

FEDERCONSUMATORI ATTIVITÀ 2013: sempre molto impegnativo il contenzioso di energia e telefonia



Come consuetudine pubblichiamo il resoconto dell'attività svolta nell'arco dell'anno 2013 da cui emergono le priorità, le emergenze ed i risultati raggiunti dalla nostra Associazione, che portiamo così a conoscenza di tutti i nostri associati e dei cittadini.

La lettura dei dati ci riporta immediatamente alla situazione di grave difficoltà economica in cui versano moltissime famiglie e cittadini che si rivolgono ai nostri sportelli. Crisi che induce un numero sempre maggiore di persone a "lasciare perdere" perché non si possono sostenere i costi di una vertenza, rinunciando così a far valere i propri diritti. A questo dato di disagio economico dobbiamo senz'altro sommare i gravissimi problemi arrecati dal terremoto del 2012, dall'uragano del 2013 ed ora anche dall'alluvione del 2014, eventi che hanno colpito la nostra provincia e maggiormente le zone della Bassa Modenese, i cui danni si stanno ancora manifestando, nella lunga ed incerta ripresa delle attività produttive e nella ricostruzione che ancora stenta a realizzarsi.

Sul fronte dell'aiuto fornito da Federconsumatori di Modena alle popolazioni colpite dal sisma, segnaliamo nella seconda metà del 2013 la vicenda delle **bollette di energia elettrica** delle famiglie residenti nei **moduli abitativi provvisori**. A fronte di costi piuttosto consistenti abbiamo coinvolto le istituzioni locali (comuni e Provincia), la Regione, l'AEEG e Enel affinché chiedendo forme di rateizzazione del pagamento e sgravi sulle bollette (bonus energia) così da consentire a queste famiglie di rispettare i propri impegni. Proprio in questi giorni si è arrivati ad una positiva conclusione della vicenda.

I cittadini contattano la nostra Associazione attraverso i **20 sportelli** diffusi in tutto il territorio provinciale, molti dei quali aperti presso sedi comunali. Nel 2013 il numero di cittadini che ci hanno contattato per informazioni è risultato stabile rispetto agli anni precedenti, mentre l'attività di contenzioso, dopo un apice registrato nel 2012 sui temi dell'energia, è ritornato ai dati di trend costante.

In totale le pratiche aperte nell'anno sono state n. 2329, mentre tra quelle definite oltre l'80% si è concluso con esito positivo.

Per quanto concerne la tipologia del contenzioso, possiamo in estrema sintesi affermare che registriamo un leggero calo delle pratiche inerenti le attività legate alle pratiche civili (compravendita di beni mobili e immobili, contratti d'opera, ecc.) mentre permane notevole il volume delle pratiche verso le aziende che forniscono servizi (luce, acqua, gas) e le compagnie telefoniche. Inoltre nel 2013 diminuiscono i reclami verso la Pubblica Amministrazione, i contenziosi fiscali ed i ricorsi avverso contravvenzioni al codice della strada.

Per quanto riguarda il capitolo banche-finanziarie-assicurazioni, il livello del contenzioso è complessivamente invariato, anche se diminuiscono le pratiche verso le banche, per effetto della difficoltà ad ottenere finanziamenti (mutui) mentre rimane stabile il contenzioso con le finanziarie legato alle difficoltà nella restituzione dei prestiti.

Come dicevamo, è il settore dei contenziosi per energia elettrica e gas metano a farla da padrone:

sono **n. 742** i contenziosi aperti nel 2013, con un trend di leggero calo rispetto al 2012, ma pur sempre superiore rispetto agli anni precedenti. Questo dato è senza dubbio legato alla cosiddetta “liberalizzazione del mercato dell’energia”. Infatti, a seguito della apertura del mercato, sono aumentate le richieste di recesso per contratti carpitati da operatori di imprese del settore, tramite visite a domicilio o contatti telefonici, nei quali, oltre alla discutibile modalità di proposta commerciale, anche la tanto “sbandierata” convenienza poi non si realizza. Oltre a ciò, i cittadini si sono rivolti a noi per la stragrande maggioranza per errori di fatturazione o per chiudere un contratto o cambiare gestore e, infine, per chiedere la rateizzazione della bolletta, a fronte di difficoltà economiche.

Uno dei nostri **capisaldi** rimane il settore della **telefonia** che continua a richiedere un forte impegno con un’attività intensa e ricca di risultati, svolta per via stragiudiziale e conciliativa. Delle **n.654** pratiche totali, abbiamo gestito n. 237 conciliazioni paritetiche (Telecom-Wind) e presso il Co.Re.Com. Emilia-Romagna, di cui circa l’82% sono state chiuse con piena soddisfazione degli utenti. Complessivamente l’attività di conciliazione sulle tematiche di telefonia ha portato **un recupero o un risparmio economico, per gli associati, per oltre 183.000 €**.

Per il settore **bancario** nel corso del 2013 abbiamo portato a definizione le vertenze relative al crack bancario Parmalat e Cirio consentendo ai risparmiatori coinvolti, e seguiti dalla nostra associazione, di ottenere parziali rimborsi.

Inoltre, abbiamo seguito la costituzione in giudizio delle parti civili nei processi Alitalia, così come abbiamo avviato la raccolta delle adesioni dei risparmiatori interessati alla costituzione di parte civile nei vari procedimenti che vedono imputati la famiglia Ligresti ed alcuni precedenti amministratori della compagnia di assicurazione **Fonsai**.

Per quanto concerne l’attività di sportello abbiamo **contestato l’applicazione di tassi di interesse sui mutui sospesi a seguito del sisma dell’Emilia del 2012** predisponendo le azioni necessarie per veder riconosciuto il diritto ad una verifica del calcolo degli interessi applicati dalle banche. Abbiamo dato sostegno a numerose famiglie per la richiesta di sospensione delle rate del mutuo a causa del persistere della



crisi e conseguente impossibilità da parte dei nostri associati a far fronte al regolare pagamento delle rate previste.

Inoltre, abbiamo predisposto diversi ricorsi avanti all’Arbitro bancario Finanziario per ottenere il rimborso delle somme illegittimamente addebitate a causa di **truffe online** e/o operazioni su carte **bancomat** non riconosciute ottenendo risultati molto soddisfacenti.

Non da ultimo abbiamo effettuato verifiche dei **tassi** applicati su mutui, contratti di leasing, affidamenti di c/c per stabilire l’eventuale superamento del tasso soglia di usura.

Sul tema delle **truffe e dei raggiri**, la nostra Associazione, a volte insieme ad altre associazioni presenti sul territorio e con il contributo delle istituzioni modenesi, continua anche il proprio impegno in un lavoro, a nostro avviso non meno utile ed importante, di divulgazione, informazione e supporto costante ai cittadini. In particolare, sotto il profilo dell’attività di prevenzione delle truffe e della divulgazione delle tematiche legate alla tutela del consumatore, nel 2013 la nostra Associazione ha continuato la sua attività di formazione/informazione rivolta sia agli adulti che agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado. Su questo tema, va messa in rilievo l’attività di divulgazione che abbiamo svolto nell’ambito del progetto con la Regione Emilia-Romagna **“Sicuri in casa propria”** realizzato insieme ai Comandi di Polizia Municipale Area Nord e Terre d’Argine ed allo Spi-Cgil attraverso il quale nel corso di **28** incontri pubblici che hanno visto la partecipazione di oltre 700 persone, abbiamo fornito consigli ed informazioni sulle truffe i raggiri e la ripresa della fatturazione di energia elettrica e gas dopo il blocco a seguito del sisma.

Abbiamo tenuto **21 incontri pubblici** sui temi consumeristici allo scopo di fornire ai cittadini sempre più strumenti ed elementi conoscitivi ed oltre **46 incontri nelle scuole** sulle questioni legate alla sicurezza e contraffazione alimentare e alla legalità del mercato con un particolare attenzione ai problemi inerenti agli acquisti via web.

Alla fine del 2013 gli associati alla Federconsumatori di Modena sono **n. 3.984**. **Questo dato è in lieve calo rispetto al 2012 e ciò va imputato alle dif-**

ficoltà economiche dei cittadini che si rivolgono all'Associazione cui facevamo cenno fin dall'inizio. Nonostante la flessione, riteniamo sia un **risultato importante per la nostra Associazione**, che in continuità con il passato, conferma la necessità dei cittadini ad avere un sostegno che in questo contesto dovrebbe essere ancor più forte, ma che sconta anche da parte nostra molte difficoltà nel mantenere l'attività proprio per la situazione economica in atto che rende enormemente incerto il futuro.

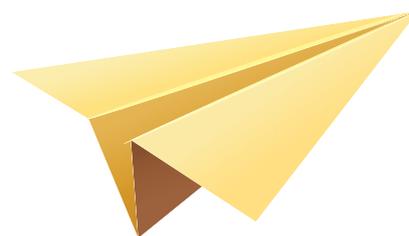
Renza Barani

Presidente Federconsumatori Modena

ATTIVITÀ 2013

	temi	n.	%
1	PRATICHE CIVILI		
1.1	Recessi da contratti a distanza o fuori dai locali commerciali (no telefonia ed energia)	33	1,42%
1.2	Compravendita (beni mobili)	107	4,59%
1.3	Controversi su beni immobili (agenzie immobiliari,acquisti/permute,condominio)	26	1,12%
1.4	Contratto d'opera manuale (idraulici,elettricisti,lavanderie,ecc.)/appalto	52	2,23%
1.5	Contenzioso con professionista (avvocati,commercialisti,geometri,	18	0,77%
1.6	Responsabilità civile (compresi sinistri stradali)	14	0,60%
	Totale	250	10,73%
2	AZIENDE FORNITRICI DI SERVIZI		
2.1	Contenziosi per energia elettrica/gas e metano	742	31,86%
2.2	Contenziosi per servizio idrico,rifiuti,consorzi bonifica	63	2,71%
2.3	Contenziosi per gestori telefonici	654	28,08%
	Totale	1459	62,64%
3	BANCHE/FINANZIARIE/ASSICURAZIONI		
3.1	Contenziosi con Assicurazioni	85	3,65%
3.2	Contenziosi con Banche	163	7,00%
3.3	Contenziosi con finanziarie	128	5,50%
	Totale	376	16,14%
4	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
4.1	Contenzioso fiscale (canone RAI,bollo auto,tarcs,ecc.)	65	2,79%
4.2	Assistenza sanitaria pubblica	18	0,77%
4.3	Accesso agli atti/contenziosi amministrativi	5	0,21%
4.4	Privacy	1	0,04%
4.5	Contenzioso contravvenzioni Codice della Strada	37	1,59%
	Totale	126	5,41%
5	PRATICHE VARIE	83	3,56%
	TOTALE	2.294	
6	SPORTELLO SOS TURISTA		
	Pratiche	35	1,50%
	Consulenze	1655	
	TOTALE GENERALE	2.329	100,00%

S.O.S. TURISTA: ANCORA UN ANNO DIFFICILE PER I VIAGGIATORI



Il bilancio dell'attività dello Sportello S.O.S. Turista nel 2013 registra un altro **anno nero per i viaggiatori**, dopo gli ormai troppo numerosi precedenti degli anni passati, da ultima la vicenda Wind Jet che ha caratterizzato l'attività de 2012 e che ancora deve chiudersi a fronte di una proposta di concordato che rappresenta una presa in giro per i passeggeri-consumatori. Così, nell'anno trascorso lo Sportello ha avuto **1655 richieste di consulenza ed assistenza** (corrispondenti ad un numero di oltre **4.500 persone coinvolte** nei reclami segnalati) da parte di chi ha avuto problemi durante viaggi e vacanze.

Analizzando nel dettaglio il tipo di disservizio lamentato, emerge come la **fattispecie più ricorrente** sia sempre il **pacchetto tutto compreso**, che riguarda 2/3 delle segnalazioni ricevute. Nonostante sia un dato solo di poco superiore, in percentuale, agli anni precedenti, va rilevato che quest'anno esso tiene conto di un numero molto rilevante di segnalazioni relative all'annullamento di viaggi in Egitto a seguito dei noti eventi socio-politici di quel Paese. Eventi che hanno portato la Farnesina ad emanare finalmente in data 16 agosto lo sconsiglio, che legittima recessi senza penale, anche se i Tour operator non si sono prontamente adeguati alla normativa e in molti casi hanno illegittimamente trattenuto la quota di iscrizione ad essi versata (se non anche la quota assicurativa). Una cifra che si aggira in media sui 100 euro a persona e che quindi pesa sensibilmente su chi viaggia con la famiglia e per i gruppi di amici. Al riguardo sono ai ranghi di partenza azioni collettive risarcitorie (le cd. class action), anche se pare recentemente essersi aperto uno spiraglio di trattativa con alcuni Tour operator, da cui vedremo se potrà aversi una soluzione bonaria.

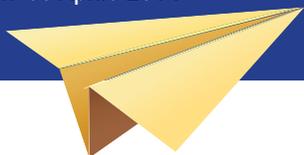
Un posto di rilievo nella classifica dei reclami continua ad occupare il **trasporto aereo**, che interessa

poco più del 20% delle lamentate, specie per cancellazioni e ritardi. Seguono, in netto calo, gli alberghi (circa 5% dei reclami), le agenzie viaggi e la locazione di appartamenti (circa 2% delle segnalazioni).

Un altro dato di rilievo raccolto dallo Sportello è quello relativo ai servizi acquistati **on line**, i cui **reclami rappresentano circa il 12% delle problematiche generali** (in crescita rispetto agli anni precedenti, evidentemente per la ricerca da parte del consumatore di forme di risparmio), considerando che vengono classificati in questa tabella solo i servizi in cui si è conclusa interamente la transazione per via telematica, pur sapendo bene che *internet* è comunque uti-

TIPOLOGIA RECLAMI

Tipologia	n°	%
Pacchetto tutto compreso	1049	63,4%
Trasporto aereo	373	22,5%
Albergo	78	4,7%
Agenzia Viaggi	28	1,7%
Affitto appartamenti Residence	26	1,6%
Trasporto ferroviario	13	0,8%
Campeggio Villaggio	11	0,7%
Trasporto marittimo	11	0,7%
Documenti per l'espatrio	6	0,4%
Notizie su operatore turistico	5	0,3%
Trasporto terrestre	5	0,3%
Agriturismo	4	0,2%
Affitto Camere B&B	3	0,2%
Noleggio Auto	3	0,2%
Multiproprietà	2	0,1%
Informazioni generali sportello	2	0,1%
Camper	1	0,1%
Assistenza sanitaria estero	1	0,1%
Fallimento Agenzia	1	0,1%
Altro	33	2,0%
Totale	1655	100,0%



lizzato da una percentuale molto maggiore per il solo contatto e informazione sui servizi offerti. Ebbene, sul punto è interessante osservare che la distribuzione percentuale dei reclami relativi a servizi acquistati *on line* vede sempre prevalente il trasporto aereo, cui è ascrivibile addirittura l'80% dei servizi acquistati in questa forma che hanno dato luogo a problemi (perlopiù in relazione al fallimento della Compagnia).

A differenza di altri anni, non desta invece sorpresa il dato della distribuzione temporale degli accessi al servizio, in quanto i tre mesi estivi giocano la parte del leone, registrando il maggior numero di segnalazioni.

In attesa di conoscere cosa ci riserverà la stagione 2014 e nella speranza che il nuovo Governo, nel pacchetto turismo di prossima emanazione, introduca finalmente, come pare che - anche su richiesta delle nostre Associazioni - si sia deciso a fare, un fondo di garanzia che protegga anche chi acquista un solo volo, ricordiamo che lo Sportello S.O.S. Turista è sempre a disposizione di chi voglia avere informazioni sui propri diritti di consumatore- turista o tutela e assistenza per un reclamo all'indirizzo mail info@sosvacanze.it o al numero 059.2033430, con il **consueto orario** dal **lunedì al sabato dalle 9 alle 14**.

Simone Scagliarini
Responsabile Sportello S.O.S Turista



SPORTELLO S.O.S. TURISTA

Via Canaletto 100 - 41122 Modena
Tel 059/2033430 - 059/2033433 - Fax 059/2033434
e-mail: info@sosvacanze.it - <http://www.sosvacanze.it>



Federconsumatori, Adiconsum, Movimento Consumatori informano che allo Sportello S.O.S. Turista sono giunte negli ultimi mesi alcune segnalazioni relative a problemi che i cittadini hanno riscontrato in fase di esecuzione del contratto di trasporto o di viaggio **acquistato tramite l'agenzia Birkita Viaggi di Modena**, che ora risulta essere chiusa.

In particolare le persone che si sono rivolte al nostro sportello hanno rischiato concretamente di non poter partire o non hanno trovato il servizio in loco che pensavano di avere acquistato in quanto parrebbe che l'agenzia non avesse effettivamente dato seguito all'acquisto dei titoli di viaggio o dei pacchetti vacanze dalle compagnie aeree o dai tour operator prescelti e regolarmente pagati dai cittadini.

Invitiamo quindi, soprattutto coloro che fossero prossimi a partire con viaggi o biglietti acquistati tramite essa a verificare prima della partenza la fondatezza della loro prenotazione e ci rendiamo disponibili a fornire assistenza e supporto.

Infine ci pare utile ricordare, anche a coloro che volessero consigli e suggerimenti prima della vacanze pasquali o avessero riscontrato problemi al loro ritorno, che lo Sportello S.O.S. Turista offre assistenza e consulenza al n. **059.2033430** o via mail all'indirizzo info@sosvacanze.it

Modena, 16 aprile 2014



SIGLATA CONVENZIONE

TRA CONFESERCENTI E FEDERCONSUMATORI MODENA

“PER INFORMARE E TUTELARE I CITTADINI/CONSUMATORI”

L’ACCORDO PREVEDE ASSISTENZA GRATUITA PER ASSOCIATI E NON IN CASO DI CONTENZIOSO

Prevenzione, tutela del cittadino/consumatore, necessità di sviluppare buone pratiche di educazione al consumo. Un impegno che Confesercenti Modena ha voluto assumersi, nei confronti dei propri associati, dipendenti, pensionati. Ma anche di tutti coloro che si avvalgono dei servizi erogati dall’Associazione imprenditoriale modenese. *“Riteniamo – evidenzia Confesercenti Modena - non solo fondamentale, ma indispensabile la loro salvaguardia, specie in questo particolare momento di difficoltà economiche. E maggior ragione se si tratta dei loro diritti di consumatori che potrebbero essere lesi o abusati in ogni momento. Per questo riteniamo che non si possa prescindere dalla necessità di informarli in modo adeguato. Ragione che ci ha indotto a predisporre per la loro tutela di un ulteriore strumento di sostegno, sorto dall’accordo raggiunto con Federconsumatori Modena, che metterà a disposizione i propri professionisti per una prima consulenza gratuita in caso di contenziosi in ambito commerciale”.*

LA CONVENZIONE

Con il raggiungimento di questo accordo Federconsumatori riserva agli associati, alle imprese, ai dipendenti di Confesercenti, ma anche a tutti i cittadini i che si avvalgono dei servizi normalmente erogati dall’Associazione imprenditoriale modenese, nonché ai pensionati FIPAC, la possibilità di accedere agli sportelli dell’ente di tutela. Sarà solamente sufficiente presentare il documento che attesta il rapporto con Confesercenti, per assicurarsi una prima consulenza personalizzata e completamente gratuita da parte dei professionisti di Federconsumatori presenti sul territorio. Sarà pertanto possibile ottenere informazioni personalizzate, ma anche consulenze adeguate relativamente a: controversie individuali e collettive, che oppongono il cittadino- esercente-consumatore a enti, società, aziende pubbliche e private che operano nel campo della produzione e della distribuzione di beni e servizi. Ma anche nei confronti della Pubblica Amministrazione. Il periodo

di convenzione avrà durata di un anno, rinnovabile.

LE TUTELE OFFERTE DALLA CONVENZIONE

Quanto pattuito con l’accordo siglato tra Confesercenti Modena e Federconsumatori consente di essere tutelati a titolo esemplificativo nei riguardi di:

- ✓ Recesso dei contratti firmati fuori dai locali commerciali;
- ✓ Richieste risarcitorie verso soggetti pubblici e privati;
- ✓ Servizi turistici e problematiche di trasporto in tutte le sue modalità;
- ✓ Contenziosi verso istituti bancari, assicurativi e finanziari;
- ✓ Contenziosi relativi ai servizi di erogazione di energia elettrica, gas, acqua, telefonia fissa e mobile, emittenze televisive;
- ✓ Predisposizione di pratiche di conciliazione per telefonia e comunicazioni,
- ✓ Predisposizione di pratiche di conciliazione presso la Camera di Commercio e presso il Giudice di Pace;
- ✓ Ricorsi all’Autorità del Garante della concorrenza nei confronti di pratiche commerciali scorrette;
- ✓ Ricorsi al Garante della Privacy

Qualora dopo la prima consulenza, sia accertata la possibilità di procedere con l’apertura di un reclamo/contenzioso, l’associato, il dipendente o anche il privato cittadino che si avvale dei servizi erogati da Confesercenti Modena, e che è intenzionato a dar corso al contenzioso dovrà sottoscrivere la quota associativa a Federconsumatori. Ma solo in questo caso. Federconsumatori inoltre, s’impegna per tutto il periodo della durata della convenzione a mettere a disposizione di Confesercenti – dipendenti, associati, privati cittadini che si avvalgono dei servizi e pensionati – nelle sue sedi associative, sul sito web e con l’invio di posta elettronica dedicata tutto il materiale informativo a disposizione riguardo la tutela dei cittadini, per informarli al meglio.

Siamo certi – ritiene **Federconsumatori Provincia di Modena** – che nel pieno rispetto delle reciproche autonomie politiche e organizzative, questa convenzione rappresenti una modalità di collaborazione molto utile al fine di sviluppare l'informazione, la prevenzione e la tutela dei cittadini consumatori, nonché di divulgare e diffondere buone pratiche di educazione al consumo consapevole orientate alla salvaguardia ambientale e della salute.

Inoltre Federconsumatori valuta in modo molto positivo l'impegno assunto con Confesercenti in merito alla verifica che le due associazioni faranno sulla possibilità di addivenire alla stipula di un protocollo bilaterale per la conciliazione di eventuali controversie che potessero insorgere tra esercenti e consumatori.

“Crediamo – sostiene Confesercenti Modena - sia importante in una fase particolarmente difficile come quella attuale per le nostre aziende trovare un punto di incontro con i consumatori, o meglio i cittadini, oggi tra molte, troppe difficoltà. Ragioni che inducono ad una maggior tutela nei loro confronti, e in questa direzione vuole andare appunto l'accordo che abbiamo voluto siglare con Federconsumatori. Ma c'è anche un altro aspetto che intendiamo sviluppare già nei prossimi mesi: la predisposizione di una carta etica che dia certezze sulla qualità e provenienza dei prodotti e valorizzi quella componente 'consulenziale' all'acquisto che è prerogativa del negozio di vicinato in cui il rapporto con il consumatore risulta meno spersonalizzato e più umano. Per questo da oggi lavoreremo per costruire un progetto compiuto che abbini garanzie di qualità, professionalità ad opportunità economica”.

Per informazioni dettagliate riguardo le modalità di accesso alle consulenze gratuite:

- Confesercenti Modena: info@confesercentimodena.it, tel. 059/892611 e presso tutte le sedi presenti sul territorio modenese dell'Associazione imprenditoriale;
- Federconsumatori Modena: info@federconsumatori-modena.it, tel. 059/260384 e presso tutte le sedi presenti sul territorio modenese dell'Associazione.

SE L'ADSL È ANCORA UN PROBLEMA: TROPPO LENTA? A SINGHIOZZO? ECCO COSA SI PUÒ FARE



Adesso per il consumatore presentare un reclamo per cattivo funzionamento dell'Adsl è più semplice. L'Agcom (l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) ha infatti accelerato e semplificato la procedura per registrarsi sul sito misurainternet.it. Per scaricare il software ne.me.sys si potrà inviare un report attraverso il canale telematico senza aver bisogno di spedizioni postali.

La procedura è semplice. Il test effettuato con l'ausilio del programma ne.me.sys rilascia, al termine dell'esecuzione, il certificato di qualità che ha valore di prova.

Nel caso in cui dalla misurazione emergesse che i parametri della connessione non rispettano i requisiti della banda minima garantita, il certificato è valido per effettuare un reclamo e risolvere il contratto senza oneri economici da parte del cliente.

Il procedimento prevede due misurazioni: la prima permette all'utente di chiedere al gestore telefonico il ripristino dei valori minimi garantiti; la seconda, da effettuare almeno 30 giorni dopo la prima, attribuisce il diritto di risolvere unilateralmente il contratto Adsl senza soste-

mere i costi di disattivazione se anche nella seconda misurazione i valori permangono al di sotto di quelli dovuti.

La presentazione del reclamo può avvenire on line con riduzione di tempo e di costi notevoli. L'informazione è importante e doverosa, ma si può anche fare un'ulteriore considerazione sempre sul tema molto sentito ed attuale quale la connessione Internet. Nel 2014 è molto riduttivo e non accettabile che l'Adsl non sia ancora considerata un Servizio Universale (al contrario della linea Voce) perché è entrata in maniera prepotente nella vita quotidiana di tutti i consumatori. Nella maggior parte dei casi è più grave il disservizio sulla linea Adsl anziché sulla linea Voce però gli indennizzi riconosciuti sono differenti. In caso di passaggio da un operatore all'altro è opportuno stare attenti perché non è detto che la migrazione riesca ad avvenire sia per la linea Voce che per la linea Adsl quindi ci si deve informare con precisione e chiarezza.

In ogni caso, la Federconsumatori è al fianco dei consumatori per informare ed aiutare.

Buona veloce navigazione a tutti!

Simona Baldaccini

OSSERVATORIO PREZZI PRATICATI NEI SUPERMERCATI, IPERMERCATI E DISCOUNT DI MODENA E PROVINCIA



Il 28 Gennaio u.s Federconsumatori di Modena ha presentato, come ormai consuetudine, per l'anno 2013, la 19° edizione dell'Osservatorio prezzi praticati nei supermercati, ipermercati e discount della provincia di Modena.

Negli ultimi anni l'indagine è stata oggetto di continui cambiamenti, modifiche e aggiornamenti metodologici. L'anno 2013 ha visto quattro punti salienti di aggiornamento:

- 1 Il questionario che indaga sulle abitudini dei consumatori, che ha raggiunto le 400 unità, è stato somministrato anche attraverso l'invio ad una mailing-list di persone che si sono dichiarate disponibili ad effettuare la compilazione on-line;
- 2 La rete dei punti vendita è stata variata, inserendo nuovi supermercati presenti nella ns provincia e aumentando la presenza di discount oggi molto frequentati dalle famiglie;
- 3 Per il primo anno l'indagine è stata effettuata con l'uso di uno scanner che, pur non potendo contare su un database di referenze, ha limitato molto il margine di errore nel trasferimento dei dati;
- 4 Con la disponibilità delle catene abbiamo aggiornato il paniere dei prodotti presi a riferimento.

“Non ci stancheremo mai di precisare che il nostro obiettivo non è quello di definire classifiche o in modo superficiale individuare il punto vendita più conveniente in assoluto – spiega Renza Barani, Presidente di Federconsumatori di Modena- ma quello di “fotografare” il livello dei prezzi praticati dalle diverse catene commerciali in un determinato lasso di tempo, con la chiara intenzione di stimolare la concorrenza fra le diverse catene, favorendo così il consumatore”

Il progetto è stato realizzato attraverso un'indagine di 460 prodotti confezionati, alimentari e non, ed ha

coinvolto complessivamente 60 punti vendita nel periodo 7 ottobre-19 ottobre 2013.

Dall'indagine emerge che gli Ipermercati si confermano, in termini di convenienza, al vertice con Esselunga seguita, con una minima differenza, da Ipercoop, sia per quanto riguarda le Grandi Marche che i Private Label; per quanto riguarda la categoria Supermercati è Unes l'insegna più conveniente.

Per quanto riguarda le aree, i comuni dove si spende meno sono Modena e il distretto ceramico, d'altra parte sono anche i territori con la maggior concentrazione di punti vendita; mentre è l'ambito di Frignano e Terre dei Castelli dove si riscontra un prezzo medio più elevato.

Un altro aspetto che emerge dall'analisi è l'avanzata dei discount che “sbaragliano” gli avversari per quanto riguarda i Primi Prezzi, cioè quei prodotti che per caratteristiche e grammature corrispondono al paniere dei prodotti Grandi Marche, ma con il prezzo più basso. In questo caso risulta essere l'Eurospin di Cavezzo il punto vendita in tutta la provincia seguito dal Di Più di Vignola.

“I modenesi frequentano sempre più i discount – spiega Renza Barani- alla ricerca di prezzi più bassi”.

Infine, per i prodotti Freschi, è Esselunga Superstore di Sassuolo il punto vendita più conveniente, dove si spende il 5,6% in meno rispetto alla media provinciale.

Dal questionario che indaga le abitudini dei consumatori emerge che è ben il 77,8% degli intervistati a dichiarare che la sua situazione si è deteriorata nel corso dell'ultimo anno e oltre il 40% esprime pessimismo per il prossimo futuro. Rispetto ai consumi, il 19,2% ha dichiarato di essere in forte difficoltà economica per i consumi alimentari quota che sale al 32,1% per i non alimentari. Si evidenzia una contrazione degli acquisti con un calo soprattutto nel settore viaggi, cultura, abbigliamento e calzature.

La percezione degli intervistati circa l'andamento dei prezzi nei diversi punti vendita rileva una tendenza all'aumento in tutte le tipologie fatta eccezione per i discount; il prezzo rimane una dimensione importante ma non determinante per la scelta dei prodotti soprattutto de freschi dove il nostro campione dichiara di essere influenzato in particolar modo dalla provenienza

italiana del prodotto (64.7%).

Infine il 79,6% degli intervistati dichiara di acquistare prodotti Private Label, cioè a marchio del distributore perché ritiene vantaggioso il rapporto qualità/prezzo ma anche perché ritiene tali prodotto equivalenti per caratteristiche e qualità ai prodotti Grandi Marche.

Pamela Bussetti

Tab. 2.1 - Risposte alla domanda **“Quale è, a suo giudizio, l'attuale situazione economica rispetto ad un anno fa, della sua famiglia?”**. Valori %. Periodo luglio - dicembre 2013. Fonte: Federconsumatori

E' nettamente migliorata	0,8
E' migliorata	4,9
Invariata	11,4
E' peggiorata	64,1
E' nettamente peggiorata	13,7
Non sa/non risponde	5,1
Totale	100,0

Tab. 2.2 - Risposte alla domanda **“Cosa si aspetta nei prossimi 12 mesi, rispetto alla situazione economica della sua famiglia?”**. Valori %. Periodo luglio - dicembre 2013. Fonte: Federconsumatori

Migliorerà fortemente	0,3
Migliorerà	6,3
Invariata	40,3
Peggiorerà	39,0
Peggiorerà fortemente	3,1
Non sa/non risponde	11,0
Totale	100,0

Tab. 2.4 - Risposte alle domanda **“Negli ultimi 12 mesi quali tra i seguenti consumi la sua famiglia ha modificato in termini di quantità e qualità”**. Valori %. Periodo luglio - dicembre 2013. Fonte: Federconsumatori

Voci di prodotto	Aumentati	Invariati	Diminuiti	No sa/non risponde	Totale
Variazioni nella quantità dei consumi					
Generi alimentari	2,8	63,8	29,7	3,7	100,0
Abbigliamento	1,6	21,7	71,6	5,1	100,0
Trasporti (autom., carb., ass. RCA)	12,7	49,1	33,6	4,6	100,0
Comunicazioni (utenze telefoniche)	7,8	56,8	27,9	7,5	100,0
Spese in materia di istruzione	11,1	53,7	17,8	17,4	100,0
Apparecchiature tecnologiche	9,6	43,2	40,1	7,1	100,0
Manifestazioni culturali	3,1	35,4	52,5	9,0	100,0
Abbonamenti Pay TV	2,8	46,8	32,3	18,1	100,0
Spese per la manutenzione della casa	25,1	41,9	26,1	6,9	100,0
Spese sanitarie	29,2	50,6	14,5	5,7	100,0
Abbonamenti a palestre o centri sportivi	3,1	36,2	48,6	12,1	100,0
Assicurazione sanitaria e non	7,0	54,0	24,5	14,5	100,0
Viaggi e vacanze	5,2	28,4	57,4	9,0	100,0

Variazioni nella <u>qualità</u> dei consumi					
Generi alimentari	2,6	66,9	21,7	8,8	100,0
Abbigliamento	1,3	40,3	48,1	10,3	100,0
Trasporti (autom., carb., ass. RCA)	4,1	59,9	24,8	11,2	100,0
Comunicazioni (utenze telefoniche)	4,1	56,1	27,1	12,7	100,0
Spese in materia di istruzione	3,9	57,1	18,9	20,1	100,0
Apparecchiature tecnologiche	6,7	47,8	31,5	14,0	100,0
Manifestazioni culturali	0,8	44,7	39,8	14,7	100,0
Abbonamenti Pay TV	2,3	43,7	31,0	23,0	100,0
Spese per la manutenzione della casa	11,6	50,1	24,5	13,7	100,0
Spese sanitarie	11,4	57,4	18,9	12,4	100,0
Abbonamenti a palestre o centri sportivi	1,0	41,9	39,3	17,8	100,0
Assicurazione sanitaria e non	2,8	55,6	23,8	17,8	100,0
Viaggi e vacanze	3,6	37,2	45,5	13,7	100,0

Tab. 2.5 - Risposte alle domanda **“Variazioni registrate negli ultimi 12 mesi del reddito destinato alla spesa nelle diverse tipologie di punti vendita”**. Valori %. Periodo luglio - dicembre-2013 Federconsumatori

Tipologia punto vendita	Aumentato	Invariato	Diminuito	Mai utilizzati	Totale
Ipermercati	11,5	46,3	33,7	8,5	100,0
Supermercati	12,6	53,7	29,3	4,4	100,0
Negozi tradizionali	6,0	26,5	39,9	27,6	100,0
Discount	30,0	20,7	6,2	43,1	100,0
Gruppi d'acquisto	5,4	14,1	6,9	73,6	100,0

Tab. 2.10 - Risposte alle domanda **“Può indicare quali sono i principali motivi che la spingono ad acquistare prodotti a marchio del distributore?”**. Valori %. Periodo luglio - dicembre 2013. Fonte: Federconsumatori

Prodotto equivalente per caratteristiche e qualità ad un prodotto di Marca	54,9
Ritengo vantaggioso il rapporto qualità/prezzo di tali prodotti	78,4
Altri motivi	7,3

N. B.: il totale % non corrisponde a100 in quanto la domanda consentiva più risposte

Tab. 2.11 - Risposte alle domanda **“Può indicare quali sono i principali motivi che la spingono a non acquistare prodotti a marchio del distributore?”**. Valori %. Periodo luglio - dicembre 2013. Fonte: Federconsumatori

Preferisco acquistare prodotti di marca	33,6
Non ritengo favorevole il rapporto qualità/prezzo di tali prodotti	20,6
Non ritengo soddisfacenti alle mie esigenze i formati delle confezioni	14,5
Altri motivi	45,0

N. B.: il totale % non corrisponde a100 in quanto la domanda consentiva più risposte

Tab. 3.18 - Costo indice medio **semplice** (intero, scontato e riservato) e % di sconto del costo riservato sul costo intero, per categoria di paniere e per ambito territoriale POIC della provincia di Modena. Periodo ottobre 2013. Costo base = minimo costo intero.

Classe di ampiezza	Costo			% di sconto	
	Intero	Scontato	Riservato	Scon/intero	Riser/Intero
Grandi Marche					
Unione Area Nord	105,8	104,1	103,6	1,6	2,0
Terre D'Argine	104,6	103,0	102,5	1,5	2,0
Modena	100,0	98,4	97,8	1,6	2,2
Comuni del Sorbara	103,9	102,2	102,1	1,6	1,7
Frignano	108,9	105,2	105,0	3,4	3,7
Terre dei Castelli	105,7	104,9	104,5	0,8	1,2
Distretto Ceramico	100,5	98,4	98,1	2,0	2,3
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	102,4	100,7	100,3	1,7	2,1
Private Label					
Unione Area Nord	102,5	99,7	99,6	2,7	2,8
Terre D'Argine	103,6	101,2	101,1	2,3	2,4
Modena	100,0	97,1	96,8	2,9	3,2
Comuni del Sorbara	102,7	98,9	98,9	3,7	3,8
Frignano	108,0	102,3	102,3	5,3	5,3
Terre dei Castelli	106,8	103,9	103,5	2,6	3,0
Distretto Ceramico	101,3	98,3	98,0	3,0	3,3
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	101,9	99,0	98,8	2,9	3,1
Primi Prezzi					
Unione Area Nord	102,7	101,0	101,0	1,6	1,6
Terre D'Argine	100,4	99,5	99,5	0,9	0,9
Modena	100,0	98,5	98,1	1,5	1,9
Comuni del Sorbara	104,1	102,1	102,0	2,0	2,0
Frignano	125,9	121,8	121,8	3,3	3,3
Terre dei Castelli	108,2	106,1	106,1	1,9	2,0
Distretto Ceramico	101,4	98,9	98,8	2,5	2,5
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	102,1	100,3	100,2	1,7	1,9
Prodotti Freschi					
Unione Area Nord	100,1	97,3	97,3	2,8	2,8
Terre D'Argine	100,1	98,0	98,0	2,0	2,0
Modena	100,0	97,1	97,1	2,9	2,9
Comuni del Sorbara	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Frignano	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Terre dei Castelli	105,0	105,0	105,0	0,0	0,0
Distretto Ceramico	102,3	99,8	99,8	2,5	2,5
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	100,8	98,3	98,3	2,5	2,5

n.r. = dato non rilevato per assenza di punti vendita con superficie maggiore o uguale a 400 mq o per assenza di punti vendita della tipologia "Ipermercati".

CORSO DI FORMAZIONE “GIOCARRE PULITO? SI PUÒ CONOSCENDONE I RISCHI...”

Nell'ambito del Progetto “Legalità, diritti e tutela del consumatore” si è svolto nei Martedì del mese di Febbraio il Corso di formazione “Giocare pulito? Si può conoscerne i rischi...”

Il corso rivolto agli operatori delle associazioni dei consumatori e agli agenti della polizia municipale, ha visto la partecipazione di esperti in materia di gioco d'azzardo attivi in Associazioni come Coop Lag di Vignola e Sert di Modena che cercano di aiutare quanti sono vittime di tale fenomeno; nonché della Questura

di Modena e dell'Associazione Libera per affrontare anche il problema della criminalità organizzata e dell'usura connesse al gioco d'azzardo.

Alla fine di ogni incontro un importante contributo è stato fornito dalle Associazioni dei consumatori di Modena quali Federconsumatori, Movimento Consumatori e Adiconsum che hanno espresso il loro punto di vista in merito al dilagare del fenomeno.

L'attività progettuale continuerà con incontri pubblici e nelle scuole per informare studenti e cittadini sui rischi connessi al gioco d'azzardo.

Federconsumatori Modena

Le immagini del corso di formazione “Giocare pulito si può conoscerne i rischi”



A CURA DI:



SOSTEGNO E COLLABORAZIONE DI:

CORSO DI FORMAZIONE

nell'ambito del progetto
**"LEGALITÀ, DIRITTI E TUTELA
DEL CONSUMATORE"**
Prevenire le truffe e la
dipendenza dal gioco d'azzardo



"GIOCARRE PULITO? SI PUÒ! CONOSCENDO I RISCHI..."

FEBBRAIO 2014

4

11

18

25

**MARTEDÌ
ORE 14,30 - 18,00**

MARTEDÌ 4 FEBBRAIO 2014

MARTEDÌ 11 FEBBRAIO 2014

MARTEDÌ 18 FEBBRAIO 2014

MARTEDÌ 25 FEBBRAIO 2014

GIOCO... IL FENOMENO

Relatori

Dr.ssa Marilena Durante
Servizio Salute Mentale
e Dipendenze patologiche
Regione Emilia Romagna

Dr.ssa Alessia Pesci
Coop. LAG Vignola

Dr. Claudio Ferretti
Servizio dipendenze patologiche
Ausl Modena

Associazione Avviso Pubblico
La regolamentazione del gioco:
il ruolo dei comuni

Renza Barani
Il punto di vista delle Associazioni
dei Consumatori

GIOCO... L'ANALISI DEI RISCHI

Relatori

Dr.ssa Giorgia Pifferi
Servizio dipendenze patologiche
Ausl Modena

Dr.ssa Emanuela Ridolfi
Psicologa-psicoterapeuta LAG

LAVORI DI GRUPPO

Conducono

Dr.ssa Giorgia Pifferi
Servizio dipendenze patologiche
Ausl Modena

Dr. Roberto Zeppa
Coop. LAG Vignola

Polizia Municipale di Modena

Il punto di vista di:
*Confesercenti -
Confcommercio - ARCI
e Associazioni dei Consumatori*

GIOCO D'AZZARDO E CRIMINALITÀ ORGANIZZATA. LEGISLAZIONE E CONTROLLI. INDEBITAMENTO FINANZIARIO E FENOMENO DELL'USURA

Relatori

Questura di Modena

Ispettore Marco Ravaglia
Polizia Municipale Comando S. Casciano (FI)

Avv. Giacomo Di Modica
Sportello Sos Giustizia - Libera Associazioni
nomi e numeri contro le mafie

LAVORI DI GRUPPO

Conducono

Dr.ssa Giorgia Pifferi
Servizio dipendenze patologiche
Ausl Modena

Dr. Roberto Zeppa - Coop. LAG Vignola
Polizia Municipale di Modena

Ispettore Marco Ravaglia
Polizia Municipale Comando S. Casciano (FI)

Il punto di vista di:
*Confesercenti - Confcommercio - ARCI
e Associazioni dei Consumatori*

SINTESI DEI LAVORI ED ELABORAZIONE DELLE LINEE DI INDIRIZZO

Intervengono

Associazioni dei Consumatori

Dr. Claudio Ferretti
Servizio dipendenze patologiche
Ausl Modena

*Polizia Municipale
di Modena*

Dr. Roberto Zeppa
Coop. LAG Vignola

*Confesercenti
Confcommercio
ARCI*

LA
PARTECIPAZIONE
AL CORSO

È
LIBERA

www.sostruffa.it



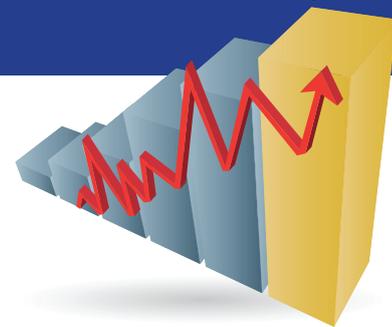
Numero Verde
800 631 316

Per informazioni Federconsumatori
via Mar Ionio 23 - 41122 MODENA
Tel. 059 260384 - Fax 059 260446
info@federconsumatori-modena.it
progetti@federconsumatori-modena.it

SEDE DEL CORSO:

**SALA POLIVALENTE
C/O CONDOMINIO WINDSOR PARK
via S. Faustino 155/U - MODENA**

ENERGIA: CARO BOLLETTE



Che il caro bollette energetiche sia un freno per la competitività del nostro Paese e un salasso per le famiglie italiane è un dato incontrovertibile. Sulla necessità di intervenire per ridurne il costo si è tutti d'accordo ma sulle modalità attraverso cui attuare questa diminuzione nascono le divergenze. Il ministro Federica Guidi ha dichiarato che *“tra i prossimi atti concreti del Governo ci sarà la riduzione del costo dell'energia per le P.m.i., presumibilmente entro il 1 maggio...”*. Come si muoverà il Governo per realizzare questo obiettivo?

Intanto, sul piano del metodo, è importante che, oltre ad ascoltare Confindustria e le altre associazioni imprenditoriali, vengano prese in considerazione anche le proposte dei consumatori, ricevendo le loro rappresentanze. In secondo luogo, le recenti posizioni espresse dall'Antitrust nell'audizione in Commissione attività produttive del 20 marzo scorso e da AssoElettrica sul superamento dell'Acquirente Unico come “ombrello regolatorio” a tutela dei tre quarti dei consumatori domestici nel mercato tutelato sono per noi inaccettabili, perché “avulse dalla conoscenza e dalla realtà quotidiana”. Anche la proposta avanzata al Governo da Pitruzzella- Presidente Antitrust -“di scaricare ancora sulle utenze domestiche il peso delle riduzioni delle bollette alle P.m.i. aggravando il peso, già enorme, degli oneri di sistema sul totale della bolletta elettrica con un aumento di ulteriori 50 euro annui” è da respingere fermamente. Si tratta di un ragionamento che non trova nessuna giustificazione: in primo luogo le bollette delle famiglie italiane sono già le più alte d'Europa e negli ultimi 16 anni la bolletta elettrica e quella del gas sono aumentate dell'80% (solo negli ultimi 5 anni sono aumentate di 2,5 – 3 volte in più rispetto al tasso di inflazione), determinando una situazione senza precedenti. Solo ora vediamo un'inversione di tendenza con un graduale calo delle bollette elettriche e del gas a partire dal 1 aprile 2014, che poteva essere più corposo e significativo se la bolletta elettrica e del gas non fosse stata usata come “conto corrente” su cui addebitare i costi degli sgravi per le bollette elettriche delle imprese “energivore”, per un costo di 600 milioni di euro annui e con un impatto del +2% sulla bolletta elettrica finale. Non solo: appena un mese fa, con il decreto Destinazione Italia, è stata approvata, all'art. 6bis, una misura simile sulle bollette del gas, con un impatto

analogo di costi annui. Una vera e propria assurdità, considerando che per tali bollette del gas l'imposizione fiscale è già a quota 36%, il doppio rispetto alla media europea e che quelle elettriche (parafiscale più fiscale) raggiungono il 34%. Occorre quindi trovare altre strade per incentivare le imprese in difficoltà, senza intaccare il potere d'acquisto delle famiglie già in fortissima crisi e con una forte crescita della morosità.

È dunque fondamentale agire con urgenza per ridurre i costi della bolletta elettrica:

- 1 Eliminando la componente a4 degli oneri di sistema, che finanzia impropriamente le agevolazioni sul costo dell'energia elettrica per la rete ferroviaria italiana;
- 2 Eliminando l'IVA come imponibile sugli oneri di sistema: una vera e propria “tassa sulla tassa”;
- 3 Disponendo una revisione dei bonus energia e dei bonus gas: è infatti necessario ampliarne l'accessibilità in base al reddito ISEE, semplificarne le procedure di richiesta e il mantenimento e pubblicizzarli adeguatamente, perché solo 1/3 degli aventi diritto ne fa domanda.

Per quanto riguarda la bolletta del gas, è urgente ridurre i costi a carico delle famiglie:

- 1 Riducendo la pressione fiscale sulle bollette del gas e abolendo la “tassa sulla tassa”, ovvero l'assoggettamento all'IVA delle imposte erariali e delle addizionali regionali;
- 2 Sterilizzando “automaticamente” l'incremento dell'IVA all'aumento del costo della materia prima che ha generato maggior prelievo fiscale per l'Agenzia delle Entrate a seguito del forte aumento della materia prima stessa registrato nel triennio 2010-2013;
- 3 Modificando la norma che considera il metano per il riscaldamento come un consumo di un bene di lusso e portando quindi l'IVA al 10% per i consumi eccedenti i 480 m3 l'anno.

Chiediamo inoltre che gli oneri di sistema oggi al 21,5% sulle bollette elettriche (aumentati di 2,5 volte rispetto al 2010) vengano “traslati” sulla fiscalità generale.

Sul versante della richiesta di un progressivo abbandono del mercato di maggior tutela, poi, esprimiamo più di qualche perplessità. Fermo restando che abbiamo sempre sostenuto l'apertura al mercato libero, evidenziamo che oggi lasciare le famiglie in pasto ad un libero mercato che non funziona - dove, secondo l'indagine dell'AEEG, le famiglie che sono passate al mercato libero hanno pagato mediamente le bollette elettriche il +12,7% e quelle del gas +4% rispetto a chi è rimasto nel mercato tutelato negli anni 2011 e 2012 - sarebbe fortemente controproducente. Per questo il mercato di maggior tutela va preservato, almeno fino a quando non vengano garantiti risparmi significativi per i consumatori e vengano eliminate tutte le pratiche commerciali scorrette, attualmente all'ordine del giorno in buona parte delle attività delle aziende fornitrici di energia, nonché l'enorme problema delle fatturazioni e dei conseguenti reclami. Non riusciamo a

comprendere le ragioni che possano aver spinto l'Anti-trust, che dovrebbe favorire la trasparenza del mercato e tutelare i cittadini, ad indicare misure di questo tipo, dannose e controproducenti per le famiglie.

Nel mercato all'ingrosso l'Acquirente Unico svolge un ruolo di concorrenza e di contenimento delle tariffe: in mancanza di questo ruolo, le bollette risulterebbero più elevate, in presenza di un mercato "immaturo" e con milioni di cittadini consumatori non adeguatamente informati e formati per svolgere un ruolo attivo da protagonista nel mare aperto del libero mercato. Anche in Spagna e Francia analoghi organismi svolgono questo ruolo. Ben vengano quindi proposte che ne migliorino gradualmente lo sviluppo, accompagnando e sostenendo i consumatori ad affrontare le sfide, le opportunità e i rischi del mercato stesso, attraverso una regolazione intelligente e proattiva per un nuovo ruolo del cittadino consumatore.

DAI IL TUO 5X1000

SERVIZI GAS | ACQUA | ENERGIA • ASSISTENZA PER CONTEZIOSI • TELEFONIA FISSA E MOBILE



FEDERCONSUMATORI

ASSOCIAZIONE PROVINCIALE DI CONSUMATORI E UTENTI

SINISTRI STRADALI E CONTENZIOSI CON ASSICURAZIONI • CONTRATTI FIRMATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI • CANONE RAI • MUTUI • SPORTELLI SOS TURISTA
• INIZIATIVE CONTRO IL GIOCO D'AZZARDO • ASSISTENZA PER CONTEZIOSI CON BANCHE E FINANZIARIE • TRUFFE E RAGGIRI

Federconsumatori di Modena

con la sottoscrizione del 5 per mille ha incassato

- anno **2010** - € **26.645,58** con n. **1.630** sottoscrizioni
- anno **2011** - € **35.632,40** con n. **2.238** sottoscrizioni
- anno **2012** - € **25.791,07** con n. **1.873** sottoscrizioni

**CON IL TUO PREZIOSO AIUTO
FEDERCONSUMATORI DI MODENA
PUÒ TUTELARE I TUOI DIRITTI DI CONSUMATORE E
MANTENERE APERTI I SUOI 20 SPORTELLI TERRITORIALI
PER ESSERTI SEMPRE VICINO**

PUNTI DI ASCOLTO E CONSULENZA AL CONSUMATORE

SPORTELLI PROVINCIALI

MODENA

Via Mar Ionio, 23
Tel. 059/260384 Fax 059/260446
info@federconsumatori-modena.it
Lun-Ven ore 9.00-13.00 e 15.00-18.30
Sab ore 9.00-13.00

CARPI

Via 3 Febbraio, 1
Tel. 059/6310439 Fax 059/651733
federconsumatoricarpi@er.cgil.it
Mar-Gio ore 15.00-18.30
Mer ore 9.00-12.00

CASTELFRANCO EMILIA

Via Circondaria Nord, 126/A
Tel. 059/926136 Fax 059/920673
Mer ore 15.30-18.30

CASTELNUOVO RANGONE

Piazza Turati, 10
Tel. 059/534818 Fax 059/534900
Mer (2° e 4° del mese) ore 9.00-13.00

CASTELVETRO

Presso AUSER, Via Leonardo Da Vinci, 17
Tel. 059/790626
Mer (2° e 4° del mese) ore 9.00-12.00

FINALE EMILIA

Via dei Capuccini, 20
Tel. 0535/91347
Gio ore 15.00-18.30

FIORANO

Piazza Ciro Menotti, 1
Tel. URP 0536/833239
Tel. diretto 0536/833260 Fax 0536/832446
consumatori@fiorano.it
Lun ore 14.30-17.30

FORMIGINE

Via Unità d'Italia, 26 (II° piano sede Comunale)
Tel. 059/416287 Fax 059/416183
consumatore@comune.formigine.mo.it
Giov ore 15.00 -18.00

MARANELLO

Piazza Libertà, 33 (c/o Municipio)
Tel. URP 0536/240000
Tel Diretto 0536/240147 Fax 0536/942263
Gio (1° e 3° del mese) ore 14.30 -17.30

MIRANDOLA

Via Agnini, 2
Tel. 0535/22014 Fax 0535/27133
Ven ore 15.00 - 18.00

PAVULLO

Via Giardini, 212 presso Camera del Lavoro
Tel. 0536/20355 Fax 0536/23834
pavullo@federconsumatori-modena.it
Sab ore 9.00-12.00

SASSUOLO

Via Adda, 71
Tel. 0536/804704 Fax 0536/806904
Mar ore 9.00-12.30
Gio ore 15.00-18.30

SAVIGNANO SUL PANARO

Via Claudia c/o Municipio, Ufficio Dif. Civico
Tel. 059/759927 Fax 053/730160
Gio (1° e 3° del mese) ore 16.30-18.30

SOLIERA

Pzza della Repubblica, 1
Tel. 059/568521 Fax 059/565562
Sab ore 10.00-12.00

SPILAMBERTO

Piazza Caduti delle Libertà 1 c/o Municipio, I piano
Ufficio Vice-Sindaco
Tel. 059/789941 Fax 059/781174
Mer (1° e 3° del mese) ore 09.00-13.00

VIGNOLA

Via Montanara 680
(STAZIONE AUTOCORRIERE UFFICIO MELTING POT)
Tel. 059/777657 Fax 059/769406
Mer ore 15.00-18.30 - Sab ore 9.00-12.00

GLI SPORTELLI TEMATICI

INFORMAZIONE AGROALIMENTARE - MODENA

Via Mar Ionio, 23
Tel. 059/ Fax 059/260446

SPORTELLO TELEFONICO "SOS TRUFFA"

Numero verde 800631316
Fax 059/2559371
info@sostruffa.it
Lun-Ven ore 9.00-13.00 e 15.00-18.00
Sab ore 9.00-13.00

"SOS TURISTA" di MODENA

Via Canaletto, 100
Tel. 059/2033430 Fax 059/2033434
info@sosvacanze.it - www.sosvacanze.it
Lun-Sab ore 9.00 -14.00

"TUTELA DELLA SALUTE" - MODENA

Via Mar Ionio, 23
Tel. 059/260384 Fax 059/260446