

IMMIGRATED CONSUMER'S GUIDE

ENGLISH - ITALIAN

*Edited by
Adriano Brumat*

Coordination: Edo Billa and Marco Missio

Cartoons and drawings – Cover drawing: Federico Missio



Federconsumatori
Friuli Venezia Giulia



CONTENTS

INTRODUCTION	3
A - CONTRACTS	4
- Consumer's contracts	4
- Legal guarantee for personal goods	5
- Additional guarantee of correct functioning	5
- Unconscionable clauses	6
- The defective product	6
- Contracts stipulated outside trade premises: right to cancellation	6
- Contracts stipulated at a distance (remote contracts)	7
B - CAR PURCHASE	8
C - TELEPHONY	9
D - ACCOMMODATION	10
- Tenancy	10
- The purchase	11
- Purchase proposal	12
E - INSURANCES	13
- RC auto	13
F - FINANCIAL SERVICES	15
- The current account	15
- Credit for consumption purposes	16
- The housing loan	17
G - HOME CONSUMPTIONS: ELECTRICITY, GAS AND WATER SUPPLY	17
- Electrical power	17
- Gas for household use	18
- Water	19

INTRODUCTION

In 2006 in the region of Friuli Venezia Giulia there were 98.881 foreigners with a regular residence permit, according to data from the latest Caritas/Migrantes Report.

Federconsumatori, Adiconsum and Adoc address them this booklet providing basic information and advice about issues that all of us, as citizens and consumers, face every day. Accommodation, cars, purchases, public utilities and telephony are the sectors where these three associations carry out their activity of safeguard and aid for consumers and users throughout our region.

We wish that this little guide could help as first guidance for and, mainly, as invitation to foreigners to address themselves to our counters for their needs. The service we supply will contribute to the reception and mutual integration.

<i>Edo Billa</i>	<i>Giuseppe De Martino</i>	<i>Antonio Ferronato</i>
Chairman	Chairman	Chairman
Federconsumatori FVG	Adiconsum	Adoc

A - CONTRACTS

A contract is the legal instrument through which we purchase goods and services or, more generally, we commit to given performances.

According to the Civil Code, a contract is the arrangement among two or more parties to create, rule or extinguish among them a legal capital relationship. In general the contract is set up with a simple agreement of the parties, even if the good has not been delivered yet and the price has not been paid.

Since making a contract is binding, it has force of law between the parties, entailing for instance that (except for specific cases, such as the cancellation within 10 days for contracts that are agreed at a distance or outside sales premises) the seller has no obligation to replace the goods if the consumer realises that he has bought a good by mistake.

First of all you must understand completely and exactly what is the content of the proposed arrangement that you wish to conclude.

Therefore, we suggest that you should never accept immediately: take your time to think over and never sign without reading carefully and understanding thoroughly all words.

The contract (telephony, tenancy, insurance...) is often made of several articles describing duties and rights of contractors. It is essential to **ask for a copy of the contract**, read it and ask for explanations, advice and aid to somebody with experience. For any doubt, before signing a contract, you can come to our counters.

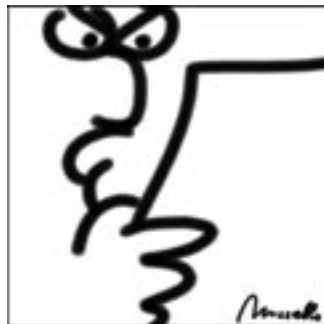
Some contracts (purchase of real estate, tenancy, insurance, bank contracts ...) must be in writing, while for some others the verbal arrangement may be enough (telephony, remote contracts...).

For purchases of considerable value you must always require a contract in writing.

Watch out: sometimes what you sign is not named contract but 'irrevocable proposal', 'purchase order', 'supply request', 'client form' ('*proposta irrevocabile*', '*nota d'ordine*', '*richiesta di forniture*', '*modulo cliente*') or with similar phrases. These documents, although not subscribed by the other contractor but simply printed on letterhead, are binding as real contracts: your signature is in any case engaging.

CONSUMER'S CONTRACTS

Italian laws protect the consumer, who is often in a position of inferiority vis-à-vis the counterpart (company, trader, consultants, etc.)



According to law (art. 3 D.lgs 06.09.2005, n. 206 'Code of consumption') a consumer is the physical person operating out of its professional activity. If you are in this position, the law ensures the following defences.

- Legal guarantee for personal goods

The seller must deliver to the consumer goods compliant with the provisions set out in the sale contract.

The goods must be suitable for the use that goods of the same kind are usually meant for.

They must be consistent with the description provided by the seller and must have the same qualities as the model that the seller presented to the consumer.

Should the goods be defective, the customer is entitled to ask for:

- **their repair or their replacement;**

- **a price reduction or the cancellation of the contract** with the return of the good and of the amount paid, whenever the repair or replacement is not feasible or the seller does not carry it out within a reasonable deadline, or these operations cause serious troubles to the consumer.

To claim these defects there are specific deadlines and limitations: the **legal guarantee lasts two years** and, if the defect reveals itself within this deadline, the consumer must file a complaint to the seller by registered letter with return receipt within **two months since the defect has shown**.

Such rules are applicable also to second-hand goods, but it must be borne in mind that the fair wear and tear of the good does not result in a failure of compliance and that the parties may limit the guarantee duration to one year (as it usually happens for second-hand cars).

- Additional guarantee of correct functioning

Some goods, such as household appliances, can be covered by an additional guarantee of correct functioning, which is not imposed by law. This enables to have repairs done for free for a given period of time.

These guarantees do not cover all possible defects: those due to fair wear and tear and to the improper use of the good by the consumer as well as those concerning components already modified by non authorized technicians are not included.

Some guarantee clauses may explicitly exclude additional repairs, but it is often possible to extend the guarantee in terms of defect coverage and duration, against payment of a typically little amount.

Costs of call also are not covered and often the clauses of such guarantees exclude some kind of repair, the replacement of the good and, always, the right for call, besides the parties subject to fair wear and tear, those modified by a non authorized technician and those damaged because of improper use by the consumer. Very often, however, there is

the possibility to complete this coverage at a low cost, prolonging the duration of the guarantee or covering also the call charges.

Anyway, if the guarantee of correct functioning is due only when agreed, it is also true that it cannot replace or worsen the two-year guarantee provided for by law.

To claim any defect of a product that you have bought it is essential to keep the purchase ticket, which must be exhibited in case of claim, as an evidence of the effected purchase.

- Unconscionable clauses

In the contract laid down by the seller (firm, professional man/woman, etc.) there may be some clauses creating a relevant imbalance of rights and duties at consumer's disadvantage.

These clauses, not including those concerning the total price to be paid and therefore the cost efficiency (since it belongs in any case to the free evaluation of contractors), **are invalid unless they are negotiated individually.**

Examples of unconscionable clauses:

- when the contract provides for consumer's adhesion to clauses that he could not know;
- when the professional man/woman can modify contractual clauses without consumer's approval;
- when the contract sets out that the price is to be fixed at delivery;
- when the professional man/woman is allowed to increase the price without establishing the right for the consumer in such case to cancel the contract.

Attention: particularly disadvantageous clauses are normally repeated or mentioned at the end of the text which you have already signed and need to be signed twice. Read them thoroughly!

- The defective product

Should a defective product cause death or damages to the consumer's person, or also damages to objects for private use (not for corporate use), either the producer or the owner of the product brand or, in case these are unknown, the supplier must pay damages.

Producer's liability last till the **tenth year** since the entry of the product into the market. The consumer must ask for damages within **three years** since he knows about the damage, the defects or producer's identity.

- Contracts stipulated outside trade premises: right to cancellation

The cancellation is the unilateral act through which a party can break

up contractual constraints according to law or provisions set out in the contract itself.

The consumer, without any penalties and without specifying the reason, may cancel the contract stipulated outside trade premises (on the road, door to door...) within **ten days** since its subscription; this deadline starts since the delivery of goods when the purchase took place in absence of a shop assistant or the delivered goods do not match the consumer's choice. Those who sell outside trade premises have to inform the consumer in writing about his right to cancel the contracts and how he can perform such right.

Information must be complete, in the sense that it must indicate clearly the person against whom the right to cancellation must be claimed and his address or, if it is a company or another juridical entity, its name and head office. A copy of the contract must be given to the consumer, otherwise it would be easy to invalidate the purpose of law.

The deadline for cancellation is **sixty days** when the seller has not complied with information obligations or he has not met them correctly, either because he did not give a copy of the contract or because not all of the useful elements listed above were mentioned in order to enable the customer to exert the right to cancellation.

After the cancellation, the consumer is free from any contractual constraint resulting from the contract; he will have to reimburse the seller only for the accessory expenses which may be explicitly provided for by the contract. The seller, on the other hand, shall return within thirty days, either since the reception of notification for cancellation or since the reception of possible returned goods, the amounts he may have received as down payment.

- Contracts stipulated at a distance (remote contracts)

All those agreements reached without the physical presence of the seller (professional man/woman) are contracts stipulated at a distance (remote contracts). They can be stipulated on the phone, through fax, radio, television, via internet or e-mail. In these cases a right to cancellation is conferred to the consumer similar to the one provided for in the framework of contracts stipulated outside sales premises (see point above). The cancellation, through registered letter with return receipt, is to be exerted within **ten days** starting from the delivery date for goods or from the date of contract signature for services. In both cases, this is applicable when all compulsory information has been given, otherwise the deadline starts since this is supplied. It consists of a list of essential information for the consumer, that law obliges to submit in writing before stipulating the contract and concerns elements such as seller's identity and physical address, the price of the good, charges for delivery, the existence and

the way to exert the right to cancellation, the duration of the offer, etc. Should this information not be supplied, the consumer may cancel the contract within **ninety days**, always in the same way.

In order to better safeguard the consumer, in remote sales beside the rules for returning received amounts and goods by the consumer no accessory charges are provided for, but only those to send the goods to the seller. If for the good or service purchase credit for consumption has been employed (that is a financing from a credit institution or a financial corporation), the cancellation of the purchase contract entails also the cancellation of the financing contract, remaining external to the consumer any possible subsequent relationship between the seller and the financing entity if the latter has already paid.

B – CAR PURCHASE

If you buy a **new** car, you have to read carefully the text of the contract and, if for the purchase you asked for a financing from a financial corporation, you should analyse thoroughly at which conditions the fund is granted.

The legal guarantee lasts **two years**.

You have to pay even greater attention when you buy a **second-hand** car. First of all choose carefully the seller you trust.

Also the second-hand car bought from a **professional seller (car showroom, car dealer...)** is covered by a legal guarantee against production defects for 24 months, but usually this period is decreased to **12 months** (not less), although this reduction has to be approved in writing by the buyer. In order to have a greater safeguard in case of possible future claims about car compliance, it is very important to ask the seller whether he can certify the state of use (*'stato d'uso'*).

In the contract, a copy of which must be handed to you, there must be:

- numberplate or chassis of the car, brand, model, year; it would be better that run kilometres are also specified and whether the car had accident;
- guarantee (specifying possible exclusions of repairs);
- costs for property transfer;
- down payment or earnest for confirmation which has been deposited;
- if needed, financing conditions; it should be specified that, if the financing is denied, the contract is null and void and the down payment or earnest is to be returned.

As far as the financing is concerned, gather information about other pos-

sibilities (for instance asking your bank): financial corporations may require higher rates, as they may consider that a loan for a second-hand car purchase is riskier.

If you buy a car from a **private** citizen, remember that safeguards provided for by law in contracts between consumer and professional are not applicable. Therefore you must be very cautious.

Check carefully the car papers. It may be prudent to go to PRA (Pubblico Registro Automobilistico) and ask for a certificate (in Italian 'visura') in order to assess that all property transfers have been recorded and that there is no mortgage or other constraints on the car.

C - TELEPHONY

Fixed and mobile telephony services are supplied after concluding a contract where clauses are established in advance and printed on specific forms by the supplier (Telecom, Wind, Tele 2...). This kind of contract is denominated *assent contract* (*"per adesione"*), as the consumer can only choose whether to accept or not the contract.

Pay attention therefore: if you undersign the proposed contract, you accept all its conditions.

In order to make a conscious choice, we suggest you, even before considering the contract, to read the service card, that is the document by which the service provider commits itself to supply you efficiently with a service that meets quality standards. Service cards can be found on the corporate websites; Telecom Italia attaches its service card in the first pages of the phone directory.

As for the contract, it is a printed form including only some of the contractual clauses since it often refers to another document setting the 'General clauses' (*'clausole generali'*).

Bear in mind that some service providers mark on the contract the kind of offer or the pricelist together with the information where to find the relevant prices and tariffs.

Remember also that you have the right to cancel the contract, without penalties, if any contract changes are proposed to you later on and, finally, that you must be informed with an appropriate notice, not shorter than one month, about such changes and about your option to cancel the contract without penalties.

One of the most common ways to accept a proposal concerning telephony services is that of remote contracts: operators from phone companies call the consumer at home to have him convinced to stipulate contracts. This is often a source of serious misunderstandings. The most common is that the consumer, answering the promoter's questions, does not real-

ise he is concluding a contract either because he has not understood the nature of the proposal, or because the promoter was not clear, or because he firmly believes that for the contract to be valid it is needed in any case the written form and therefore the contract will be settled only when he signs the document that will be sent to him.

For the abovementioned reasons we advise you not to stipulate such contracts on the phone.

Remember also that:

- you can cancel the contract with a 30-day notice also before the natural deadline (normally from 12 to 18 months); in this case the service provider may ask for the payment of a technical cost for deactivation;
- in case of theft of the mobile phone you have to phone your service provider and have your SIM card blocked. Subsequently, go to the police office to claim the theft.

Check always all the items in your phone bill, in particular those referring to calls to other service providers or to satellite connections.

If you are not sure about the debited amounts, come to our counters: we will help you in formulating your claims and will assist you in the conciliation procedure.

D - ACCOMMODATION

The accommodation is something precious that one cannot choose without considering carefully in advance all the aspects of such choice, whether it is a purchase or a tenancy.

- Tenancy

Tenancy is the contract through which a party (the owner) lets another (the tenant) to use a real property for a given period of time against the settlement of a stated sum of money (rent).

Contracts to be valid must be in writing. They must be recorded afterwards at the Record Office (in Italian 'Ufficio del Registro'). Record tax is to be equally shared between the owner and the tenant. Recording is compulsory according to tax law, and it protects the tenant against others who may claim rights on the property.

We suggest that you are assisted, both during the stipulation of the contract and during its implementation (for instance for problems concerning the settlement of rents, the repartition of expenses between tenant and owner, etc.), by tenants' and immigrants' associations.



According to the law in force, the tenancy contract for residential purposes can be subscribed by the parties following five different channels:

- 1 – entirely free tenancies: they concern luxury houses, villas, houses submitted to constraints as historical or artistic heritage, holiday houses and garages. The parties are free to establish the duration of the contract, the rent, etc.

- 2 – the parties can stipulate tenancy contracts of a duration not shorter than four years, renewable for other four at first deadline, with the exception of the possibility of cancellation by the owner when special events occur (such as the allocation of the property to his personal use or to a member of his closest family, in case of total renovation or sale, etc.). The rent is free.

- 3 – the parties may stipulate a contract which cannot last less than three years, renewable for other two at first deadline, always with the abovementioned exception, defining the amount of rent, the duration of the contract and the other contractual terms referring to specific arrangements which are defined on the spot.

- 4 – temporary tenancies: it is also possible to arrange tenancies also for a shorter period of time than according to law, in order to meet specific needs of the parties. In any case the duration cannot be less than one month and not longer than 18 months.

- 5 – students' contracts: they can last 36 months at maximum, they are automatically renewable at students' advantage. Rents are agreed among companies for the right to instruction as well as students', tenants' and property owners' associations.

- The purchase

If you wish to buy the property, we suggest that you use the utmost prudence, as this is a decision terminating a positive integration process and relates often to the most important investment for the consumer.

The first choice concerns the estate agency that should advise and guide the purchaser till the conclusion of the contract in front of the notary.

The professional real estate agent must be enrolled in a specific register held by the Chambers of Commerce, where also the forms that the agent uses are deposited. Therefore you must always check that on forms (assignment of mediation task, purchase proposal, tenancy) the deposit is indicated and agent's data about his enrolment to the register are marked.

The agent must act correctly, being impartial and fair with the parties: he must supply a correct evaluation of the housing market, assess the legal and planning situation of the property, advise the seller to regularise the problems that may affect the marketability of the good and supply a potential customer with all the available information. When the seller accepts the irrevocable purchase proposal, the agent gains the right to

compensation (commission).

Upon acceptance by the seller of the irrevocable purchase proposal, the agent gains the right to compensation (commission).

The Chambers of commerce lay down regularly according to customs and conventions approximate amounts of commissions (ranging from 2% to 5%), which is in any case subject to free negotiation.

- Purchase proposal

A purchase proposal is an expression of the will to acquire that property under agreed conditions. It is meant directly for the owner. It must include the terms of payments with relevant deadlines, as well as the amount of agency commission.

Upon signature of the purchase proposal, the potential buyer will have to settle an amount of money for the agent, who will have to give it to the seller as **earnest for confirmation** and/or down payment, should the purchase proposal be accepted. This, actually, must be accepted by the seller without any change in conditions in order to have the business concluded.

Once it is accepted, both parties are committed to fulfil the subscribed engagement.

Before subscribing a purchase proposal you may want to assess the compliance of the property with its cadastral situation, and get a certificate at the estate archivist's office (*Conservatoria dei Registri immobiliari*) of the place where the property stands, in order to verify whether it is charged with weights, privileges and mortgages.

Pay also attention to unpaid taxes, still unsettled condominium expenses or possible bankrupt of the seller. It is also not advisable, if the property should serve as main residence, to buy it when it is rented or occupied by different entities without specifying the relevant details.

The seller must prove to be the owner and supply the property plan, its regular planning and the regulatory safety of the installations.

All these checks are not imposed by law to the agent, and therefore it is better to do them personally, before subscribing the purchase proposal.

The **preliminary sales-purchase contract**, also defined as compromise, is an act drafted in writing (otherwise it is null), which establishes the commitment by the parties to stipulate later a final contract (notarial deed, in Italian *'rogito notarile'*) which will implement the actual transfer of property ownership.

It is not always needed to subscribe a preliminary sales contract, as the contract is already valid when the sales proposal is countersigned by the buyer or, vice versa, the purchase proposal is countersigned by the seller. Upon subscription of the contract a party gives to the other an amount of money, namely the **earnest**, which in case of implementation it must

be returned or deducted from the total due amount. If the party who has given the earnest is defaulting, then the other can cancel the contract keeping the advanced money; on the other hand, if the receiver of the earnest is defaulting, then the other party can cancel the contract and ask for double the amount of the advanced money.

E - INSURANCES

The insurance contract is defined by the civil code as 'the contract whereby the insurer, vis-à-vis the payment of a premium, commits himself to compensate the policy holder, within the agreed limits, of the damage he suffered by a misfortune, or to pay a capital or an annuity when an event affecting the human life happens'.

Insurance contracts, therefore, are split into two categories:

- **insurances against damages**, that is the contract whereby the insurer commits himself to reimburse the policy holder the damages he suffered as a consequence of a misfortune which has taken place, within the limits and at the conditions set out in the policy;

- **life assurances**, that is the contract resulting in the payment of a capital or of an annuity when an event affecting human life takes place.

The element in common between the two categories is that any insurance guarantee becomes operational only following the payment of the price of the policy - the insurance premium - which represents the performance of the policy holder which allows for the contract to be valid.

In this booklet we will give some indications only about the most common kind of insurance, the civil liability for vehicles (in Italian *'responsabilità civile auto'*, or *'RC auto'*).

For the other insurances we would suggest you to check carefully your capital position, your professional condition and your family situation in order to identify on the market the policy which better meets your needs.

In any case you should ask always for the entire documentation and read it thoroughly, in particular the file containing the general conditions. Given the complexity of provisions and the difficult understanding of many expressions, we would suggest you to ask for clarification at our counters before subscribing the policy.

As for the contract duration, we remind you that you can cancel any policy against damages giving a sixty-day notice.

- RC auto

People circulating with a motor vehicle are obliged to subscribe an insurance regarding civil liability for damages caused to third parties.

The 'RC auto' insurance indemnifies for damages caused with the vehicle by the owner or by the driver who is responsible of an accident. It reimburses damages to people as well as to things. Transported passenger are included. Damages suffered by the driver who is responsible of the accident and by his vehicle are not included. The insured can decide to extend the guarantee also to these damages by subscribing a specific policy (Kasko) which entails higher premia.

The insurance contract lasts one year starting from midnight of the date when the premium has been paid.

After one year the policy holder may decide either to renew the contract or to switch to another insurance company.

Remember that some policies are tacitly renewable: in such cases, if the insured does not submit the cancellation of the contract at least 15 days before the deadline, the contract is renewed.

Every company is legally obliged to stipulate a contract, that is to say that it cannot deny to insure any applicant, at the price it established and advertised.

In order to identify the product (premium and policy terms) more suitable to his needs, the consumer should pay attention to contractual clauses.

Each policy holder is given a risk ratio divided into 18 classes: when you get insured for the first time the 14th class is allocated and, if you do not cause any accident during one year, then classes are decreased to class 0, which results in the lowest premia.

However, if you are involved in an accident the responsibility of which is attributed to the policy holder, even only partially, then the following year he is penalised by two classes.

After paying the premium, the insured receives the contract with the insurance certificate and the relevant card: both have to be kept on board, while the card is to be shown on the windscreen.

At each annual deadline the company is obliged to release to the policy holder a document, namely the risk certificate (*'attestato di rischio'*), where any accident caused by the vehicle owner is marked for the last 5 years and the class of merit allocated to the contract, which is essential when you change insurance company.

If you deem not to use the vehicle for a period not shorter than 3 months and not longer than 12, then you can ask the company to suspend the contract.

In case of suspension of or failure to renew the contract because you do not use the vehicle, the latest risk certificate is valid for 5 years.

If the accident took place between

- two **motor** vehicles,
- both with **Italian numberplate**,
- identified and **regularly insured**,

and it caused material damages or injuries to the driver and the transport-

ed passengers not higher than 9% of permanent invalidity, the damaged driver who does not feel liable at all or only in part submits a claim for damages to his own company, by registered letter with return receipt or by handing it in. The insurer must submit a proposal for reimbursement within 60 days since the claim (for damages to the vehicle or to things), within 90 days for injuries to people. The deadline is reduced to 30 days if the blue form (amicable statement) is signed by both drivers.

If you suffer an accident caused in Italy by a car with foreign numberplate, you have to submit your claim for damages through registered letter with return receipt to 'Ufficio Centrale Italia' having the following address: UCI - corso Sempione, 39 - 20245 Milano.

In case of accidents abroad with foreign vehicles, those who suffered damages may claim reimbursement by registered letter with return receipt to the representative appointed for Italy by the insurance company of the person responsible for the accident. In order to know the name and the address of such representative you have to ask ISVAP (ISVAP - Centro di Informazione Italiano. Via del Quirinale, 21 00187 - ROMA) specifying all useful elements (date, place, numberplates of involved cars, nationality, insurance when known).

F – FINANCIAL SERVICES

- The current account

The bank current account is the basic contract in the relationship between bank and customers, by far one of the most common bank services even among foreigners. On the basis of this contract the bank carries out on behalf of the customer and upon his instructions, payments and collections, providing the customer with the so-called cash service.

The bank must inform regularly the customer by sending the statement of account summarising all debit and credit movements, with the balance for the period, and the calculation of interests, fees and charges. The results of the statement of account can be contested within the deadline of 60 days since its reception, after which the statement of account is considered tacitly approved. Beside the general right of periodical information, the customer is provided with the right to obtain from the bank within 90 days and at his own charges, a copy of documentation concerning individual operations carried out in the last ten years. A similar right is recognised to heirs, parties entitled and those taking over the manage-



ment of customer's goods.

The most common operations carried out through current account are for instance:

- settlement of bills (electricity, gas, phone, etc.);
- bank transfers (payment of rents, other payments);
- credit cards and cash cards;
- cheque exchange;
- cheque issuance;
- security purchase.

All these operations have a cost since the bank wants to be remunerated for granting these services. Therefore you have to pay great attention to prices. It must be noted that now, in long term relationships (current account, deposits, etc.) the customer can always cancel contracts without any charges for it nor penalties.

- Credit for consumption purposes

When you buy a good you may ask the seller for a delayed payment (instalments) or you may recur to a financing.

When you ask for a financing, then third parties (banks or financial corporations) settle the amount to the seller on behalf of the buyer and then ask the latter to return the loan, on instalments, with interests.

This kind of financing ranges from 6 to 60 months.

Thus, when you make a purchase by borrowing from a financial corporation, you stipulate two contracts: one of sales-purchase with the seller and the other for acceding credit with the financial corporation. The latter is an assent contract where clauses set out unilaterally by the financial corporation/bank cannot be modified.

The financing contract must indicate:

- the amount of financing;
- the quantity of amounts and deadlines of each individual instalment;
- the annual global effective rate (in Italian '*Tasso Annuo Effettivo Globale*', *TAEG*) and at which conditions it can be modified;
- any collateral that may be required;
- any insurance coverage that may be required.

The *TAEG* is the total cost of credit charged to the consumer and it is expressed as an annual percentage of granted loan. It includes interests and all charges to be borne in order to have access to credit.

The annual nominal rate (in Italian '*Tasso Annuo Nominale*', *TAN*) is the interest rate that the financial corporation applies and it is only an indication of money cost.

Pay attention to financing which is advertised at 'null rate': the null rate normally refers to *TAN*, not to **TAEG which represents the real cost of financing**.

- The housing loan

If the entire amount needed for the house purchase is not available, then one may recur to a housing loan, that is a bank financing redeemable on instalments according to a redemption plan which is established upon contract conclusion.

The housing loan is normally collateralised by a mortgage on the purchased property.

The mortgage enables the bank to recover its credit should the borrower not reimburse the loan. In this case the bank will expropriate the property on which the mortgage was built and from its sales it will take the amount of its credit.

Housing loans may be subject to the following interest rates:

- at fixed rates: the interest rate remains unchanged for the whole duration of the loan;
- at floating rates: the interest rate depends on the developments in a benchmark of money cost (Euribor or others);
- at mixed rates;
- at entry rate, when during the first months a facilitated rate is applied.

When you ask for a housing loan, you should request to the bank the standard form (European Standardised Information Sheet - *ESIS*) providing information on the kind of proposed interest rate, any additional costs, the detailed amount of instalments, conditions to extinguish the housing loan in advance.

G - HOME CONSUMPTIONS: ELECTRICITY, GAS AND WATER SUPPLY

You have access to electricity, gas and water supply by subscribing assent contracts. In this case also the supply conditions are ruled in detail by Service Cards, where you can find the minimum standards to be met and potential penalties charged to service providers for unjustified delays. However, first of all decisions adopted by the relevant Authority for energy and gas are driving factors in the related sectors.

- Electrical power

Since July 1st, 2007, all customers can choose among different supply offers in a free market.

The Authority for energy and gas approved the 'Sales Conduct Code'



which protects the users during the conclusion of the contract, establishing rules of fair-play, information and contract lay-outing.

Even after liberalisation, Enel continues to be the electrical power supplier for most of Italians, but minimum standards that all suppliers must comply with are set out by the Authority for energy and gas.

If the accommodation where you are going to live is already connected to the distribution network and there was already a supply for a power equal or higher than the one required, then the company can simply activate the meter. However, if a new supply needs to be implemented, then you have to pay for a contribution to activation.

When you move, first you have to contact the service provider to close the existing contract and start up a new one; in some cases you may avoid cancelling the contract if the new resident asks to take it over (in Italian, this procedure is named '*voltura*'), which may apply also for gas and water supply. You have to pay greater attention if in the accommodation is still operating the supply of power supply. In this case, actually, you have to mark down the meter reading, possibly with the previous user who shall pay for his latest consumption.

The reference period in bills is typically two months. The balance bills must mention the date of the two most recent readings and real consumption in-between. If you receive a balance bill higher than 150% of usual invoices, you can ask for payment by instalment. The settlement must take place within the indicated deadline and in any case at least 20 days must elapse since the invoice issuance and before the deadline for its settlement; if the user does not pay within the deadline, the supplier cannot interrupt immediately the supply, but he has to send first a reminder to the customer and only afterwards the service can be interrupted. In case of reactivation, the customer may be charged of costs of interruption and reactivation.

Remember that existing tariff rules provide for some benefits for house of residence.

Some companies (such as Enel, ACEGAS, etc.) offer the users twofold time-schedule tariffs (in Italian '*tariffe biorarie*'). Ask such offers to be entirely illustrated to you in order to assess whether they suit your situation.

- Gas for household use

Also for gas, users are free to choose the sale company and the supply contract that better suits their needs. The 'Code of sales conduct' provides for some specific rules of conduct for companies.

Amongst the elements that must be specified in the contract, the following are to be borne in mind:

- the services/goods to be supplied;

- the date of entry into force and the duration of the contract;
- the price of service before taxes, which must be indicated separately, and its possible changes over time;
- possible collaterals that the customer must supply (for instance a deposit);
- expenses and fees to be charged to the customer;
- how and when consumption is measured;
- when bills are issued, as well as when and how the customer shall pay for them and consequences for defaulting settlement within the established deadline.

- Water

As far as the water sector is concerned, the supply conditions vary from area to area of our Region. Therefore it is necessary to analyse the Service Card which may have been adopted by the company charged of granting the service. A rule to be borne in mind in any case, whenever you move from one accommodation to another, is that normally you have to give up the existing supply and ask for a new one, by requiring the set up of a meter or the reactivation of the one possibly already existing before your arrival.

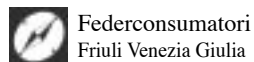
GUIDA DEL CONSUMATORE IMMIGRATO

INGLESE-ITALIANO

*a cura di
Adriano Brumat*

Coordinamento: Edo Billa e Marco Missio

Vignette e disegni - Disegno in copertina: Federico Missio



INDICE

INTRODUZIONE	23
A - I CONTRATTI	24
- I contratti del consumatore	24
- La garanzia legale per i beni mobili	24
- La garanzia aggiuntiva di buon funzionamento	25
- Le clausole vessatorie	26
- Il prodotto difettoso	26
- Contratti conclusi al di fuori dagli esercizi commerciali: diritto di recesso	26
- I contratti a distanza	27
B - ACQUISTARE UN'AUTOMOBILE	27
C - TELEFONIA	28
D - CASA	29
- La locazione	29
- L'acquisto	30
- La proposta d'acquisto	31
E - ASSICURAZIONI	32
- RC auto	32
F - SERVIZI FINANZIARI	34
- Il conto corrente	34
- Il credito al consumo	35
- Il mutuo per la casa	35
G - LE UTENZE DOMESTICHE: ELETTRICITÀ, GAS, ACQUA	36
- Energia elettrica	36
- Gas per uso domestico	37
- Acqua	37

INTRODUZIONE

In Friuli Venezia Giulia nel 2006 gli stranieri presenti con regolare permesso di soggiorno erano 98.881, secondo i dati dell'ultimo Rapporto Caritas/Migrantes.

A loro Federconsumatori, Adiconsum e Adoc si rivolgono con questo opuscolo che offre informazioni e consigli elementari sui problemi che quotidianamente tutti noi, come cittadini consumatori, dobbiamo affrontare. La casa, l'automobile, gli acquisti, i servizi pubblici, la telefonia sono i settori in cui le tre associazioni svolgono con i loro sportelli diffusi in tutto il territorio regionale attività di tutela e di assistenza dei consumatori e degli utenti.

Ci auguriamo che questa piccola guida possa servire come primo orientamento e, soprattutto, come invito ai cittadini stranieri a rivolgersi ai nostri sportelli per le loro esigenze. Il servizio che offriremo sarà un contributo all'accoglienza e a una corretta e reciproca integrazione.

<i>Edo Billa</i>	<i>Giuseppe De Martino</i>	<i>Antonio Ferronato</i>
Presidente	Presidente	Presidente
Federconsumatori FVG	Adiconsum	Adoc

A - I CONTRATTI

Il contratto è lo strumento giuridico con cui acquistiamo beni e servizi e più in generale ci obblighiamo a determinate prestazioni.

Secondo il codice civile il contratto è l'accordo di due o più parti per costituire, regolare, o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale. In generale il contratto si conclude con il semplice accordo delle parti, anche se non è avvenuta ancora la consegna del bene e non è stato ancora pagato il prezzo.

Dal momento della conclusione il contratto è vincolante e ha forza di legge tra le parti, il che significa, per esempio, che (salvo casi particolari, come il recesso entro 10 giorni per contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali) il venditore non ha alcun obbligo di sostituire la merce qualora il consumatore si accorga di aver comprato un bene per sbaglio.

Prima di tutto bisogna comprendere in modo completo ed esatto quale sia il contenuto del contratto che ci viene proposto e che si vuole concludere.

Quindi vi consigliamo di non accettare mai subito: chiedete tempo per riflettere e non firmate se prima non avete letto attentamente e non vi sono chiare tutte le parole.

Spesso il contratto (telefonata, locazioni, assicurazioni...) è composto da numerosi articoli che espongono quali sono gli obblighi e i diritti dei contraenti. È fondamentale **farsi dare copia del testo**, leggerlo, chiedere chiarimenti, consigli e assistenza a qualcuno che abbia esperienza. Per qualsiasi dubbio, prima di concludere un contratto, potete rivolgervi ai nostri sportelli.

Alcuni contratti (acquisto di beni immobili, locazioni, assicurazioni, contratti bancari ...) devono avere la forma scritta. Per altri può bastare l'accordo verbale (telefonata, contratti a distanza ...).

Per acquisti di rilevante valore pretendete sempre la forma scritta.

Attenzione: talvolta quello che voi firmate non viene chiamato contratto ma **"proposta irrevocabile", "nota d'ordine", "richiesta di fornitura", "modulo cliente"** o espressioni simili. Questi documenti, anche se non sottoscritti dall'altro contraente, ma redatti sulla sua carta intestata, sono vincolanti come veri e propri contratti: la vostra firma vi impegna comunque.

I CONTRATTI DEL CONSUMATORE

Le leggi italiane tutelano il consumatore, che spesso si trova in una posizione di inferiorità rispetto alla controparte (impresa, operatore commerciale, professionista, etc.)

Per la legge (art. 3 D.lgs 06.09.2005, n. 206 "Codice del Consumo") è consumatore la persona fisica che agisce al di fuori della propria attività professionale. Se vi trovate in questa posizione, la legge vi assicura le seguenti difese.

- La garanzia legale per i beni mobili

Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi a quanto stabilito nel contratto di vendita.

I beni devono essere idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo.

Devono essere conformi alla descrizione fatta dal venditore e devono avere le stesse qualità del modello che il venditore ha presentato al consumatore.

Se i beni presentano dei difetti il consumatore ha diritto di chiedere:

- **la riparazione o la sostituzione;**

- **la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto** con la restituzione del bene e della somma pagata, nei casi in cui riparazione o sostituzione non siano possibili o il venditore non vi provveda in un congruo termine, oppure queste causino gravi disagi al consumatore.

Per la contestazione di questi difetti valgono precisi termini di prescrizione e decadenza: la **garanzia legale dura due anni** e, se il difetto si manifesta entro questo termine, il consumatore deve farne denuncia al venditore con lettera raccomandata A/R entro **due mesi dal presentarsi del difetto**. Anche ai beni usati si applicano le norme citate, ma bisogna ricordare che non costituisce mancanza di conformità la normale usura del bene e che le parti possono limitare a un anno la durata della garanzia (come avviene di solito per le automobili usate).

- La garanzia aggiuntiva di buon funzionamento

Alcuni beni, come gli elettrodomestici, possono essere coperti da un'ulteriore garanzia di buon funzionamento, non imposta dalla legge, con la quale per un periodo determinato sono assicurate gratuitamente le riparazioni.

Queste garanzie non coprono tutti gli eventuali difetti: sono esclusi quelli dovuti alla normale usura, al cattivo uso del bene da parte del consumatore e quelli che riguardano parti su cui sono già intervenuti tecnici non autorizzati. Alcune clausole della garanzia possono escludere esplicitamente ulteriori riparazioni, ma spesso è anche possibile, pagando una somma di solito non elevata, estendere la garanzia sia per il tipo di difetti, sia per la durata.

Le clausole di queste garanzie escludono il costo di chiamata, le riparazioni alle parti soggette a normale usura, alle parti su cui è intervenuto un tecnico non autorizzato e a quelle danneggiate dal cattivo uso del consumatore. Spesso però è prevista la possibilità di integrare questa copertura con un basso costo, allungando il tempo per il quale la garanzia è prestata o coprendo anche le spese di chiamata.

In ogni caso, se è vero che la garanzia di buon funzionamento è dovuta solo se convenuta, è altrettanto vero che essa non può sostituire o peggiorare la garanzia di due anni prevista dalla legge.

Per denunciare qualsiasi difetto di un prodotto acquistato è fondamentale conservare lo scontrino di acquisto, da esibire al momento del reclamo, come dimostrazione dell'acquisto avvenuto.

- Le clausole vessatorie

Nel contratto predisposto dal venditore (impresa, professionista, etc.) ci pos-

sono essere delle clausole che determinano uno squilibrio significativo dei diritti e degli obblighi a svantaggio del consumatore.

Queste clausole, escluse quelle che riguardano l'ammontare del prezzo da pagare e quindi la convenienza economica che viene in ogni caso lasciata alla libera valutazione dei contraenti, **sono nulle se non sono state oggetto di trattativa individuale.**

Esempi di clausole vessatorie:

- prevedere l'adesione del consumatore a clausole che non ha potuto conoscere;
- consentire al professionista di modificare le clausole contrattuali senza consenso del consumatore;
- stabilire che il prezzo sia determinato al momento della consegna;
- consentire al professionista di aumentare il prezzo senza prevedere in tal caso il diritto di recedere per il consumatore.

Attenzione: le clausole particolarmente svantaggiose di solito sono riportate o richiamate in fondo al testo che avete già firmato e devono essere firmate una seconda volta. Leggetele molto attentamente!

- Il prodotto difettoso

Se un prodotto difettoso provoca la morte o danni alla persona del consumatore, o anche danni a cose a uso privato (e non imprenditoriale), il produttore o il titolare del marchio apposto al prodotto, o, in caso questi non siano conosciuti, il fornitore, devono risarcire il danno.

La responsabilità del produttore dura fino al **decimo anno** dalla messa in commercio del prodotto. Il consumatore deve richiedere il risarcimento entro **tre anni** dal momento della conoscenza del danno, del difetto o dell'identità del produttore.

- I contratti conclusi al di fuori dagli esercizi commerciali: diritto di recesso

Il recesso è l'atto unilaterale con cui una parte può sciogliere il vincolo contrattuale per disposizione di legge o del contratto medesimo.

Il consumatore può recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, dal contratto concluso fuori dal locale commerciale (per strada, porta a porta...) entro **dieci giorni** dalla sottoscrizione; i dieci giorni decorrono dalla consegna della merce quando l'acquisto sia avvenuto senza la presenza dell'operatore o la merce consegnata non corrisponda a quella che il consumatore aveva scelto. Chi vende fuori dai locali commerciali deve informare per iscritto il consumatore dell'esistenza del diritto di recesso e delle modalità con cui esercitarlo.

L'informazione deve essere completa, nel senso che deve riportare, in modo chiaro, l'indicazione del soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso e il suo indirizzo o, se si tratta di società o altra persona giuridica, la denominazione e la sede della stessa. Una copia del contratto deve essere consegnata al consumatore, altrimenti sarebbe facile vanificare lo scopo della legge.

Il termine per il recesso è di **sessanta giorni** quando il venditore non ha rispettato gli obblighi informativi o non lo ha fatto correttamente, o perché non ha consegnato copia del contratto, o perché non vi era l'indicazione di tutti gli elementi utili, sopra ricordati, per esercitare il diritto di recesso.

Dopo il recesso il consumatore è libero da ogni vincolo derivante dal contratto; dovrà rimborsare al venditore soltanto le spese accessorie eventualmente previste dal contratto e indicate in modo specifico. Il venditore, dal canto suo, dovrà restituire entro trenta giorni, decorrenti dal ricevimento della comunicazione di recesso ovvero dal ricevimento della merce restituita, le somme eventualmente ricevute a titolo di acconto.

- I contratti a distanza

Sono contratti a distanza tutti quegli accordi conclusi senza la presenza fisica del venditore (professionista), ad esempio per telefono, fax, radio, televisione, via internet o posta elettronica. In questi casi viene attribuito al consumatore un diritto di recesso analogo a quello stabilito per i contratti conclusi al di fuori degli esercizi commerciali (vedi al punto precedente). Il recesso, tramite lettera raccomandata A/R, si esercita nel termine di **dieci giorni** decorrenti per i beni dal giorno della consegna, per i servizi dal giorno della conclusione del contratto, sempre che, in entrambi i casi, siano state fornite le informazioni obbligatorie imposte dalla legge, altrimenti il termine decorrerà da quando queste saranno fornite. Si tratta di un elenco di informazioni essenziali per il consumatore, che la legge impone di far conoscere per iscritto prima della conclusione del contratto e riguardano elementi quali l'identità e l'indirizzo fisico del venditore, il prezzo del bene, le spese di consegna, l'esistenza e le modalità di esercizio del diritto di recesso, la durata dell'offerta, etc. Se queste informazioni non sono fornite, il consumatore può recedere nel termine di **novanta giorni**, sempre con le stesse modalità.

Nelle vendite a distanza, per una maggior tutela del consumatore, oltre alle regole circa la restituzione delle somme ricevute e della merce da parte del consumatore, non sono previste spese accessorie, ma solo quelle per la spedizione al venditore della merce. Nel caso in cui per l'acquisto del bene o servizio si ricorra simultaneamente al credito al consumo (finanziamento erogato da un istituto di credito o da società finanziaria), il recesso comporta anche la risoluzione del contratto di finanziamento, restando estraneo al consumatore ogni eventuale successivo rapporto tra il venditore e il finanziatore se questi abbia già pagato.

B - ACQUISTARE UN'AUTOMOBILE

Se si acquista una macchina **nuova**, leggere attentamente il testo del contratto e, se per l'acquisto si è fatto ricorso a un finanziamento da parte di una società finanziaria, esaminare bene le condizioni a cui viene concesso il finanziamento.

La garanzia legale ha la durata di **due anni**.

Maggiore attenzione bisogna prestare quando si acquista una macchina **usata**. Prima di tutto scegliete con cura il rivenditore che vi dia fiducia.

Anche la macchina usata acquistata da un **venditore professionista (autosalone, concessionaria...)** è coperta da garanzia legale contro i difetti di fabbricazione per 24 mesi, ma tale periodo è normalmente ridotto a **12 mesi** (non meno), tuttavia la riduzione deve essere approvata per iscritto dall'acquirente. Per essere più tutelati in caso di possibili future contestazioni sulla conformità della macchina, è molto importante richiedere al venditore se vi può certificare lo stato d'uso.

Nel contratto, una copia del quale vi sarà rilasciata dal venditore, devono esser indicati:

- targa o telaio dell'auto, marca, modello, anno; è bene farsi specificare anche il chilometraggio dell'auto e se la vettura non abbia subito incidenti;
- garanzia (specificando le eventuali riparazioni escluse);
- costi della pratica del passaggio di proprietà;
- l'acconto o la caparra confirmatoria versata;
- eventuali modalità di finanziamento; specificare che se il finanziamento venisse rifiutato, il contratto si annulla con la restituzione della caparra o dell'acconto.

Per quanto riguarda il finanziamento informatevi prima su altre possibilità (ad esempio rivolgendovi alla vostra banca): le finanziarie possono richiedere tassi più elevati, perché ritengono che il prestito per l'acquisto di un'auto usata sia più rischioso.

Se comprate la macchina da un **privato**, ricordate che non valgono le tutele previste dalla legge nei contratti tra consumatore e professionista. Quindi siate molto prudenti.

Controllate con cura i documenti dell'auto. Può essere buona precauzione andare al PRA (Pubblico Registro Automobilistico) e far eseguire una "visura" per verificare che i passaggi di proprietà siano stati registrati o che sull'auto non gravino ipoteche o altri vincoli.

C - TELEFONIA

I servizi di telefonia fissa e mobile sono forniti dopo aver concluso un contratto in cui le clausole sono prestabilite e stampate su appositi moduli dal gestore (Telecom, Wind, Tele 2...). Questo tipo di contratti si chiama *per adesione*, perché al consumatore non resta che scegliere se aderire o meno al contratto.

Attenzione quindi: se aderite al contratto che vi viene proposto, accettate tutte le condizioni che il medesimo prevede.

Per poter scegliere consapevolmente vi consigliamo, ancora prima di esaminare il contratto, di leggere la carta dei servizi, cioè il documento con cui l'operatore si impegna a fornirvi il servizio in modo efficiente e rispettando standard di qualità. Le carte dei servizi le potrete trovare sui siti delle società, Telecom Italia riporta la sua nelle prime pagine dell'elenco telefonico.

Per quanto riguarda il contratto, questo è un modulo prestampato che contiene solo alcune delle clausole contrattuali perché spesso rinvia a un altro documento che contiene le "Clausole generali".

Tenete presente che alcuni operatori indicano nel contratto il tipo di offerta o il piano tariffario insieme all'informazione su dove reperire i relativi prezzi e tariffe.

Ricordate inoltre che avete il diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora vi venissero successivamente proposte modifiche alle condizioni contrattuali e, infine, che dovete essere informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali modifiche e della possibilità di recesso senza penali.

Uno dei modi più diffusi di accettare una proposta riguardante i servizi di telefonia è quello dei contratti a distanza: operatori delle compagnie telefoniche chiamano a casa il consumatore per convincerlo a stipulare contratti. Ciò è spesso fonte di gravi inconvenienti. Il più usuale è che il consumatore, rispondendo alle domande del promotore, non si rende conto che sta concludendo un contratto o perché non ha capito la natura della proposta, o perché il promotore non è stato chiaro, o perché è convinto che per la validità del contratto sia comunque necessaria la forma scritta e che quindi il contratto si perfezionerà solo nel momento in cui avrà firmato il documento che gli verrà recapitato.

Per le ragioni sopra esposte vi sconsigliamo di concludere tali contratti al telefono.

Ricordate anche che:

- si può disdire un contratto con 30 giorni di preavviso anche prima della naturale scadenza (di solito da 12 a 18 mesi), in questo caso il gestore può richiedere il pagamento di un costo tecnico per la disattivazione;
- in caso di furto del cellulare bisogna telefonare al proprio gestore e far bloccare la scheda. Successivamente recatevi presso gli uffici delle forze dell'ordine a denunciare il furto.

Controllate sempre tutte le voci della bolletta telefonica, soprattutto quelle che si riferiscono a chiamate ad altro gestore, o a connessioni satellitari.

Se non siete convinti degli addebiti, rivolgetevi ai nostri sportelli: vi aiuteremo a formulare le vostre contestazioni e vi assisteremo nella procedura di conciliazione.

D - CASA

La casa è un bene prezioso che non si può scegliere senza aver prima considerato attentamente tutti gli aspetti che questa scelta comporta, sia che si tratti di un acquisto, che di una locazione.

- La locazione

La locazione è il contratto con il quale una parte (locatore) consegna a un'altra parte (conduttore) un bene immobile per un certo periodo di tempo previo

versamento di un corrispettivo (canone).

I contratti per essere validi devono avere la forma scritta. Devono poi essere registrati presso l'Ufficio del Registro. La tassa di registrazione va pagata in parti uguali tra proprietario e inquilino. La registrazione è obbligatoria dal punto di vista fiscale, inoltre garantisce l'inquilino rispetto ad altri che pretendano di avere dei diritti sulla casa.

Vi consigliamo di farvi assistere, sia nella fase della conclusione del contratto, che in quella della sua esecuzione (per esempio per problemi sul versamento degli affitti, sulla ripartizione delle spese tra proprietario ed inquilino, ..) dalle associazioni di inquilini e dalle associazioni di immigrati.

In base alle norme vigenti il contratto di locazione ad uso abitativo potrà essere sottoscritto tra le parti seguendo cinque distinti canali:

1 - Locazioni completamente libere. Riguardano case di lusso, ville, case vincolate come beni storici, artistici, case per le vacanze, box auto. Le parti sono libere di stabilire durata del contratto, canone, etc.

2 - Le parti possono stipulare contratti di locazione di durata non inferiore ai quattro anni, rinnovabile per altri quattro alla prima scadenza, fatta salva la facoltà di disdetta da parte del locatore se ricorrono particolari motivi (destinare al proprio uso o dei parenti stretti l'immobile, se lo si ristruttura interamente, se lo si vende....). Il canone è libero.

3 - Le parti possono stipulare un contratto che non potrà avere durata inferiore a tre anni, rinnovabile alla prima scadenza per altri due, sempre salva la disdetta del locatore per i motivi sopra indicati, definendo il valore del canone, la durata del contratto, e le altre condizioni contrattuali in relazione ad appositi accordi definiti in sede locale.

4 - Locazioni di natura transitoria. È altresì possibile stipulare locazioni anche di durata inferiore ai limiti previsti dalla legge per soddisfare particolari esigenze delle parti, comunque non inferiore a un mese e non superiore a 18 mesi.

5 - Contratti per studenti: hanno durata massima di 36 mesi, si rinnovano automaticamente a vantaggio degli studenti. I canoni sono definiti da accordi tra le aziende per il diritto allo studio, le associazioni degli studenti, degli inquilini e dei proprietari immobiliari.

- L'acquisto

Se volete acquistare la casa vi consigliamo la massima prudenza, perché si tratta di una decisione che conclude un percorso positivo di integrazione e riguarda spesso il più importante investimento del consumatore.

La prima scelta riguarda l'agenzia immobiliare che dovrebbe consigliare e guidare l'acquirente fino alla conclusione del contatto davanti al notaio.

Chi svolge la professione di agente immobiliare deve essere iscritto in un apposito ruolo tenuto dalle Camere di Commercio, presso le quali sono depositati anche i moduli che l'agente utilizza. Pertanto occorre sempre controllare che sui moduli (incarico di mediazione, proposta di acquisto, locazione) si indichi il deposito e che siano riportati i dati di iscrizione all'albo dell'agente immobiliare. L'agente deve operare correttamente, con imparzialità ed equidistanza tra le parti: deve fornire una corretta valutazione del mercato

immobiliare, accertarsi della situazione legale e urbanistica dell'immobile, consigliare al venditore la regolarizzazione di problemi che possono influire sulla vendibilità del bene e fornire a un potenziale cliente tutte le informazioni in suo possesso. Quando il venditore accetta la proposta irrevocabile di acquisto, l'agente ha diritto al compenso (provvigione).

Le camere di commercio redigono periodicamente tra gli usi e le consuetudini degli importi indicativi di provvigione (dal 2% al 5%), che comunque rimane oggetto di libera contrattazione.

- La proposta d'acquisto

Nella proposta d'acquisto si manifesta la propria intenzione di acquistare quell'immobile a determinate condizioni. Essa si rivolge direttamente al proprietario. Deve contenere le modalità di pagamento con le relative scadenze, nonché l'ammontare della provvigione all'agenzia.

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto, il potenziale acquirente dovrà versare una somma all'agente, il quale sarà tenuto a versarla al venditore a titolo di **caparra confirmatoria** e/o di acconto, in caso di accettazione della proposta di acquisto. La proposta di acquisto, infatti, dovrà essere accettata dal venditore, senza alcuna modifica delle condizioni da parte dello stesso, per aversi conclusione dell'affare.

Ad accettazione avvenuta, entrambe le parti saranno obbligate ad adempiere all'impegno sottoscritto.

Prima di sottoscrivere una proposta di acquisto è opportuno verificare la rispondenza dell'immobile alla situazione catastale dello stesso, nonché eseguire o fare eseguire una visura presso la Conservatoria dei Registri immobiliari del luogo ove è sito l'immobile al fine di verificare se lo stesso risulti o meno gravato da pesi, privilegi e ipoteche.

Fate attenzione anche a eventuali imposte non pagate, a spese di condominio non ancora saldate, all'eventuale fallimento del venditore.

È altresì sconsigliato, se l'immobile deve servire a propria abitazione, acquistare un immobile locato ovvero occupato da soggetti vari senza che venga specificato il titolo.

Il venditore dovrà documentare il titolo di proprietà, la planimetria dell'immobile, la regolarità urbanistica e quella relativa alla sicurezza degli impianti.

Tutti questi accertamenti non sono posti dalla legge a carico dell'agente, per cui è consigliabile eseguire personalmente queste verifiche, prima della sottoscrizione della proposta d'acquisto.

Il **contratto preliminare di compravendita**, detto anche compromesso, è un atto redatto in forma scritta a pena di nullità, con il quale viene stabilito l'impegno delle parti a stipulare successivamente il contratto definitivo (**rogito notarile**) che realizzerà l'effettivo trasferimento della proprietà dell'immobile.

Non è sempre necessario sottoscrivere un contratto preliminare di vendita, essendo il contratto già perfezionato al momento in cui la proposta di vendita viene controfirmata dall'acquirente o viceversa la proposta di acquisto dal venditore.

Al momento della sottoscrizione del contratto una parte consegna all'altra una somma di denaro, detta **caparra**, che, in caso di adempimento, deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta. Se la parte che ha versato la caparra è inadempiente, l'altra può recedere dal contratto, trattenendo la caparra, se inadempiente è chi ha ricevuto la caparra, l'altra può recedere dal contratto ed esigere il doppio della caparra.

E - ASSICURAZIONI

Il contratto di assicurazione viene definito dal codice civile come «il contratto col quale l'assicuratore, verso il pagamento di un premio, si obbliga a rivalere l'assicurato, entro i limiti convenuti, del danno ad esso prodotto da un sinistro, ovvero a pagare un capitale o una rendita al verificarsi di un evento attinente alla vita umana».

I contratti di assicurazione, quindi, si dividono in due categorie:

- **assicurazioni contro i danni**, cioè il contratto col quale l'assicuratore si impegna a rimborsare all'assicurato i danni subiti in conseguenza del verificarsi di un sinistro, nei limiti e alle condizioni stabilite nella polizza;

- **assicurazioni sulla vita**, cioè il contratto col quale si dà luogo al pagamento di un capitale o di una rendita al verificarsi di un evento relativo alla vita umana.

L'elemento che accomuna le due categorie è che ogni garanzia assicurativa diventa operativa solo in seguito al pagamento del prezzo della polizza stessa, il premio assicurativo, che rappresenta la controprestazione dell'assicurazione necessaria per l'esecuzione del contratto.

In questo opuscolo daremo solo alcune indicazioni per quanto riguarda il tipo di assicurazione più diffusa, la RC (responsabilità civile) auto.

Per le altre assicurazioni vi consigliamo prima di tutto di esaminare attentamente la vostra situazione patrimoniale, professionale e familiare per individuare sul mercato la polizza più attinente alle vostre esigenze.

In ogni caso vi consigliamo di richiedere sempre tutta la documentazione e di leggerla molto attentamente, in particolare il fascicolo che contiene le condizioni generali. Data la complessità delle disposizioni e la difficile comprensibilità di molte espressioni, vi consigliamo prima di sottoscrivere una polizza, di chiedere chiarimenti presso i nostri sportelli.

Per quanto riguarda la durata del contratto, vi ricordiamo che è possibile recedere da tutte le polizze danni dando un preavviso di sessanta giorni.

- RC auto

Chi circola con un veicolo a motore è obbligato a sottoscrivere un'assicurazione per la responsabilità civile per danni a terzi.

L'assicurazione RC auto risarcisce i danni provocati con il veicolo dal proprietario o dal conducente responsabile di un incidente. Risarcisce sia i danni alle persone che quelli alle cose. Sono compresi i passeggeri trasportati. Non sono rimborsati i danni subiti dal guidatore responsabile dell'incidente

e al suo veicolo. L'assicurato può scegliere di estendere la garanzia anche a questi danni sottoscrivendo un'apposita polizza (Kasko) che prevede premi più elevati.

Il contratto di assicurazione dura un anno e decorre dalla mezzanotte del giorno in cui è stato pagato il premio.

Decorso l'anno l'assicurato può decidere di rinnovare il contratto oppure di passare a un'altra compagnia.

Ricordate che alcune polizze sono tacitamente rinnovabili: in questi casi, se l'assicurato non comunica la disdetta almeno 15 giorni prima della scadenza, il contratto viene rinnovato.

Ogni compagnia ha l'obbligo legale a contrattare, cioè non può rifiutarsi di assicurare chi ne fa richiesta, alla tariffa che ha stabilito e pubblicizzato.

Al fine di individuare il prodotto – premio e condizioni di polizza – più adeguato alle proprie necessità, il consumatore deve prestare attenzione alle clausole contrattuali.

A ogni assicurato viene assegnato un coefficiente di rischio diviso in 18 classi: quando ci si assicura per la prima volta viene assegnata la quattordicesima classe e, se nel corso dell'anno non si causano sinistri, le classi vengono scalate finì a scendere alla classe 0, che prevede i premi più bassi.

Se invece si rimane coinvolti in incidenti di cui viene attribuita, anche solo in parte, la colpa all'assicurato, nell'anno successivo si viene penalizzati di due classi.

Dopo aver pagato il premio, l'assicurato riceve il contratto con il certificato di assicurazione e il contrassegno, entrambi devono essere tenuti a bordo della macchina, il contrassegno va esposto sul parabrezza.

A ogni scadenza annuale la compagnia rilascia obbligatoriamente all'assicurato un documento, "l'attestato di rischio", che riporta gli eventuali sinistri nei quali è incorso il proprietario del veicolo negli ultimi 5 anni e la classe di merito attribuita al contratto, indispensabile quando si cambia compagnia.

Se si prevede di non usare il veicolo per un periodo non inferiore a 3 mesi e non superiore a 12 si può chiedere alla compagnia di sospendere il contratto.

In caso di sospensione o di mancato rinnovo del contratto per mancato utilizzo del veicolo, l'ultimo attestato di rischio ha validità per 5 anni.

Se l'incidente è avvenuto tra

- due veicoli **a motore**,

- entrambi con **targa italiana**,

- identificati e **regolarmente assicurati**,

e ha causato danni materiali o lesioni al conducente e alle persone trasportate non superiori al 9% di invalidità permanente, il conducente danneggiato che non si sente responsabile o che si ritiene responsabile solo in parte rivolge alla propria compagnia richiesta di risarcimento, con lettera raccomandata A/R o con consegna a mano. L'assicuratore deve presentare una proposta di risarcimento entro 60 giorni dalla richiesta (per i danni al veicolo o a cose), entro 90 giorni per i danni alla persona. Il termine si riduce a 30 giorni se il modulo di constatazione amichevole (modulo blu) è firmato da entrambi i guidatori.

Nel caso in cui si rimanga vittime di un incidente stradale provocato in Italia da un veicolo con targa estera, per richiedere il risarcimento dei danni subiti occorre inviare richiesta di risarcimento con raccomandata A/R all'Ufficio Centrale Italia al seguente indirizzo: UCI - corso Sempione, 39 - 20245 Milano.

Nel caso di incidenti all'estero con veicoli esteri, il danneggiato può richiedere il risarcimento con lettera raccomandata A/R al rappresentante nominato in Italia dalla Compagnia Assicuratrice del responsabile dell'incidente. Per conoscere il nome e l'indirizzo di tale rappresentante inviare richiesta all'ISVAP (ISVAP - Centro di Informazione Italiano. Via del Quirinale, 21 00187 - ROMA) indicando tutti gli elementi utili (data, luogo, targhe dei veicoli coinvolti, nazionalità, assicurazione se nota).

F - SERVIZI FINANZIARI

- Il conto corrente

Il conto corrente bancario è il contratto base nei rapporti fra banca e clienti, sicuramente uno dei servizi bancari più diffusi anche fra i cittadini stranieri. In base a questo contratto la banca compie per conto del cliente e su suo ordine, pagamenti e riscossioni, fornendo al cliente il cosiddetto servizio di cassa.

Periodicamente la banca deve informare il cliente tramite l'invio dell'estratto conto con il riepilogo di tutti i movimenti a debito e a credito, con il saldo del periodo, il conteggio degli interessi, delle spese e delle commissioni. Le risultanze dell'estratto conto possono essere contestate entro il termine di 60 gg. dal ricevimento, decorso il quale l'estratto conto s'intende tacitamente approvato. Oltre al diritto generale di informativa periodica, al cliente è riconosciuto il diritto di ottenere dalla banca entro 90 giorni e a proprie spese, copia della documentazione inerente a singole operazioni effettuate negli ultimi dieci anni. Analogo diritto spetta anche agli eredi, agli aventi diritto e a colui che subentra nell'amministrazione dei beni del cliente.

Le operazioni più comuni effettuate tramite conto corrente sono ad esempio:

- pagamenti di bollette (luce, gas, telefono, ecc.);
- bonifici (pagamenti affitto, pagamenti vari);
- carte di credito e bancomat;
- cambio assegni;
- emissione assegni;
- acquisto titoli.

Tutte queste operazioni costano in quanto la Banca vuole essere remunerata per i servizi resi. Si deve porre quindi molta attenzione alle tariffe.

Bisogna poi segnalare che ora, nei rapporti di durata (conto corrente, libretto di deposito, ecc.) il cliente può sempre recedere dai contratti senza spese di chiusura e senza penalità.

- Il credito al consumo

Quando si acquista un bene si può chiedere una dilazione del pagamento (rate) da parte del venditore o si può ricorrere a un finanziamento.

Chiedere un finanziamento significa rivolgersi a terzi (banche, finanziarie) che versano la somma al venditore al posto dell'acquirente e chiedono poi a quest'ultimo la restituzione della somma prestata, a rate, con interessi.

Questi tipi di finanziamenti hanno una durata che va da 6 a 60 mesi.

Quindi, quando si acquista ricorrendo al credito da parte di una finanziaria, si stipulano due contratti: uno di compravendita con il venditore e l'altro di ricorso al credito con la finanziaria. Questo secondo contratto è un contratto per adesione in cui non si possono modificare le clausole predisposte unilateralmente dalla finanziaria/banca.

Il contratto di finanziamento deve indicare:

- l'ammontare del finanziamento;
- il numero degli importi e la scadenza delle singole rate;
- il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) e in quali condizioni può essere modificato;
- le eventuali garanzie richieste;
- le eventuali coperture assicurative.

Il TAEG è il costo totale del credito a carico del consumatore espresso in percentuale annua del credito concesso. Comprende gli interessi e tutti gli oneri da sostenere per utilizzare il credito.

Il TAN (Tasso Annuo Nominale) è il tasso d'interesse che la finanziaria applica ed è solo un dato indicativo del costo del denaro.

Attenzione ai finanziamenti pubblicizzati "a tasso zero": il tasso zero di solito si riferisce al TAN, non al **TAEG che rappresenta il vero costo del finanziamento.**

- Il mutuo per la casa

Se non si ha disponibilità dell'intera somma necessaria per acquistare la casa si ricorre a un mutuo, cioè a un finanziamento da parte di una banca rimborsabile con rate secondo un piano di ammortamento fissato al momento della stipulazione del contratto.

Il mutuo è di solito garantito da ipoteca sul bene acquistato.

L'ipoteca permette alla banca di recuperare il proprio credito qualora il debitore non rimborsi quanto ha ricevuto in prestito. In questo caso la banca esproprierà il bene su cui è stata costituita l'ipoteca e dalla sua vendita preleverà la somma di cui vanta il credito.

I mutui possono prevedere i seguenti tassi d'interesse:

- a tasso fisso: il tasso d'interesse rimane fisso per tutta la durata del mutuo;
- a tasso variabile: il tasso d'interesse dipende dall'andamento di un indice di riferimento del costo del denaro (Euribor o altri);
- a tasso misto;
- a tasso d'ingresso, se per i primi mesi viene applicato un tasso agevolato.

Quando richiedete un mutuo, domandate alla banca il formulario standardizzato (European Standardised Information Sheet - ESIS) su cui sono riportate

le informazioni sul tipo di tasso proposto, i costi aggiuntivi, l'esatto ammontare delle rate, le condizioni per l'estinzione anticipata del mutuo.

G - LE UTENZE DOMESTICHE: ELETTRICITÀ, GAS, ACQUA

Si accede alla fornitura di elettricità, gas ed acqua sottoscrivendo contratti di adesione. Anche in questo caso le condizioni di erogazione sono regolate nel dettaglio da Carte dei Servizi, in cui si trovano gli standard minimi da rispettare e le eventuali penalità a carico delle società erogatrici per ritardi non giustificati. Ma per energia e gas determinanti sono innanzitutto le decisioni adottate dall'apposita Autorità per l'energia e per il gas.

- Energia elettrica

Dal 1 luglio 2007 tutti i clienti possono scegliere tra le diverse offerte di fornitura nel mercato libero.

L'Autorità per l'energia e il gas ha approvato il "Codice di condotta commerciale" che tutela gli utenti nella fase della conclusione del contratto, stabilendo regole di correttezza, informazione, redazione dei contratti.

Anche dopo la liberalizzazione, Enel continua a essere il fornitore di energia elettrica per la maggior parte degli italiani, ma gli standard minimi che tutti gli operatori devono osservare sono stati stabiliti dall'Autorità per l'energia e per il gas.

Se l'abitazione in cui si va ad abitare è già allacciata alla rete di distribuzione ed era presente una fornitura di potenza pari o superiore a quella richiesta, l'intervento della società si limita all'attivazione del contatore. Se invece è necessario realizzare una nuova fornitura, allora si dovrà pagare anche un contributo di attivazione.

In caso di trasloco è necessario in primo luogo contattare il gestore per provvedere a chiudere il contratto esistente e attivarne uno nuovo; in alcuni casi la disdetta del contratto esistente può essere evitata se il nuovo residente richiede la cessione del contratto (voltura) a suo nome (discorso valevole anche per le utenze di acqua e gas). Occorre prestare maggiore attenzione se nell'abitazione è ancora attiva la fornitura di energia elettrica. In tal caso, infatti, bisogna rilevare la lettura del contatore, possibilmente insieme all'utente precedente che provvederà a pagare gli ultimi consumi.

Il periodo di riferimento delle bollette è normalmente un bimestre. Nelle bollette di conguaglio deve essere indicata la data delle due ultime letture e il consumo effettivo del periodo tra le due letture. Nel caso in cui si riceva una bolletta di conguaglio superiore al 150% delle normali bollette, si ha la possibilità di richiederne il pagamento rateale. Il pagamento deve avvenire nei termini indicati e comunque devono trascorrere almeno 20 giorni tra l'emissione delle bollette e la data di scadenza del pagamento; se l'utente non paga nei termini previsti il fornitore non può sospendere l'erogazione immediatamente, ma deve prima inviare un sollecito al cliente e solo in seguito il ser-

vizio potrà essere sospeso. In caso di riattivazione, al cliente potranno essere addebitati i costi di sospensione e riattivazione.

Ricordate che le vigenti norme tariffarie prevedono alcune agevolazioni per la prima casa.

Alcune società (ad esempio Enel, ACEGAS, ecc.) offrono agli utenti domestici tariffe biorarie. Chiedete che tali offerte vi siano completamente illustrate per valutarne la convenienza.

- Gas per uso domestico

Anche per il gas gli utenti sono liberi di scegliere la società di vendita e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze. Il "Codice di condotta commerciale" impone alle società precise regole di comportamento.

Tra gli elementi che devono essere specificati nel contratto ricordiamo:

- le prestazioni che saranno fornite;
- la data di avvio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio al netto delle imposte, che devono essere indicate a parte, e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire (ad esempio il deposito cauzionale);
- gli oneri e le spese a carico del cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette e quando e come il cliente dovrà pagarle e le conseguenze per il mancato pagamento entro la scadenza prestabilita.

- Acqua

Per quanto riguarda il settore acqua le condizioni di fornitura variano da zona a zona della nostra Regione. Sarà perciò necessario attenersi alla Carta dei servizi eventualmente adottata dall'azienda preposta all'erogazione del servizio. Una regola da tenere in ogni caso presente, qualora si traslochi da un'abitazione a un'altra, è che in genere si deve interrompere l'utenza attiva e richiederne una nuova, tramite l'installazione di un contatore o la riattivazione di quello eventualmente già preesistente.

**ASSOCIAZIONI
DI CONSUMATORI**



Federconsumatori
Friuli Venezia Giulia

FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA

www.federconsumatori-fvg.it

www.cittadinoconsumatore.it

UFFICIO DI PRESIDENZA REGIONALE

Borgo Aquileia 3/B
33057 PALMANOVA (UD)
tel. e fax 0432 935548
fcnuovo@libero.it



ADICONSUM FRIULI VENEZIA GIULIA

www.adiconsumfriuliveneziagiulia.it

SEDE OPERATIVA REGIONALE
Via Manzoni, 5
33170 GORIZIA
tel. e fax 0481 538250



ADOC FRIULI VENEZIA GIULIA

SEDE REGIONALE
Via Ugo Polonio, 5
34125 TRIESTE
tel. 040 3498486 - fax 040 3498486

© *Federconsumatori Friuli Venezia Giulia*
Impaginazione: Cronaca Fvg s.a.s.
Stampa: Compeditoriale Srl - Mestre