

РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ- ИММИГРАНТА

РУССКИЙ – ИТАЛЬЯНСКИЙ

под редакцией
Адриано Брумат

Координирование: Эдо Билла и Марко Миссио
Рисунки и иллюстрации – Рисунок на обложке: Федерико Миссио
Перевод: Blanco y Negro snc



Federconsumatori
Friuli Venezia Giulia



ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| А - ДОГОВОРЫ | 4 |
| - Договор потребителя | 5 |
| - Гарантия по закону для движимости | 5 |
| - Дополнительная гарантия на исправную работу | 5 |
| - Условия, ущемляющие права | 6 |
| - Дефектная продукция | 6 |
| - Договоры, заключенные вне коммерческих заведений: право отказа | 7 |
| - Дистанционные договоры | 7 |
| В - ПРИОБРЕТЕНИЕ АВТОМОБИЛЯ | 8 |
| С - ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ | 9 |
| D - ЖИЛЬЕ | 10 |
| - Аренда | 10 |
| - Покупка | 11 |
| - Предложение на покупку | 12 |
| Е - СТРАХОВАНИЕ | 13 |
| - Страхование гражданской ответственности (ГО) владельцев автомобиля (RC Auto) | 14 |
| F - ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ | 16 |
| - Текущий счет | 16 |
| - Потребительский кредит | 16 |
| - Ссуда на покупку жилья | 17 |
| G - КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ: ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ, ГАЗ, ВОДА | 18 |
| - Электроэнергия | 18 |
| - Газ для бытовых нужд | 19 |
| - Вода | 19 |

ВВЕДЕНИЕ

Согласно данным из последнего доклада Каритас/Мигрантес, в области Фриули-Венеция-Джулия в 2006 находилось 98.881 иностранцев с видом на жительство.

К ним и обращена эта брошюра ассоциаций Федерконсуматори, Адиконсум и Адос, в ней даются основные сведения и советы по проблемам, с которыми повседневно сталкиваемся все мы в качестве граждан и потребителей. Жилье, автомобиль, покупки, услуги для населения, телефоны - вот круг тематик, которыми занимаются три вышеуказанные ассоциации. Их пункты распределены по всей территории области с целью защищать права потребителей и абонентов и оказывать им помощь.

Надеемся, что это небольшое руководство поможет вам сориентироваться, и приглашаем иностранных граждан обращаться в наши пункты за решением проблем. Наша служба призвана помочь в приеме иммигрантов и в правильной и взаимной интеграции с местным населением.

| | | |
|----------------------|----------------------------|--------------------------|
| Эдо Билла | Джузеппе Де Мартино | Антонио Ферронато |
| Президент | Президент | Президент |
| Federconsumatori FVG | Adiconsum | Adoc |

А - ДОГОВОРЫ

Договор является юридическим инструментом для покупки товаров и услуг, а также в более широком смысле – для взятия обязательств по предоставлению определенных благ.

Согласно гражданскому кодексу, договор является соглашением двух или более сторон с целью создавать, регулировать или расторгать юридические

имущественные отношения между ними. Обычно договор заключают простым соглашением между сторонами, даже если поставка товара еще не свершилась и его стоимость еще не выплачена.

С момента своего заключения договор становится обязательным к выполнению и имеет силу по закону между сторонами. Это означает, напр., что (за исключением особых случаев, в которых имеется право отказа в 10-дневный срок для договоров, заключенных дистанционно или вне коммерческих заведений) продавец не обязан заменять товар, если покупатель заметит, что он его купил по ошибке.

Прежде всего, необходимо полностью и точно понять содержание договора, который вам предлагают и который вы собираетесь заключить.

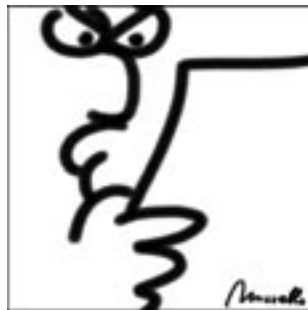
Мы советуем никогда не соглашаться сразу: попросите отсрочку для обдумывания и не подписывайте, не прочитав внимательно текст и не проверив, что вам понятны все слова.

Часто договор (на телефонную связь, аренду, страхование) состоит из многих пунктов, описывающих обязанности и права сторон. Очень важно **взять копию текста**, прочесть, попросить объяснений, советов и помощи у более опытных людей. Если возникли сомнения, то до заключения договора вы можете обратиться в наши пункты.

Некоторые договоры (покупка недвижимости, аренда, страхование, банковские договоры) должны заключаться в письменной форме. Для других (телефонная связь, дистанционные договоры) достаточно устного согласия.

Покупки на значительную сумму следует всегда оформлять письменно.

Внимание: иногда предлагаемый на подпись текст называется не договором, а по-иному: безотзывное предложение (*proposta irrevocabile*), извещение о заказе (*nota d'ordine*), запрос на поставку (*richiesta di fornitura*), бланк клиента (*modulo cliente*) или похожие выражения. Эти документы, даже если они не подписаны другой стороной, но составлены на его фирменном бланке, накладывают те же обязательства, что и стандартный договор, ваша подпись обязывает вас соблюдать изложенные условия.



ДОГОВОР ПОТРЕБИТЕЛЯ

Итальянское законодательство защищает потребителя, который зачастую находится в более невыгодном положении, чем другая сторона (предприятие, коммерсант, профессионал и т.п.).

По закону (ст. 3 Постановления Правительства No 206 “Кодекс потребления” от 06.09.2005), потребителем считается физическое лицо, которое действует вне сферы своей профессиональной деятельности.

Если вы находитесь в этом положении, то закон гарантирует вам следующие виды защиты.

- Гарантия по закону для движимости

Продавец обязан вручить потребителю товар, соответствующий указанному в договоре на продажу.

Товар должен быть пригодным для применения, для которого обычно применяются товары такого типа.

Он должен соответствовать описанию продавца и обладать теми же характеристиками, что и образец, который продавец представил потребителю.

Если в товаре обнаружены дефекты, то потребитель имеет право потребовать:

- **ремонта или замены;**

- **снижения цены или расторжения договора** с возвратом товара и уплаченной суммы, в случае если ремонт или замена невозможны, или если продавец не выполняет их в разумные сроки, или если это создает большие неудобства потребителю.

Для подачи претензий по таким дефектам установлены точные сроки: **гарантия по закону действует два года** и, если дефект обнаружен в течение этого периода, потребитель должен известить продавца заказным письмом с извещением о вручении **в двухмесячный срок с даты обнаружения** дефекта. Этот закон применяется и к имуществу, бывшему в употреблении, но следует помнить, что нормальный износ не считается несоответствием и что стороны могут ограничить одним годом срок гарантии (как это обычно делается для бывших в употреблении автомобилей).

- Дополнительная гарантия на исправную работу

Некоторые товары, напр., бытовые электроприборы, могут иметь дополнительную гарантию на исправную работу, которая не предписывается законом; такая гарантия устанавливает период, в течение которого гарантируется бесплатный ремонт.

Эта гарантия не покрывает все возможные дефекты, из нее исключается нормальный износ, неправильная эксплуатация прибора потребителем и части, отремонтированные неуполномоченными лицами.

Некоторые положения гарантии могут явно исключать последующий

ремонт, но часто есть возможность за умеренную доплату расширить гарантию, как по типам дефектов, так и по сроку действия.

Стоимость телефонных звонков тоже не покрывается гарантией, и зачастую из нее исключаются некоторые виды ремонта, замена товара и всегда исключается плата за вызов мастера, а также части, подверженные нормальному износу, части, отремонтированные неполномоченным лицом, и части, поврежденные вследствие неправильной эксплуатации потребителем. Однако довольно часто дается возможность дополнить гарантию за небольшую доплату, удлиняя гарантийный срок или распространяя ее на стоимость вызова мастера.

В любом случае, хотя гарантия на исправность дается только, если это специально оговорено, но верно и то, что она не может заменить или предложить условия хуже, чем двухлетняя гарантия, предусмотренная по закону.

Для претензий по дефекту купленного изделия необходимо сохранить товарный чек на покупку, который предъявляется в момент подачи рекламации и подтверждает факт покупки.

- Условия, ущемляющие права

Договор, подготовленный продавцом (предприятием, профессионалом и т.п.), может содержать условия, которые приводят к значительному неравновесию прав и обязанностей в ущерб потребителю. Эти условия, за исключением суммы платежа (т.е. экономическая выгода, которую закон оставляет на свободное усмотрение сторон), недействительны, если они не были предметом индивидуальной договоренности.

Примеры ущемляющих условий:

- предусматривается принятие потребителем условий, которых он не мог знать;
- профессионалу разрешается изменять договорные условия без согласия потребителя;
- устанавливается, что цена будет определена в момент поставки;
- профессионалу разрешается повышать цену, не предусматривая в этом случае за потребителем права на отказ от договора.

Внимание: особо невыгодные условия обычно повторяются (или на них дается ссылка) под текстом, который вы уже подписали, и их нужно подписать повторно. Читайте очень внимательно!

- Дефектная продукция

Если дефектная продукция приводит к смерти или ущербу для потребителя, к ущербу личному имуществу (не служащему в целях

предпринимательства), то изготовитель или владелец марки, нанесенной на продукцию, или поставщик, в случае если изготовитель или владелец неизвестны, обязаны возместить ущерб.

Ответственность изготовителя продолжается вплоть до **десятого года** выпуска продукции в продажу. Потребитель должен запросить возмещение ущерба в **трехлетний срок** с момента обнаружения ущерба, дефекта или выяснения личности производителя.

- Договоры, заключенные вне коммерческих заведений: право отказа

Отказ – односторонний акт, которым одна сторона может разорвать договорные обязательства по закону или по условиям самого договора.

Потребитель может отказаться, без уплаты штрафа и без указания причины, от договора, заключенного вне коммерческого заведения (на улице, при поквартирном обходе представителями продавца и т.п.) в **десятидневный** срок с подписания. Десять дней считают с момента поставки товара, если покупка выполнена в отсутствие оператора или если поставленный товар отличается от выбранного потребителем. Те, кто занимается продажей вне коммерческих заведений, должны письменно уведомить потребителя о существовании права отказа и о том, как им можно воспользоваться.

Информация должна быть полной, то есть в ней ясно должен указываться субъект, в отношении которого используется право отказа, и его адрес или, если речь идет о фирме или ином юридическом лице, наименование и его юридический адрес. Копия договора вручается потребителю, иначе можно легко свести на нет цель, поставленную законом.

Срок для отказа равен **шестидесяти дням**, если продавец не выполнил обязанность по информированию, или сделал это неправильно, или не вручил копию договора, или в нем не были указаны все вышеприведенные требуемые сведения для осуществления права отказа.

Отказ освобождает потребителя от всех обязательств по договору; он должен возместить продавцу только дополнительные расходы, если те были предусмотрены договором и специально в нем указаны. Продавец, со своей стороны, должен в тридцатидневный срок с даты получения извещения об отказе или получения возвращенного товара вернуть сумму, уплаченную авансом.

- Дистанционные договоры

Дистанционными считаются договоры, заключенные без физического присутствия продавца (профессионала), напр., по телефону, факсу, радио, телевидению, интернету или электронной почте. В этом случае потребитель имеет такое же право на отказ, как и для договоров, заключенных вне коммерческих заведений (см.

предыдущий раздел). Для отказа следует послать заказное письмо с уведомлением о вручении в **десятидневный** срок с даты поставки товара, а для услуг – с даты заключения договора. В обоих случаях также обязательно должны быть сообщены сведения, положенные по закону, иначе срок будет отсчитываться с даты их сообщения. Такими сведениями является важная для потребителя информация, которую закон обязывает сообщить письменно до заключения договора, а именно: личность и физический адрес продавца, цена товара, расходы на пересылку, наличие права на отказ и порядок его осуществления, срок действия предложения и т.п. Если эти сведения не были сообщены, потребитель может отказаться от договора в течение **девятиста дней**, в порядке, указанном выше.

При дистанционных продажах для повышения защиты потребителя, помимо правил по возврату полученных платежей и товара со стороны потребителя, не предусмотрено возмещение дополнительных расходов, а только расходов на отсылку товара продавцу. Если приобретение товара или услуг выполняется одновременно с оформлением потребительского кредита (финансирования от банка или финансовой компании), то отказ приводит также к расторжению договора на финансирование, при этом потребителя не касаются дальнейшие отношения между продавцом и финансирующим лицом, если сумма была уже уплачена.

В – ПРИОБРЕТЕНИЕ АВТОМОБИЛЯ

При покупке **нового** автомобиля внимательно прочтите текст договора, если для его приобретения берется кредит, то хорошо ознакомьтесь с условиями выдачи кредита. Гарантия по закону действует **два года**.

Больше осторожности следует проявлять при покупке **бывшего в употреблении автомобиля**.

Прежде всего, тщательно выберите продавца, которому можно доверять.

На старый автомобиль, приобретенный **у профессионального продавца (автосалон, дилер производителя и т.п.)**, также распространяется гарантия по закону от производственных дефектов сроком 24 месяца, но обычно этот период сокращается до **12 месяцев** (не менее!), однако это можно сделать только с письменного согласия покупателя. Для большей уверенности в случае рекламаций по соответствию машины в дальнейшем, очень важно попросить у продавца, может ли он сертифицировать степень износа автомобиля.



В договоре, копию которого вам дает продавец, должны указываться:

- номерной знак автомобиля или номер шасси, марка, модель, год;
- рекомендуется указать пробег и участие автомобиля в ДТП;
- гарантия (с указанием исключенных видов ремонта);
- стоимость перерегистрации на нового собственника;
- внесенный залог/аванс для подтверждения сделки;
- кредит на проведение сделки; указать, что если в кредите будет отказано, то договор аннулируется с возвратом залога/аванса.

В отношении кредита есть смысл предварительно навести справки о других возможностях (напр., в банке, где у вас есть счет): финансовые компании нередко запрашивают более высокие проценты, так как считают, что кредит на покупку бывшего в употреблении автомобиля связан с повышенным риском.

При покупке автомобиля у **частного лица** помните, что в этих случаях не применяются виды защиты по закону, предусмотренные для договоров между потребителем и профессионалом. Поэтому будьте очень осторожны.

Тщательно проверьте документы на машину. Для предосторожности можно сходить в PRA (бюро регистрации автомобилей) и взять там справку для проверки того, что смена владельца правильно зарегистрирована и что на автомобиль не оформлена ипотека или иные обременяющие условия.

С - ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ

Услуги по обычной и мобильной телефонной связи предоставляются после подписания договора, в котором стандартные условия распечатаны на специальных бланках телефонной компании (Telecom, Wind, Tele 2...). Такой вид договора называется публичным, так как у потребителя только две возможности: принять договор целиком или не принять.

Внимание: помните, что если вы приняли предложенный вам договор, вы согласились со всеми включенными в него условиями.

Для сознательного выбора рекомендуем еще до ознакомления с договором прочесть перечень услуг, в котором компания обязуется эффективно обеспечивать вас услугой и соблюдать стандарты качества. Список услуг можно найти на сайтах компании. Telecom Italia приводит его в начале телефонного справочника.

Сам договор представляет собой готовый бланк, содержащий отдельные договорные условия, так как часто присылается отдельный документ с общими условиями (*Clausole generali*).

Учтите, что некоторые компании указывают в договоре тип оферты или тарифный план вместе со сведениями, где узнать расценки и тарифы.

Помните, что вы имеете право на отказ от договора без штрафа, если вам впоследствии предложат изменения договорных условий; вы также имеете право на то, чтобы вас известили не позднее чем за месяц о таких изменениях и о возможности отказаться без штрафных санкций.

Один из самых распространенных способов принять предложение по услугам телефонной связи заключается в дистанционном договоре: операторы телефонных компаний звонят домой потребителю, чтобы убедить его заключить договор. Очень часто это приводит к большим неприятностям. Самая распространенная состоит в том, что потребитель, отвечая на вопросы промодера, не отдает себе отчета, что он заключает договор, так как он или не понял сути предложения, или промодер объяснял нечетко, или потребитель думал, что договор затем надо будет подтвердить письменно и поэтому он будет официально заключен только при подписании присланного позднее документа.

По всем вышеперечисленным причинам не рекомендуется заключать подобные договоры по телефону.

Помните также следующее:

договор можно расторгнуть с предупреждением за 30 дней, также до его естественного окончания (обычно от 12 до 18 месяцев), в этом случае провайдер может потребовать оплаты работ от отключения; в случае кражи сотового телефона необходимо позвонить своему провайдеру и заблокировать карту. Затем заявите в полицию о краже.

Всегда проверять все статьи расхода в счете на телефон, особенно те, которые относятся к звонкам другого провайдера или к спутниковой связи.

Если начисленная суммы вызывает сомнения, обратитесь в наши пункты: мы поможем сформулировать претензии и начать процедуру улаживания спора.

D - ЖИЛЬЕ

Жилье является ценным имуществом, поэтому его следует выбирать, тщательно взвешивая все аспекты и последствия, как в случае покупки, так и в случае аренды.

- Аренда

По договору аренды одна сторона (арендодатель) предоставляет другой стороне (арендатору) недвижимость на определенный срок в обмен на платеж (арендную плату).



Договоры действительны только в письменной форме. Они должны регистрироваться в регистрационном отделе (Ufficio del Registro). Регистрационный налог уплачивается пополам собственником и жильцом. Регистрация обязательна в целях налогообложения, кроме того, она дает гарантии жильцу в отношении лиц, которые могут претендовать на права на жилье.

Рекомендуется обращаться за помощью на этапе заключения договора и при его исполнении (напр., при проблемах с внесением квартплаты, с разделением расходов между собственником и жильцом и т.п.) к ассоциациям жильцов и к ассоциациям иммигрантов.

Согласно действующему законодательству, стороны могут подписывать договор на аренду жилья по пяти различным каналам: 1 – Полностью свободная сдача в аренду. Для роскошных домов, вилл, зданий, считающихся историческими или художественными памятниками, жилья на период отпуска, гаражей. Стороны свободно могут устанавливать срок договора, размер арендной платы и т.п.

2 – Стороны могут заключать договоры на найм на срок не менее четырех лет, возобновляемый еще на четыре года один раз, при этом арендодатель имеет право расторгнуть такой договор, но только при наличии особых причин (жилье требуется для проживания его самого или членов его семьи, жилье подлежит капитальному ремонту или собственник собирается его продать). Размер арендной платы устанавливается по соглашению.

3 – Стороны заключают договор на срок не менее трех лет, возобновляемый затем еще на два года; при этом арендодатель также имеет право на расторжение по вышеуказанным причинам. Размер арендной платы, срок договора и прочие условия устанавливаются по отдельными соглашениями.

4 – Временная сдача в аренду. Можно также заключить договор на аренду сроком менее, чем предусмотрено законом, ввиду особых потребностей сторон, но не менее одного месяца и не более 18 месяцев.

5 – Договоры для студентов: сроком максимум 36 месяцев, возобновляются автоматически с преимуществом в пользу студента. Квартплата определяется соглашениями между организациями по праву на обучение, ассоциациями студентов, жильцами и собственниками недвижимости.

- Покупка

Если вы собрались купить жилье, рекомендуем быть максимально осторожными, так как речь идет о решении, которое является завершением положительного процесса интеграции и очень часто становится важнейшим капиталовложением потребителя. В первую очередь следует внимательно выбрать риэлтора, который

должен давать советы и поддерживать покупателя вплоть до подписания нотариального акта.

Риэлтор (или агент по продаже недвижимости) должен быть записан в специальный перечень при местной Торговой Палате. Там же регистрируются бланки, которыми пользуется агент. Поэтому нужно всегда проверять, что на бланках (поручение на посредничество, предложение на покупку, аренду) указана регистрация и приведены сведения о внесении риэлтора в указанный список. Агент должен действовать корректно, без предвзятости и по принципу равноправия сторон. Он обязан дать объективную оценку рынка недвижимости, проверить юридическое и урбанистическое состояние объекта, посоветовать продавцу уладить проблемы, которые могут препятствовать продаже недвижимости, и сообщить потенциальному клиенту все известные ему сведения. Когда продавец принимает безотзывное предложение о покупке, агент получает право на комиссионные.

Торговые палаты регулярно сообщают примерные размеры принятых комиссионных (от 2% до 5%), но точная цифра определяется в результате свободных переговоров.

- Предложение на покупку

В предложении на покупку покупатель изъявляет свое намерение купить недвижимость на конкретных условиях. Предложение обращено напрямую к собственнику. В нем должен содержаться порядок платежа, его сроки и сумма комиссионных риэлтора.

При подписании предложения на покупку потенциальный покупатель должен уплатить некоторую сумму агенту, а тот должен выплатить ее продавцу, в качестве **подтверждающего залога** или аванса, в случае принятия предложения на покупку. Предложение на покупку должно быть принято продавцом без всяких изменений в условиях, чтобы сделка считалась совершенной.

Когда предложение принято, обе стороны обязаны придерживаться подписанных ими обязательств. Перед подписанием предложения на покупку рекомендуется проверить, что недвижимость соответствует кадастровой ситуации, а также взять (или поручить взять) справку в Реестре недвижимости (*Conservatoria dei Registri immobiliari*) по месту нахождения недвижимости для контроля возможных обременяющих условий, льготных прав на нее или ипотек.

Следует проверить также, что по недвижимости уплачены все причитающиеся налоги, расходы на содержание общих мест пользования, отсутствие банкротства продавца.

Если недвижимость приобретается для личного проживания, то не рекомендуется покупать жилье, сданное в аренду или занятое лицами неизвестно на каких правах.

Продавец должен документально подтвердить свое право

собственника, предоставить план объекта, разрешение на постройку и справки о соответствии систем технике безопасности. Все эти проверки по закону не считаются обязанностью агента, поэтому рекомендуется провести их лично, до подписания предложения на покупку.

Предварительный договор купли-продажи должен совершаться в письменной форме, иначе он считается недействительным. Этот договор устанавливает обязательство сторон в дальнейшем заключить окончательный нотариально оформленный договор (*rogito notarile*), по которому и происходит передача собственности на недвижимость.

Предварительный договор на продажу требуется подписывать не всегда, поскольку договор считается заключенным в момент подтверждения покупателем предложения на продажу или в момент подтверждения продавцом предложения на покупку.

При подписании договора одна сторона передает другой сумму денег, так называемый **залог**, который в случае совершения сделки будет возвращен или зачтен в причитающуюся сумму. Если сторона, внесшая залог, не выполняет своих обязательств, то другая сторона может расторгнуть договор и удержать залог. Если же обязательства не выполняет сторона, получившая залог, то другая сторона может расторгнуть договор и потребовать двойную сумму залога.

Е - СТРАХОВАНИЕ

Договор на страхование по гражданскому кодексу определяется как «договор, по которому страховщик взамен уплаты взноса обязуется возместить страхователю в согласованных пределах ущерб, понесенный в результате страхового события, или выплатить капитал, или ренту при наступлении события, касающегося человеческой жизни».

Страховые договоры делятся на две категории:

- **страхование от ущерба**, то есть договор, по которому страховщик обязуется возместить страхователю ущерб, понесенный в результате наступления страхового случая, в пределах и на условиях, установленных в полисе;

- **страхование жизни**, то есть договор, по которому выплачивается капитал или рента при наступлении события, касающегося человеческой жизни.

Обе категории имеют то общее, что любая страховая гарантия вступает в действие только при уплате стоимости страхового полиса, страхового взноса, который считается компенсацией страхователя, необходимой для исполнения договора.

В этой брошюре даются только некоторые указания по самому распространенному типу страхования, то есть по гражданской

ответственности владельцев автомобилей.

Подругимвидамстрахованиярекомендуемпреждевсеговнимательно проанализировать ваше имущественное, профессиональное и семейное положение, чтобы найти на рынке полис, лучше всего отвечающий вашим потребностям.

В любом случае советуем всегда запрашивать всю документацию и очень внимательно ее читать, особенно брошюру с общими условиями. Поскольку многие условия весьма сложны и некоторые выражения трудны для понимания, то до подписания полиса лучше всего обратиться за разъяснениями в наши пункты.

Относительно срока действия договора напоминаем, что вы имеете право расторгнуть любую страховку, предупреждая об этом за шестьдесят дней.

- **Страхование гражданской ответственности (ГО) владельцев автомобиля (RC Auto)**

Владельцы транспортных средств с мотором обязаны застраховать гражданскую ответственность за ущерб посторонним.

Страховая компания возмещает ущерб, нанесенный владельцем или водителем автомобиля. Возмещается ущерб имуществу и людям, включая перевозимых пассажиров. Не возмещается ущерб, понесенный виновным в аварии водителем и его автомобилем. Страхователь может по своему выбору распространить гарантию и на эти виды ущерба, подписав специальный полис (Kasko), которым предусматриваются более высокие страховые взносы.

Страховой договор действует год и отсчитывается с полуночи того дня, в который был выплачен страховой взнос.

По прошествии года страхователь может возобновить договор или обратиться в другую компанию.

Следует помнить, что некоторые полисы возобновляются автоматически: в этих случаях, если страхователь не сообщит об отказе за 15 дней до истечения срока действия, то договор будет возобновлен.

Каждая компания обязана по закону заключить договор, то есть она не может отказать в страховании тому, кто это запросил, по тарифам, которые сама компания установила и опубликовала.

Чтобы найти наиболее подходящую страховку (взнос и условия), потребитель должен внимательно изучить статьи договора.

Каждому страхователю присваивается коэффициент риска, который подразделяется на 18 классов: когда страховка заключается впервые, то присваивается четырнадцатый класс, а если за год страхователь не стал причиной аварий, то класс уменьшается, вплоть до достижения класса 0, который предусматривает самые низкие взносы.

Если же страхователь попал в ДТП, пусть даже его вина в них была

частичной, то на следующий год его “штрафуют”, переводя на два класса ниже.

После уплаты взноса страхователь получает договор с сертификатом страховки и знаком, оба этих документа надо постоянно иметь в машине, а знак наклеивается на лобовое стекло.

Ежегодно по истечении договора компания обязана выдать страхователю документ, т.н. аттестат риска (*attestato di rischio*); в нем указываются ДТП, в которые владелец автомобиля попал за последние 5 лет, и класс, присвоенный договору, независимо от того, меняется страховая компания или нет.

Если владелец собирается не пользоваться автомобилем в течение срока свыше 3 месяцев, но не более 12, то он может попросить страховую компанию приостановить договор.

В случае приостановления или невозобновления договора в связи с неиспользованием автомобиля последний аттестат риска будет действителен в течение 5 лет.

Если участниками ДТП оказались

- два транспортных средства **с двигателем,**

- оба с **итальянскими номерными знаками,**

- зарегистрированные и **должным образом застрахованные,**

и при этом был нанесен материальный ущерб или травмы водителю и перевозимым им лицам не более 9% постоянной инвалидности, то пострадавший водитель, который не считает себя виновным или считает себя виновным только отчасти, обращается в свою страховую компанию с запросом на возмещение, посылая его заказным письмом с уведомлением о вручении или с вручением лично в руки. Страховщик должен представить предложение о возмещении в 60-дневный срок с даты запроса (по повреждению автомобиля или материальному ущербу) и в 90-дневный срок для ущерба людям. Срок сокращается до 30 дней, если бланк мирного урегулирования (синего цвета) подписан обеими сторонами.

Если вы пострадали в ДТП, которое произошло в Италии по вине автомобиля с иностранным номером, то для возмещения ущерба следует послать запрос заказным письмом с уведомлением о вручении в Центральный Отдел Италии по адресу: UCI - corso Sempione, 39 - 20245 Milano.

В случае ДТП за границей с участием иностранных автомобилей пострадавший посылает запрос на возмещение ущерба заказным письмом с уведомлением о вручении представителю, назначенному в Италии страховой компанией виновного в ДТП. Чтобы узнать название и адрес этого представителя, нужно направить запрос в информационный центр ISVAP (ISVAP - Centro di Informazione Italiano. Via del Quirinale, 21 00187 - ROMA), указав все нужные сведения (дату, место, номерные знаки автомобилей, гражданство, страховую компанию, если это известно).

F – ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

- Текущий счет

Текущий счет является базовым договором в отношении банка с клиентами, несомненно, это самая распространенная банковская услуга, которой пользуются иностранцы. На основании этого договора банк выполняет платежи и зачисления от имени клиента и по его распоряжению, обеспечивая клиента так называемым кассовым обслуживанием.

Периодически банк обязан информировать клиента, посылая выписку из счета с перечнем всех операций по платежу и зачислению, сальдо за период, подсчетом процентов, расходов и комиссионных. Результаты по выписке из счета можно опротестовать в 60-дневный срок с получения. По истечении этого срока выписка считается автоматически подтвержденной. Помимо общего права на периодическое информирование, за клиентом признается право получить от банка в 90-дневный срок и за свой счет копию документации по отдельным операциям, выполненным за последние десять лет. Аналогичное право есть у наследников, правопреемников и тех, кто вступает в управление имуществом клиента.

Наиболее часто по текущему счету выполняются следующие виды операций:

- оплата счетов за коммунальные услуги (свет, газ, телефон и т.п.);
- переводы (квартплата, различные платежи);
- кредитные карточки и банкомат;
- обналичивание чеков;
- выдача чеков;
- приобретение ценных бумаг.

Все эти операции имеют стоимость, так как банк желает получить плату за оказываемые услуги. Следовательно, нужно внимательно ознакомиться с тарифами на них.

Необходимо отметить, что сейчас при долговременных отношениях (текущий счет, сберегательная книжка и т.п.) клиент может всегда расторгнуть договор без платы за закрытие счета и без санкций.

- Потребительский кредит

При покупке имущества можно запросить от продавца рассрочки платежа (взносами) или прибегнуть к финансированию.

Запрос на финансирование означает, что потребитель обращается к третьим лицам (банкам или финансовым компаниям), которые выплачивают нужную сумму продавцу вместо покупателя, а затем



от этого последнего запрашивают возврат одолженной суммы с выплатой взносами и с процентами.

Такие виды финансирования имеют срок действия от 6 до 60 месяцев.

Следовательно, при покупке с кредитом от финансового учреждения заключаются два договора: один на куплю-продажу с продавцом, а другой - на выдачу кредита с финансовым учреждением. Этот второй договор является публичным договором, в котором невозможно изменить условия, разработанные односторонне финансовым учреждением/банком.

В договоре на финансирование должны указываться:

- сумма финансирования;
- количество и сумма взносов, сроки их уплаты;
- общий фактический годовой показатель (*TAEG, Tasso Annuo Effettivo Globale*) и на каких условиях он может быть изменен;
- гарантии, если они запрошены;
- страховое покрытие, если запрошено.

TAEG является показателем того, сколько в целом кредит стоит для потребителя, он выражается в годовом проценте от выданного кредита. В него включаются банковские проценты и все расходы по пользованию кредитом.

Номинальный годовой показатель (*TAN, tasso Annuo Nominale*) является процентной ставкой, применяемой финансовым учреждением. Он показывает стоимость денег.

Внимание: в рекламе нередко говорится о беспроцентных кредитах. Обычно нулевой процент относится к TAN, а не к **TAEG, который показывает реальную стоимость пользования финансированием**

- Ссуда на покупку жилья

Если нет всей суммы для покупки жилья, то покупатель прибегает к ссуде, в этом случае банк выдает нужную сумму, которую нужно возратить взносами согласно графику амортизации, утвержденному в момент заключения договора.

Обычно для получения ссуды нужно дать гарантию в виде ипотеки на приобретаемое жилье.

Ипотека позволяет банку вернуть свои деньги, если должник не возвратит взятую ссуду. В этом случае банк экспроприирует имущество, на которое оформлена ипотека, продаст его и вычтет из выручки сумму задолженности.

Ссуда может выдаваться под следующие проценты:

- фиксированная ставка: остается неизменной в течение всего срока действия ссуды;
- переменная ставка: зависит от колебаний показателя стоимости денег (*Euribor* или другие);
- смешанная ставка;

- начальная ставка, если в первые месяцы применяется льготная ставка.

При запросе ссуды попросите у банка стандартный формуляр (European Standardised Information Sheet - ESIS), в котором приведены сведения по предложенной ставке, дополнительным расходам, точная сумма взносов, условия досрочного возврата ссуды.

G - КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ: ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ, ГАЗ, ВОДА

По снабжению электроэнергией, газом и водой подписываются публичные договоры. Также и в этом случае условия снабжения подробно излагаются в карте услуг, где указан минимальный стандарт качества и возможные санкции в отношении коммунальной компании за неоправданную задержку. Однако по энергии и газу определяющими являются, прежде всего, решения компетентных органов в отношении энергии и газа.



- Электроэнергия

С 1 июля 2007 все клиенты получили право выбора из различных предложений на свободном рынке.

Компетентный орган по снабжению энергией и газом утвердил "Кодекс коммерческого поведения", защищающий пользователей при заключении договора, в нем установлены принципы корректности, информирования, разработки договоров.

Также после либерализации электрокомпания Enel продолжает снабжать электроэнергией большую часть итальянцев, но компетентный орган по снабжению энергией и газом определил минимальные стандарты, которые обязаны соблюдать все коммунальные компании.

Если жилье, куда вы въезжаете, уже подключено к распределительной сети и обеспечено энергией мощностью, равной или выше требуемой, то задача электрокомпании сводится к подключению счетчика. Если же требуется выполнить новое присоединение, то придется уплатить за его создание.

При переезде необходимо первым делом обратиться в компанию, чтобы она закрыла существующий договор на обслуживание и открыла новый; в некоторых случаях можно избежать расторжения существующего договора, если новый жилец запросит переоформления договора на свое имя (это также относится к поставке воды и газа). Следует внимательно проверить, подключено ли еще в квартире электроснабжение. В этом случае нужно снять показания

с электросчетчика, по возможности с предыдущим пользователем, который и должен оплатить последние счета за потребленное электричество.

Обычно счета выписываются за два месяца. В счетах с перерасчетом должна быть указана дата последних двух снятий показаний и фактическое потребление в период между двумя снятиями показаний. В случае, если приходит счет с перерасчетом, где сумма более чем на 150% превышает обычные счета, можно запросить оплату взносами. Платеж должен выполняться в указанные сроки, в любом случае должно пройти не менее 20 дней между выдачей счета и датой платежа. Если абонент не платит в указанные сроки, коммунальная компания не может немедленно прекратить снабжение, она должна вначале послать напоминание и только затем приостановить обслуживание. При новом подключении с абонента могут быть востребованы расходы на приостановку и новое подключение.

Нелишне напомнить, что действующие тарифы предусматривают некоторые льготы для первого жилья.

Некоторые компании (напр., Enel, ACEGAS, ecc.) предлагают абонентам тарифы, различающиеся в зависимости от времени суток. Запросите полную информацию по таким тарифам, чтобы оценить, насколько они вам выгодны.

- Газ для бытовых нужд

В отношении газа абоненты также могут свободно выбрать компанию и тип договора на обслуживание, который им больше подходит. "Кодекс коммерческого поведения" накладывает на компании обязанность соблюдения точных правил поведения.

В договоре должны указываться следующие сведения:

- оказываемые услуги;
- дата начала и срок действия договора;
- стоимость обслуживания без налогов, которые следует указывать отдельно, а также возможные изменения со временем;
- гарантии, которые могут быть потребованы от абонента (напр., внесение залога);
- расходы, которые относятся за счет абонента;
- как и когда снимаются показания по расходам;
- когда выдаются счета и как абонент должен их оплачивать, а также последствия неуплаты в срок.

- Вода

Условия водоснабжения различны в каждой зоне нашей области. Поэтому необходимо придерживаться Карты услуг, принятой коммунальной компанией по водоснабжению. В любом случае следует помнить, что при переезде из одного жилья в другое обычно требуется прервать услугу на водоснабжение и оформить ее заново с установкой нового счетчика или подключением имеющегося счетчика.

GUIDA DEL CONSUMATORE IMMIGRATO

RUSSO - ITALIANO

*a cura di
Adriano Brumat*

Coordinamento: Edo Billa e Marco Missio

Vignette e disegni - Disegno in copertina: Federico Missio



Federconsumatori
Friuli Venezia Giulia



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.

**АССОЦИАЦИИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



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