

Info consumo vda presenta

IL GAZZETTINO del CODACONS

n. 6

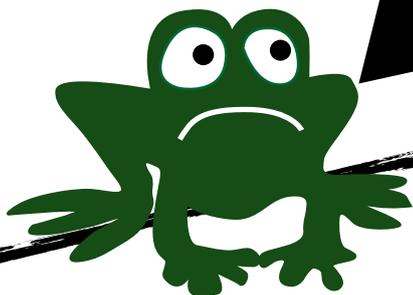
ANNO 0 N°6 - LUGLIO 2016 - Registrato presso il tribunale di Aosta n°17/07 del 10/05/2007 - periodico di informazione sul mondo del consumo delle sedi regionali Valle d'Aosta del Codacons - Poste Italiane SpA - Spedizione in Postatarget - Aosta - Direzione, redazione e amministrazione Via Abbé Gorret, 29 - 11100 Aosta - Tel. 0165 264652 - Direttore responsabile Carol Di Vito.

Via Abbé Gorret, 27

CODACONS

Valle
d'Aosta

Al giorno d'oggi,
ci vuole poco per
essere truffati,
ma grazie al Codacons ho
imparato a fare attenzione e a
sapermi difendere.
Ora, con questo pratico
Gazzettino, sarà molto più
semplice imparare
ed essere sempre
informati!



E LEGGILO
ANCHE TU!

di Giampiero Marovino

La materia della tutela dei consumatori, intesa come attribuzione ad essi di specifici diritti e predisposizioni di seguenti rimedi per farli valere, e fra quelle nelle quali maggiormente si manifesta l'impatto del diritto comunitario sui diritti nazionali su quello italiano in particolare. Sintesi del 2007 di S. Faro & C. Dopo 9 anni non è cambiata, rimane immutata la difficoltà del consumatore-utente nel nostro Paese disporre di regole chiare e fruibili da tutti. Purtroppo non è così. L'esempio lo fornisce l'attualità, tutti i giorni, dopo numerosi interventi legislativi a correzione, integrazione e sostituzione si continua ad avere forme di tutela inadeguate nonostante le recenti modifiche del Codice del consumo. La protezione dell'utenza a volte pare a noi stessi che ne difendiamo i diritti un optional per le difficoltà che si incontra nel praticarne la difesa. Il Codacons Valle d'Aosta, da ben 12 anni operativo, ha svolto il proprio ruolo con impegno e perseveranza, le migliaia di consumatori che si sono a noi rivolti, nel limite delle nostre possibilità e facoltà, hanno ricevuto informazione, consulenza ed assistenza, quando richiesta. Il Codacons VdA ha inoltre portato avanti istanze pervenute e richieste dagli stessi consumatori sui problemi quotidiani: tariffe, trasporti, sanità, sicurezza, fisco, diritti del contribuente. Ha difeso i propri soci in tutti i gradi di giudizio previste dalla giustizia. Ha avviato con ottimi risultati la negoziazione-conciliazione e mediazione in tutti gli ambiti previsti dalla legge. Le centinaia di transazioni concluse a beneficio dei consumatori-utenti ne sono l'esempio: non nascondiamo le difficoltà affrontate quando l'istanza presentata dal consumatore riveste grado

di complessità di una certa rilevanza: proprietà, famiglia e vetustà delle richieste. Il futuro, per quello che concerne la tutela del consumatore, ci vede in prima fila nel difenderne i diritti. Serve una maggiore informazione nelle famiglie, nelle scuole e anche sui luoghi di lavoro sulla funzione delle Associazioni dei consumatori e delle loro competenze. Su questo tema faranno sentire la loro voce tutte le Associazioni dei consumatori presenti in Valle d'Aosta. Il Codacons promuoverà, in collaborazione con alcune Associazioni nazionali in Valle d'Aosta lo sportello qualità adeguato allo sportello Codacons Valle d'Aosta per l'obiettivo raggiunto nel 2015/2016 sulla qualità dei servizi erogati a dimostrazione dell'impegno dimostrata da tutto lo staff degli sportellisti e dai volontari del Comitato direttivo. Naturalmente il nostro impegno, nonostante le oggettive difficoltà che a volte ci impediscono di partecipare sarà volto verso l'amministrazione pubblica, alla quale, già fin d'ora chiediamo maggiore attenzione, in quanto le istanze che a noi pervengono sono l'insoddisfazione della collettività, anche delle piccole attività di impresa che in questa fase di cambiamento socio-politico trovano enormi difficoltà a svolgere la loro attività.

Il nostro pensiero, a conclusione, va ai giovani e alle persone meno abbienti che riscontriamo in aumento, i quali, se pur in migliori condizioni che nel resto d'Italia, non trovano in casa propria opportunità di lavoro se non marginali. Purtroppo le ultime novità in Europa non sono buone, si spera in una rapida soluzione del problema Gran Bretagna, con un impegno del Parlamento Europeo a favore dei giovani. Erasmus docet.

Cambiano le regole per le agenzie online. Cerchiamo di fare un pò di chiarezza in vista delle prossime vacanze.

di Carmine Baldassarre

La norma 'Booking' del ddl Concorrenza che vi è stata il 'parity rate', dando agli albergatori la possibilità di praticare alla clientela finale prezzi minori rispetto a quelli offerti da intermediari terzi, è passata nella sua formulazione originaria. Normativa che segue la sentenza del tribunale del commercio di Parigi che ha dichiarato la nullità delle cosiddette clausole di "parità tariffaria", con le quali Expedia aveva imposto agli albergatori francesi di non offrire alle altre agenzie di prenotazione online (Online travel Agency, di seguito, OTA) i propri servizi alberghieri a prezzi più bassi di quelli ad essa offerti.



Il ricorso al Tribunale è stato esperito contro la società Expedia su iniziativa del Ministro dell'Economia e di tre associazioni di categoria francesi rappresentative degli albergatori.

Per fare chiarezza su un settore che, sul bilancio delle famiglie incide in maniera significativa, abbiamo contattato la TURISMOK, società valdostana marketing e management delle imprese alberghiere.

Abbiamo cercato insieme ai soci Alberto Papagni e Jean Paul Tournoud (nella foto), di capire i segreti di questo settore.

1) L'arrivo degli ota (Online Travel Agency) ha stravolto certamente il settore delle prenotazioni, ma ancora non è chiaro se abbia portato più vantaggi o svantaggi?

Le OTA hanno costruito nel giro di pochi anni un vero e proprio impero cambiando abitudini e modalità di acquisto di viaggiatori e turisti. Dalla loro il grande merito di aver costruito strumenti di comunicazione e vendita facili da usare e ben concepiti. I principali grandi players delle OTA incidono oggi in maniera importantissima sui budget degli hotel, la loro posizione di predominio acquisita con l'aiuto anche di albergatori non sempre sul

pezzo, è oggi forse troppo avanzata per arrestarne la crescita. Difficile se non utopistico lavorare senza di essi, nemmeno corretto chiaramente affidarsi solo a loro. In definitiva crediamo siano superiori i vantaggi, del resto come avrebbe fatto oggi una piccola struttura a ricevere ospiti da angoli remoti della terra senza l'intermediazione di questi sistemi?

2) Come vengono determinati i prezzi che troviamo sui vari motori di ricerca su internet?

I prezzi sono sempre e solo a discrezione degli albergatori, non vi sono imposizioni. Può variare invece la visibilità di cui la pagina dell'albergo può godere all'interno della OTA e quindi il relativo rendimento. La visibilità delle singole strutture all'interno dei sistemi è infatti legata al ranking della struttura. Per acquisire visibilità sui sistemi di prenotazione è fondamentale conoscere a fondo i meccanismi che regolano il ranking dei portali come ad esempio la disponibilità continuativa di camere che le strutture riservano al circuito. Usare i portali in maniera strategica e non occasionale (tappa buchi) è garanzia di successo.

3) La cancellazione dell'ultimo minuto è molto richiesta?

I nuovi sistemi on line associati al mutare delle abitudini di consumo dei turisti (più soggiorni di breve durata) hanno aumentato i tassi di cancellazione in maniera molto forte creando non pochi problemi di organizzazione agli albergatori. E' possibile limitarle inserendo politiche di vendita maggiormente restrittive sui circuiti di vendita che si usano, una politica troppo restrittiva limiterà però di fatto le prenotazioni per cui, in misura equilibrata, occorre imparare a convivere.

4) Il mercato in valle d'Aosta come è composto?

In valle d'Aosta possiamo dividere in due il mercato: mercato di prossimità (italiani, francesi, svizzeri), ed un mercato più distante che predilige le settimane bianche e comunque i periodi medio lunghi (scandinavia, inglesi, belgi). Il primo gruppo è quello predominante, in particolar modo il mercato interno è in larghissima parte fatto dai vicini di casa di Piemonte, Lombardia e Liguria. Difficile per la Valle d'Aosta lavorare su mercati a lungo raggio, troppo ampia la spesa per promuovere il nostro prodotti, troppo

incerti i ritorni. I mercati di lungo raggio premiamo infatti i circuiti classici italiani delle grandi città d'arte e dei mari del sud. Difficile imporsi su queste scene.

5) Quale sarebbe il momento migliore per prenotare?

Non esiste un momento ottimale per prenotare una vacanza in Valle d'Aosta. Molto dipende dalle politiche di vendita che attuano gli albergatori, spesso ancora troppo legati a listini rigidi e rigorosamente divisi per periodo. Il mercato è oggi molto dinamico e con esso dovrebbe trovare maggiore dinamicità la tariffa.

6) Quanto è importante per un albergatore aggiornare i propri prezzi e come il consumatore può risparmiare?

Nella quasi totalità delle strutture che lamentano risultati non soddisfacenti la causa è da ritrovarsi in una non corretta gestione della tariffa. La gestione della tariffa è un fattore determinante al successo delle imprese e deve seguire con attenzione l'occupazione della struttura e il livello della domanda.

7) Questa volta vi chiediamo di passare dall'altra parte della barricata. Avete qualche consiglio per i consumatori?

Il consiglio è quello di leggere con attenzione cosa comprende la tariffa che si acquista e a che condizioni di vendita viene esposta. Troppo spesso ci si accorge in tempo non più utile che una tariffa era non rimborsabile o che, ad esempio, non prevedeva la colazione. Il secondo consiglio è di confrontare più strutture verificandone ubicazione e condizioni. Dare un'occhiata alle recensioni e consultare per informazioni di dettaglio anche il sito web dell'hotel è sempre una buona norma.

Assistenza professionale COLF e BADANTI

“Le badanti, queste sconosciute”: progetto finanziato dal Forum ANIA Consumatori



E' con immenso piacere che siamo a comunicare che, da oggi, presso questa sede Codacons potrà ricevere un'assistenza professionale completa per il disbrigo delle pratiche connesse all'assunzione di colf e badanti nonché avere informazioni economico/contrattuali circa stipendio, contributi, tredicesima, ferie, T.F.R., malattia, infortunio, maternità, presenza notturna e festiva, licenziamento, dimissioni, prestazioni a carica INPS e INAIL, ecc...

La gestione contrattuale (assunzione, trasformazione, cessazione) del rapporto di lavoro domestico può mettere in seria difficoltà chi si trova a dover gestire una colf o badante per un familiare o per sé stesso. Codacons è in grado di assistere il datore di lavoro in tutto l'iter della gestione del lavoratore domestico.

Anche per quanto riguarda gli obblighi contributivi, il datore può farsi seguire dall'esperto Codacons avendo anche un'indicazione delle agevolazioni fiscali connesse al versamento dei contributi per lavoro domestico.

Qualora fosse interessato a ricevere informazioni o assistenza, non esiti a contattarci.

L' iniziativa vuole informare ed assistere i cittadini sul settore del mercato domestico, soprattutto alla luce del crescente bisogno in Italia della figura della badante chiamata a rispondere alle esigenze degli anziani soli. A causa del progressivo invecchiamento della popolazione, dell'aumento della quota di donne occupate e delle famiglie mononucleari, infatti, la figura della badante ormai ricopre una funzione sociale in Italia.

In particolare, il progetto mira a garantire ai consumatori un'informazione quanto più completa su tutti gli aspetti legati a questo settore, dalla fase di reclutamento della badante/colf fino all'approfondimento degli aspetti legali ed economici legati alla regolarizzazione del contratto dell'assistente familiare nonché delle problematiche più frequenti nel caso dell'assunzione in nero.

Codacons offre ai propri associati informazioni e assistenza relativamente alla gestione delle badanti.

TARIFFE DELL'ENERGIA ELETTRICA: GLI AUMENTI DOVUTI ALLE SPECULAZIONI DEI GROSSISTI SONO ILLEGITTIMI!

Dopo aver ottenuto la sospensione degli aumenti fino al prossimo 15 settembre, il Codacons chiede di indagare per truffa aggravata e aggio e mette a disposizione tutti coloro che si iscriveranno gratuitamente all'Associazione la nomina di persona offesa, il primo passo per chiedere la restituzione delle maggiori somme pagate in bolletta a causa dei rincari illegittimi.

ENERGIA: ora l'autorità deve rispondere in procura delle accuse mosse dal Codacons. Concorso in aggio e omissione di rapporto alla procura. Perché l'autorità, rilevate le speculazioni illecite dei grossisti, non ha trasmesso gli atti alla procura della Repubblica?

L'INIZIATIVA CODACONS

La gravità dell'accaduto, che incide direttamente sul prezzo finale dell'energia elettrica praticato alle famiglie, è evidente. Il Codacons, interviene su tutti i fronti in difesa dei diritti dei consumatori italiani: in primis, per garantire sin da subito la tutela dei cittadini, l'Associazione ha ottenuto una sospensione in via cautelare degli aumenti da parte del TAR Lombardia. Il procedimento è stato rinviato -per la discussione del ricorso nel merito- alla camera di consiglio fissata per il prossimo 15 settembre. In secondo luogo, per il Codacons, è necessario che siano diffusi i nomi dei grossisti dell'energia che hanno attuato pratiche anomale a danno dei consumatori, e per questo l'Associazione ha inoltrato apposita istanza all'Autorità. Infine, il Codacons ha depositato un esposto presso le Procure di Roma e Milano, chiedendo di indagare per il reato di truffa grave e aggio. Una nuova tegola si abbatte sull'Autorità per l'Energia. Dopo che il Tar della Lom-

bardia ha sospeso ieri gli aumenti delle tariffe luce e gas e a seguito delle inaccettabili decisioni della stessa Authority - che ha annunciato istanza di revoca schierandosi di fatto contro gli utenti - il Codacons ha deciso di depositare oggi una denuncia contro i vertici dell'Autorità.

“Chiediamo alle Procure della Repubblica di Roma e Milano di accertare il comportamento dell'Authority relativamente ai rincari delle tariffe di luce e gas e alle speculazioni realizzate dai grossisti dell'energia –spiega il presidente Carlo Rienzi–. Nello specifico vogliamo sapere se siano o meno ravvisabili eventuali fattispecie come concorso in aggio e omissione di rapporto alla Procura”.

Questo perché non solo l'Autorità per l'Energia ha autorizzato incrementi tariffari sulla base di presupposti errati e illeciti, ma ha deciso di contrastare l'azione della magistratura e degli utenti, annunciando istanza di revoca della decisione del Tar. L'Autorità inoltre, sulla base dell'art. 361 del codice penale, aveva l'obbligo di trasmettere alla Procura della Repubblica tutti gli atti sulle speculazioni realizzate dai grossisti. *“Il perché non sia stato fatto non è dato sapere –prosegue Rienzi–, ma nell'interesse di 30 milioni di utenti vittime di rincari ingiusti delle bollette crediamo sia doveroso rivolgerci alle Procure affinché sia fatta chiarezza, così come richiesto anche dal Governo”.*

CASO 2: trasporti

Nel mese di maggio 2015 un nostro associato sottoscriveva un contratto per l'acquisto di un'automobile nuova con acconto di € 950,00, presso un noto rivenditore.

La consegna era prevista il 18 giugno 2015, ma i termini non venivano rispettati. Inoltre, al signore, durante la stipula del contratto, non veniva consegnato l'ART. 3.2 il quale permette al consumatore di poter recedere dal contratto in caso di

mancato accordo sulla data di messa a disposizione dell'autovettura.

In tal caso il succitato articolo prevede il recesso dal contratto con restituzione totale della caparra confirmatoria. Il nostro associato decideva quindi di rivolgersi al Codacons, che chiedeva all'azienda la restituzione totale della caparra.

Dopo continue lettere che mettevano l'azienda di fronte alla mancata trasparenza contrattuale, il Codacons VDA riusciva a ottenere il recesso del contratto e il rimborso della caparra.

Ylenia

energia ... energia ... energia... energia... ener



Ecco
alcune
informazioni
sulla
CONCILIAZIONE
ENERGETICA!

* La procedura si svolge solo on line?

Sì. Gli incontri tra le parti ed il conciliatore avvengono in "stanze virtuali" (chat room o video-conferenza). Qualora le parti non disponessero della strumentazione necessaria, gli incontri potranno avvenire in call conference, ossia attraverso l'utilizzo del telefono (fisso o cellulare).

* Quali strumenti occorrono per attivare la procedura del Servizio Conciliazione?

L'utilizzo del sistema online richiede: personal computer o altri dispositivi (es. tablet, smartphone) collegati ad internet; webcam (consigliata); dispositivi audio, ossia microfono, cuffie o casse (consigliati).

*In che rapporti si trova il Servizio Conciliazione con le conciliazioni paritetiche?

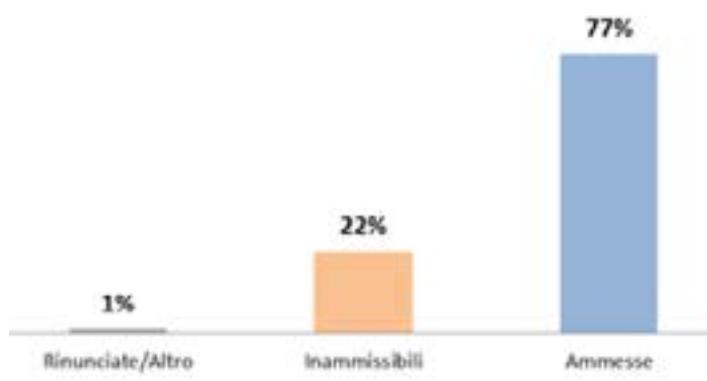
Sono due diverse procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Hanno in comune: la volontarietà, la necessità del previo reclamo e l'obiettivo di mettere in condizione le parti di raggiungere un accordo per risolvere la controversia fra loro insorta. Il Servizio Conciliazione è istituito dall'Autorità, mentre le conciliazioni paritetiche sono basate sugli accordi stipulati fra Associazioni dei consumatori o Associazioni di categoria ed esercenti. Inoltre, la procedura del Servizio Conciliazione si svolge sempre alla presenza di un conciliatore terzo e imparziale, mentre le conciliazioni paritetiche sono sempre svolte da una commissione di conciliazione, composta da un conciliatore di un'Associazione che rappresenta il cliente finale e da un conciliatore che rappresenta l'esercente.

* In che rapporti si trova il Servizio Conciliazione con la procedura di reclamo allo Sportello per il consumatore di energia?

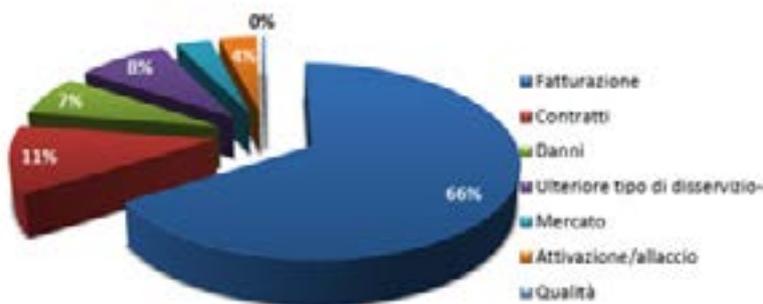
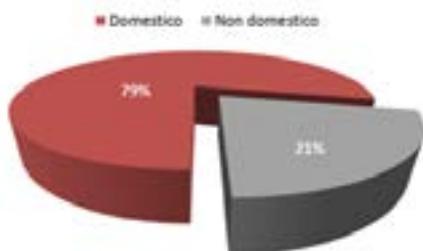
Sono due procedure alternative fra loro. Non è possibile attivare il Servizio Conciliazione se, per la medesima controversia, è pendente un reclamo presso lo Sportello, ovvero qualora sia stata fornita una risposta dallo Sportello, salvo che in tale risposta vi sia il rinvio ad altra procedura. Queste procedure sono alternative fra loro anche ai fini dell'attivazione della procedura giustiziale di reclamo presso l'Autorità (delibera 188/2012/E/com e s.m.i.) per i soli prosumer titolari di impianti di potenza fino a 0,5 MW e per le sole controversie attinenti alla produzione.



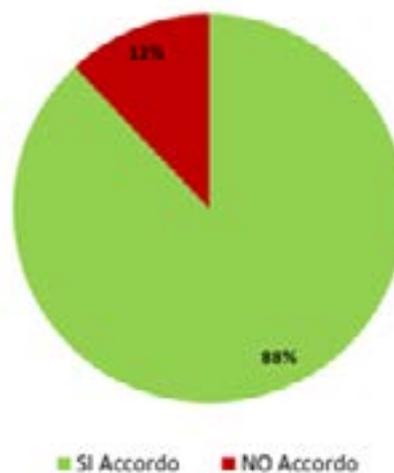
Pratiche ammesse



Tipo Cliente



Conciliazioni concluse

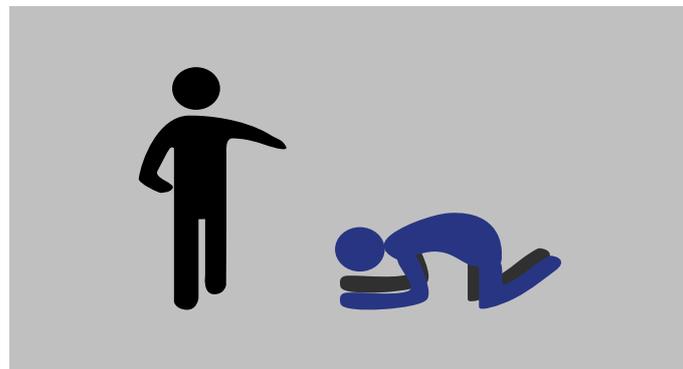


L'ALTO INDICE DI SUCCESSO DELLA PROCEDURA CONCILIATIVA CI FA CAPIRE L'IMPORTANZA DELLO STRUMENTO MESSO A DISPOSIZIONE DALL'AUTORITA' GARANTE ED E' UN INVITO A NON ARRENDERSI DAVANTI LO STRAPOTERE DELLE GRANDI SOCIETA' ENERGETICHE.

CARO CONSUMATORE,
U N T E M P O
tutto si fondava molto di più
sulla *fiducia* e *sull'etica*....



..... O G G I,
la vita quotidiana è complessa,
piena di *inganni* e *soprusi*.



C'era una volta Totò che vendeva la fontana di Trevi.
Oggi ci sono anche le mozzarelle blu, i contratti telefonici sibillini, i
tranelli dell'e-commerce e molto altro..

ma la domanda è...



VUOI ESSERE DISSANGUATO?



NO SE TI RIVOLGI AL CODACONS! VIENI
CON FIDUCIA DA NOI, TROVERAI SOSTEGNO
E PROFESSIONALITÀ! E SE VUOI UN AIUTO
PER TUTTI I GIORNI, LEGGITI "DISSANGUATI?",
LA PRATICA GUIDA PER LA TUTELA DEL
CONSUMATORE, A CURA DEL CODACONS!

→ Il volume è acquistabile presso la sede del
Codacons e gode di uno sconto del 25% sul prezzo
di copertina. Il ricavato sarà devoluto a sostegno dei
soggetti meno abbienti che si rivolgono al Codacons.

CODACONS VALLE D'AOSTA

Via Abbé Gorret, 27

11100 Aosta

Orari apertura

Lunedì-Venerdì
h.9,00/12,30

Lunedì-Mercoledì-
Giovedì
h.15,00/18,30

Martedì e Venerdì
pomeriggio si riceve
solo su
appuntamento.

D
o
v
e

s
i
a
m
o



telefono:
0165/238126

e.mail:
info@codaconsvda.it

sito:
www.codacons.vda.it

Seguici anche su FACEBOOK e su TWITTER
per essere sempre aggiornato!

Al prossimo
numero!