piacere affidare il mio caso ad uno Studio che si occupasse principalmente di questo tipo di casi e che, magari, potesse documentarmi la vittoria 9 volte su 10.

Ecco che la pubblicità può rivestire il suo ruolo essenziale di informazione.

ORA CAMBIO BANCA ! (E NON SPENDO NEANCHE UN EURO)

La nostra Associazione aveva già ricevuto più di 500 richieste di intervento contro Istituti di Credito che addebitavano somme superiori a 100/150 euro per la chiusura del conto corrente quando, improvviso ed inatteso è giunto il Decreto Bersani.

Le norme si applicano a tutti i clienti, sia privati che imprenditori, titolari di un conto in Banca; vale, quindi, anche per i rapporti “vecchi”.

In tutti questi casi la chiusura del conto avrà costo zero.

Se si pensa che nel 2005 sono stati chiusi circa due milioni di conti, il calcolo del risparmio per il sistema è molto sensibile.

Il Decreto Bersani impone altresì alle Banche una maggiore trasparenza: fino ad ora gli Istituti di Credito erano obbligati a comunicare le variazioni unilaterali delle condizioni di contratto solo con la pubblicazione sulla “Gazzetta Ufficiale”.

Adesso dovranno farlo mediante una lettera rivolta al singolo cliente, da inviarsi almeno 30 giorni prima della entrata in vigore.

Il correntista avrà 60 giorni per rispondere, accettando, o potrà chiudere il conto sulla base del calcolo effettuato con le vecchie condizioni.

Inoltre le Banche potranno modificare i tassi e le condizioni applicate solo per “giustificato motivo”.

Il consumatore ha comunque un valido alleato: il sito promosso dall’ABI (www.pattichiari.it) a cui Consumatori Associati darà la propria adesione.

Il sito consente una scelta oculata ed il confronto tra i servizi offerti ed i costi richiesti.

	BPU	BNL	BANCA INTESA	SANPAOLOIMI
Interessi passivi	0,025%	Da 0,125% a 1%	0,01%	Minimo: 0,01%
Interessi scoperto conto	9%	9,75%	13,75%	13,75%
Costo operazione	1,50	0,5	1,6	2
Costo libretto assegni	0	1	0	1
Costo estratto conto trimestrale	1,7	1,7	1,8	2,3
Tenuta annua c/c	12	16	134,24	64
Costo operazione Bancomat presso altra banca	1,8	1,81	2	2,12
Costo annuo Pagobancomat	11	13	12	12,91
Costo annuo deposito titoli	0	Da 0 a 55	Titoli di Stato 20; altri titoli da 0 a 144,90	Titoli di Stato 20; altri titoli da 5,16 a 160
Spese chiusura c/c	0	0	41,31	0

“Ascoltare i consumatori è la chiave del successo delle aziende. E’ necessario valutare attentamente ciò che dicono a proposito dei problemi incontrati nell’utilizzo dei prodotti ed andare sempre incontro ai loro desideri, deducendo – fin dal primo approccio nei confronti dei rispettivi prodotti – quali saranno le loro richieste future. I clienti più insoddisfatti rappresentano la fonte maggiore di apprendimento”.

Bill Gates

“Un buon servizio rappresenta per il consumatore che lo riceve molto di più di un prodotto. Ciò è un vero e proprio valore aggiunto. E un valore aggiunto crea fedeltà”.

Anonimo

ANATOCISMO: CONDANNATO IL BANCO DI SICILIA.

Il Tribunale Civile di Palermo con sentenza n° 2491 del 29 maggio 2006 ha accolto le domande proposte da ADICONSUM nell’interesse collettivo dei consumatori/clienti del Banco di Sicilia, tendente ad ottenere la declaratoria della vessatorietà delle clausole di “anatocismo” in forza della quale l’Istituto di Credito ha applicato ai rapporti di conto corrente, per il periodo fino al 2000, la capitalizzazione trimestrale degli interessi a debito.

La sentenza ha riconosciuto la vessatorietà della clausola ed ha ritenuto illegittimo il comportamento della Banca di rigettare sistematicamente le richieste del ricalcolo degli interessi solo sul presupposto della piena validità della clausola in questione.

Il Tribunale, quindi, ha ordinato alla Banca di interrompere la prassi di non aderire alle richieste dei propri clienti tendenti al ricalcolo delle somme ed alla restituzione del maltolto.

In caso di inadempimento all’ordine di interrompere la condotta “lesiva degli interessi dei consumatori” entro i 120 giorni o (il termine scade il 29 Novembre 2006) la Banca dovrà pagare a titolo di multa € 516,00 al giorno.

La sentenza conferma ancora una volta l’orientamento espresso anche dalle sezioni Unite della Corte di Cassazione secondo cui l’anatocismo costituisce una pratica illegittima e le Banche devono conseguentemente rimborsare le somme illegittimamente incassate ai consumatori/clienti.

IL NOSTRO CONVEGNO
“CONSUMATORI DEL TERZO MILLENNIO”



PROGRAMMA

Apertura dei lavori

In rappresentanza del Governo

On.le Gianpiero D'Alia

Sottosegretario agli Interni

Avv. Francesco Marullo di Condojanni

Presidente Ordine Avvocati di Messina

Conciliazione ed ADR: evoluzione e tutela dei consumatori

Avv. Clodomiro Tavani

Coordinatore Ufficio Giudici di Pace di Messina

Danno esistenziale – danno da stress

Dott. Emilio Lisciotto

Lisciotto Viaggi

Viaggi, vacanze e consumatori: riflessioni sulle nuove tutele

Prof. Aristotele Malatino

Università degli Studi di Messina

Consumatori e privacy

Avv. Mino Licordari

Giornalista

Consumatori ed informazione: internet, stampa, televisione e pubblicità

Dott. Marchetti

Banca Popolari Italiana – Lodi

Rapporto Banca-Cliente: la trasparenza conviene a tutti

Avv. Ernesto Fiorillo

Presidente di Consumatori Associati

Atto di accusa contro le Compagnie di Assicurazioni RC Auto

Relazione finale sul programma

Consumatori Consapevoli

Interventi

Conclusioni

**LE CONCLUSIONI DELLA NOSTRA
RIECRCA SULLO STATO DEL SETTORE
RC AUTO**

Noi, Consumatori Associati, formuliamo un deciso atto di accusa contro le Compagnie di Assicurazione RC Auto che considerano nella massima parte dei casi, i propri assicurati in rapporto di sudditanza. Ciò poiché la obbligatorietà della assicurazione auto da un verso e, le lacune esistenti della normativa, per l'altro verso, le hanno così male abitate.

Assicurazioni che dovrebbero vergognarsi – ma non si vergognano – di estorcere polizze per rischi diversi, non voluti, a chi chiede di assicurare un ciclomotore.

Assicurazioni – che si pongono ai posti più bassi del gradimento dei loro stessi assicurati.

Trasmetteremo via e-mail la relazione conclusiva del programma “Consumatori Consapevoli” a chiunque ce ne farà richiesta.

**L'ISVAP SANZIONA PESANTEMENTE
LE COMPAGNIE RC AUTO**

Solo una goccia tolta nel mare dei lenti ma ingiustificati guadagni delle Compagnie che gestiscono l'Assicurazione obbligatoria RC Auto: l'ISVAP (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo) ha irrogato da marzo a luglio 2006 ben 80 multe per complessivi 1,2 milioni di euro.

In tutti i casi è stato riscontrato un comportamento non corretto nella gestione delle Assicurazioni sulla RC Auto.

Le Compagnie sono state condannate per la violazione dei termini per la formulazione delle offerte per il diniego non sufficientemente motivato del risarcimento.

Si tratta di una conferma di quanto sostenuto da noi e dalle altre Associazioni che tutelano i consumatori. Occorre, quindi, quando si ritiene di essere stati vittime di un sopruso da parte della Compagnia che dovrebbe risarcire un danno, non limitarsi alla causa civile, ma denunciare i fatti all'ISVAP che, oltre alla irrogazione delle sanzioni, renderà pubblici i nominativi delle Assicurazioni colpevoli.