

**Breve nota relative all'attività svolta dalla Federconsumatori nel corso del 2013.**

Nel corso del 2013 e nei primi tre mesi del 2014 negli sportelli della Federconsumatori di Monza-Vimercate-Seregno e Nova Milanese abbiamo registrato 1.250 presenze su appuntamento, così suddivisi. Monza 650- Seregno 230 -Vimercate 300, Nova Milanese 70.

Oltre 350 sono gli utenti che ci hanno contattato tramite e-mail ai quali è stata fornita una risposta entro il tempo limite di 2 giorni con l'eccezione del mese di luglio e agosto.

Circa 450, ci hanno contattato tramite Telefono nelle giornate di consulenza al Martedì-Mercoledì e Giovedì.

La tipologia delle presenze presso i nostri sportelli è composta prevalentemente da utenti con oltre 50 anni (70%) 60% uomini e 40% donne.

Circa il 20% degli utenti è di origine extracomunitaria con prevalenza maschile oltre il 95%.

Le pratiche svolte sono state nel corso del 2013 sono state 295, mentre le consulenze oltre 900.

Nella tabella A vengono evidenziate le pratiche e i consulti, relativi alle richieste degli utenti dei nostri sportelli.

	<b>Pratiche</b>	<b>Consulta</b>
Telefonia	<b>70</b>	<b>115</b>
Ricorsi al corecom telefoni+ tv	<b>14</b>	<b>10</b>
Mediaset + Sky	<b>7</b>	<b>5</b>
Servizi e. elettrica e gas e acqua	<b>79</b>	<b>150</b>
Problemi Condominiali	<b>12</b>	<b>57</b>
Banche	<b>43</b>	<b>27</b>
Agenzie recupero crediti	<b>9</b>	<b>20</b>
Finanziarie	<b>7</b>	<b>48</b>
Turismo	<b>5</b>	<b>7</b>
assicurazioni	<b>5</b>	<b>54</b>
Agenzie immobiliari e casa	<b>7</b>	<b>20</b>
Poste –prodotti postali-disservizi	<b>1</b>	<b>19</b>
Multe	<b>1</b>	<b>15</b>
Fisco ed Equitalia	<b>1</b>	<b>46</b>
Contratti d'opera	<b>4</b>	<b>10</b>
Garanzie venditori	<b>17</b>	<b>26</b>
Centri estetici e dentisti	<b>5</b>	<b>10</b>
Truffe online	<b>3</b>	<b>7</b>
Trasporti	<b>1</b>	<b>8</b>
Rapporti con la P. Amministrazione	<b>2</b>	<b>10</b>
Consulenza legale		<b>65</b>
Consulenza mutuo		<b>22</b>
Palestre e varie	<b>2</b>	<b>10</b>

Credito al consumo		20
Canone tv	2	22
Problemi legali-parcelle eccessive		7
Varie		75

Le problematiche evidenziate dagli utenti corso dell'anno sono le seguenti.

1- **Le utenze domestiche: riguardanti l'erogazione del gas dell'energia elettrica con contestazioni di fatture non dovute a seguito di cambio gestione a conguagli eccessivi con richiesta di rateizzazioni.; Ricostruzione dei consumi; Nullità del contratto; Morosità a seguito di difficoltà economiche ed inoltre fatture eccessive basate su letture stimate.; le aziende coinvolte sono prevalentemente ENI-ENEL –GDF-GELSIA –EDISON-EXENERG.**

2- **La telefonia . I casi affrontati riguardano tutti i gestori – Telecom – Tim – Fastweb - Tele 2 – wind - Tiscali e HG3 e riguardano; Disservizi e mancato funzionamento; Attivazioni furbesce; fatture non dovute; contestazioni dei consumi.**

3- **I Rapporti con le Banche; A seguito dell'azione legale promosso dalla Federconsumatori contro la Banca, nel corso del 2012 è stato sottoscritto un accordo di conciliazione con la Banca Popolare di Milano che ha consentito di recuperare una parte delle perdite dovute all'incauta sottoscrizione del prestito convertendo proposto dalla banca ai risparmiatori. I risparmiatori si sono recati presso i nostri sportelli per compilare la domanda di conciliazione. Attraverso la conciliazione oltre 120 risparmiatori hanno ottenuto un risarcimento medio di circa il 30% per un ammontare complessivo stimato di oltre 400 mila euro. Altri casi hanno riguardato**

**la verifica del mutuo sottoscritto; la clonazione del bancomat; il trasferimento del conto corrente e deposito titoli presso altre banche.**

4- **Contratti conclusi fuori dai locali commerciali che comprendono la contestazione della nullità del contratto; le contestazioni delle richieste di spese accessorie, recesso del contratto, interpretazioni dello stesso etc.**

5- **Contratti del Turismo; con reclami sul pacchetto tutto compreso; mancata partenza;smarrimento del bagaglio; la gestione della multiproprietà; la vacanza rovinata;**

6- **I Rapporti tra produttori e venditori; comprendenti la vendita di prodotti difettosi prevalentemente mobili ed elettrodomestici, ritardi nella consegna e vizi nella cosa venduta.**

7- **Il contratto d'opera; comprendente i rapporti con i dentisti, con cattiva esecuzione delle opere prevalentemente di ristrutturazione, i rapporti con le lavanderie, con i centri benessere palestre etc.**

8- **Rapporti con le finanziarie; riguardanti prevalentemente i contratti di credito al consumo, con costi al limite dell'usura. Infatti poiché la legislazione vigente considera il tasso di usura esclusivamente sul TAN tasso di interesse nominale annuo, le finanziarie**

tengono basso lo stesso e aggiungono costi accessori che di fatto elevano il costo al limite dell'usura. Le principali voci aggiunte sono le seguenti -Assicurazione-costo di intermediazione- spese di invio estratto conto-elaborazione pratica etc, nell'ultima parte dell'anno abbiamo assistito ad un notevole incremento dell'utilizzo del quinto dello stipendio; gli utenti coinvolti sono prevalentemente Extracomunitari e anche pensionati i quali quasi sempre dichiarano di non essere stati informati sui costi e sulle clausole.

9- Le assicurazioni; riguardanti prevalentemente polizze vita con rendite legati a parametri incomprensibili, polizze infortuni, RC Auto.

10- La agenzie immobiliari; riguardanti casi di contratti un po' furbeschi a danno dei consumatori.

11- Condominio: riguardanti il funzionamento del condominio;La contestazione dell'amministratore; attribuzioni di spese; conflitti tra condomini tec.

12- Le Poste; Riguardanti prodotti postali poco chiari; clonazione della carta di credito;Mancata consegna della posta nella zona di Renate e Vimercate.

13- Il Codice della strada; in due casi abbiamo fatto il ricorso al prefetto ed in uno al Giudice di pace.

14- Il Canone Rai;con richieste impossibili di annullamento del canone e richieste di mancati pagamenti negli anni.

15- Rapporti con il Fisco; nel corso del 2013 L'agenzia delle entrate attraverso equitalia ha inviato molte cartelle esattoriali riguardanti il mancato pagamento del canone RAI - il mancato pagamento del bollo auto e di multe varie in tutti i casi dopo aver ricostruito e verificato la fondatezza della richiesta abbiamo consigliato di chiedere la rateizzazione degli importi, soltanto in due casi abbiamo consigliato il ricorso in autotutela presso le sede della agenzia delle entrate ed in un caso il ricorso alla commissione tributaria provinciale.

16- Le agenzie di recupero Crediti; Quasi sempre siamo intervenuti per contestare l'entità del debito procedendo alla ricostruzione del debito effettivo giungendo alla definizione dello stesso attraverso il pagamento parziale di quanto richiesto.

17- Il conflitto con i legali relativo a parcelle onerose o non giustificate. In oltre 8 casi abbiamo suggerito e proposto il ricorso all'ordine degli avvocati di Monza.

*Domenico Codispoti*

**Presidente della Federconsumatori di Monza e Brianza**