

Cancelazione voli Alitalia: Movimento Consumatori invia esposto all'Antitrust



Movimento Consumatori ha inviato un esposto all'Antitrust affinché valuti la legittimità della procedura di gestione e delle comunicazioni di **cancellazioni di voli Alitalia**.

Sono infatti pervenute all'Associazione numerose segnalazioni di consumatori ai quali la compagnia ha reso nota la cancellazione di voli *"a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 e ai conseguenti provvedimenti di restrizione relativi agli spostamenti decisi dalle autorità nazionali e internazionali"*. Con la stessa comunicazione veniva richiesto di *"riprogrammare"* il viaggio contattando un numero verde entro 5 giorni, a pena della *"cancellazione"* della prenotazione, senza alcuna ulteriore informazione sui diritti del passeggero al rimborso e all'eventuale diritto alla compensazione pecuniaria, secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 261 del 2004.

A seguito del DPCM dell'11 giugno 2020, tuttavia, si è introdotta la possibilità per i vettori aerei di non mantenere il distanziamento di un metro tra i passeggeri e, a partire dal 3 giugno, sono state rimosse le restrizioni alla circolazione all'interno del territorio nazionale e nell'area europea Schengen, Regno Unito e Irlanda del Nord.

Come anche rilevato dall'ENAC che ha aperto un procedimento sanzionatorio nei confronti delle compagnie che adducono come motivazione delle cancellazioni *"l'emergenza sanitaria"*, **le**

cancellazioni non possono limitare i diritti dei passeggeri, in particolare prevedendo – in alternativa al rimborso e alla compensazione pecuniaria – l’assegnazione di un voucher in alternativa al rimborso.

Secondo quanto riferito dai passeggeri destinatari della comunicazione il call center messo a disposizione da Alitalia non era raggiungibile.

“Riteniamo che la compagnia di bandiera abbia posto in essere una pratica commerciale scorretta – afferma Marco Gagliardi del Servizio Legale di MC – in quanto non ha reso informazioni corrette sui diritti dei passeggeri che oggi hanno diritto a quanto previsto dalla normativa comunitaria. Auspichiamo che l’Antitrust apra urgentemente un procedimento e che in questo clima di incertezza inibisca comportamenti analoghi, posti in essere anche da parte di altre compagnie”.

Per segnalazioni di pratiche commerciali scorrette, l’associazione invita i consumatori a scrivere alla email rimborsi@movimentoconsumatori.it

Riforma RC Auto

Non si fa attendere la risposta dei consumatori di **AssoUtenti** e **Movimento Consumatori** che uniscono ancora una volta, la loro voce con i carrozzieri indipendenti di **Federcarrozzieri**: siamo d’accordo con **ANIA**, non possiamo rimandare una **“revisione organica del RCAuto”**.

Una sola condizione: si correggano le storture dell’attuale normativa tutta tesa ai numeri di chi fa profitti a molti zeri. Chiediamo una RCAuto che risponda ai principi di più concorrenza, più diritti, più sicurezza. Le assicurazioni non

tengano conto solo dei profitti.

La risposta è corale: se ANIA vuole debellare le presunte "truffe", combatta insieme a noi consumatori e carrozzieri indipendenti di Federcarrozzieri, contro chiunque, comprese le compagnie, abusi e truffi. Lotti insieme a noi e sanzioni le compagnie assicurative che in barba alla legge, continuano impunte ad inserire clausole vessatorie nei contratti RCAuto. Si abolisca il risarcimento diretto estirpando così una delle distorsioni più evidenti e sfruttate.

Faccia propria la battaglia dei consumatori e Federcarrozzieri perché le Forze dell'Ordine, le ASL ed ARPA denunciino ed accompagnino alla regolarità o alla chiusura, le troppe officine che non adempiono ai 64 adempimenti dovuti con il solo risultato di inquinare l'ambiente, non rispettare i propri lavoratori, fornire un servizio non garantibile, operano in regime di concorrenza sleale nei confronti di quanti rispettano le regole. Solo così, puntando il dito su ogni stortura, le proprie prima che quelle altrui, quelle cioè di talune compagnie assicuratrici che ANIA rappresenta, potranno sostenere di combattere veramente "le truffe".

Si apra dunque una nuova era di correttezza. Si scriva una nuova RCAuto ed ANIA assuma un ruolo più etico favorendo più concorrenza, più diritti, più sicurezza del mercato, più indipendenza e meno sudditanza contrattuale e commerciale della rete dei professionisti (periti, agenti, medici e carrozzieri).

In assenza di un tavolo cui tutte le parti, i veri Stati generali, siano chiamati a partecipare, i social hanno dato modo ai rappresentanti del "terzo stato": i cittadini e lavoratori.

Le parole sono state affidate alla rete, in un webinar on line sui social (vedi video), che ha dato voce agli attori già firmatari della Carta di Bologna del gennaio 2014, e che

ancora oggi combattono per raddrizzare le storture del mondo della riparazione automobilistica. Un elenco di progetti concreti e di buon senso richiesti al legislatore da anni e di cui si auspica una rapida attuazione.

“Il mercato assicurativo ha giovato dell’assenza di sinistri consolidando il suo assetto non concorrenziale e maturando utili da capogiro” ha dichiarato Furio Truzzi, presidente nazionale di AssoUtenti, aggiungendo che “va subito introdotta la norma sulla portabilità dei certificati assicurativi e attivate le disposizioni necessarie perché possano agevolare l’immediato smaltimento del contenzioso RC auto. È necessario liberare i tribunali da decine di migliaia di cause pendenti e soddisfare i diritti dei danneggiati che da troppo attendono un equo risarcimento”.

“Il piano Colao, non contiene alcuna riforma, ormai urgente, delle Autorità di Controllo della Concorrenza e di Vigilanza del Mercato Assicurativo” ha aggiunto Stefano Mannacio, responsabile assicurativo di AssoUtenti che inoltre ribadito che il solo rispetto della normativa in vigore, dei codici di deontologia professionale di tutti gli operatori (agenti, periti, riparatori, medici) potrebbe ridurre in modo radicale il potere delle assicurazioni di condizionare i comportamenti di liberi professionisti e imprenditori”.

“E’ ora di depurare i contratti da clausole vessatorie e complesse che comprimono i diritti degli assicurati nella loro debole veste di danneggiati: questa è stata una delle conseguenze distorsive del cosiddetto risarcimento diretto” ha affermato l’Avv. Sonia Monteleone responsabile assicurativo di Movimento Consumatori, esprimendo la posizione dell’associazione e aggiungendo come “il semplice diritto di scelta del riparatore di fiducia, sancito dalla legge, sia profondamente minato da informazioni errate date dalle compagnie assicuratrici”.

“E’ urgente avviare alla camera un progetto di legge organico,

costruito e meditato con molte associazioni di categoria che possa rendere realmente concorrenziale il mondo assicurativo". Così si è espresso il **deputato Andrea Colletti del M5S**, aggiungendo che misure come *"la libertà di entrata di imprese estere, una lotta reale all'oligopolio assicurativo e l'introduzione di norme che possano dare un quadro di stabilità alla tutela dei danneggiati possono favorire un mercato con prezzi inferiori e diritti più garantiti"*.

"Sicurezza, trasparenza, rapporto di lealtà assoluta nei confronti del Cliente e di tutti gli operatori" queste le parole d'ordine conclusive di **Davide Galli, presidente di Federcarrozzieri**, che considera ineludibile il completamento di un tavolo sulle riparazioni a regola d'arte che possa dare al cliente gli utili indicatori per percepire la reale qualità della riparazione e la messa in sicurezza del veicolo.

MERCATO ASSICURATIVO: LE NOSTRE PROPOSTE

1. Portabilità certificato assicurativo (sul modello di quanto già accade nella telefonia), per ridurre i premi, visto l'ampio utile di cui godono le compagnie.
2. Credito di imposta per chiusura di posizioni radicate in giudizio: concedere al debitore, in questo caso le assicurazioni, un credito di imposta direttamente proporzionale all'importo da risarcire e inversamente proporzionale al livello di radicamento in giudizio con lo scopo di liberare i tribunali da centinaia di migliaia di cause civili pendenti.
3. Riduzione dei termini per la risposta ai reclami da 45 giorni a 20 giorni. Le compagnie assicuratrici in tale periodo hanno assolutamente tempo e personale per rispondere nei termini di legge.
4. Divieto dell'uso di strumenti quali cassa integrazione e ferie anticipate. Le compagnie assicuratrici hanno raccolto premi per pagare sinistri e i dipendenti. L'assenza di nuovi eventi non può essere usata quale strumento di risparmio del personale per rallentare i

risarcimenti in essere. I sindacati e il governo devono monitorare comportamenti che generano tattiche dilatorie.

5. Inasprimento delle sanzioni, fino alla revoca dell'autorizzazione, all'attività assicurativa alle assicurazioni che non si sono ancora adeguate a fornire chiare informative pre-contrattuali. È noto che molte compagnie ancor oggi non hanno semplificato i contratti, le informative, lasciando ancora gli assicurati in una giungla di clausole difficilmente comprensibili e spesso vessatorie.
6. Accorciamento termini di legge e sanzioni: per le pratiche già istruite e mature per la liquidazione non vi devono essere dilazioni termini di pagamento o mancate sanzioni da parte dell'Organismo di Vigilanza.
7. Eliminazione delle clausole limitative del risarcimento integrale, per evitare che la vittima di un incidente subisca indebite decurtazioni del danno.
8. Il contratto base per consentire finalmente ai consumatori di comparare le offerte per la sola RC auto.
9. Misure atte ad incentivare l'introduzione di operatori esteri così da incentivare la concorrenza.
10. Rottamazione del risarcimento diretto e ritorno ad un sistema di responsabilità civile pura, dove "chi rompe paga" e chi paga possa accertare con scrupolo il danno.
11. Riparazioni a regola d'arte ripartendo dalla norma della Legge sulla Concorrenza che prevedeva la costituzione di un tavolo tra ANIA, Riparatori e Consumatori.
12. Scatola nera: è necessario mettere mano a tutto l'impianto normativo che ne regola l'utilizzo per evitare che lo strumento, nato con finalità antifrode, venga utilizzato con finalità di pricing.
13. Riforma Autorità di Vigilanza: è anomalo aver passato le competenze in materia di assicurazioni alla Banca d'Italia. Occorre ripristinare il controllo del Parlamento, con rigorose procedure di selezione, nella nomina dei quadri apicali.

Webinar sovraindebitamento post Covid-19

Per far fronte agli effetti della crisi, al repentino deterioramento delle condizioni reddituali dei privati, all'aumento del tasso di disoccupazione generale e del livello di povertà, Movimento Consumatori ritiene necessario un immediato intervento di riforma della legge n. 3 del 2012, per adottare una più efficiente disciplina del sovraindebitamento che consenta l'immediata applicabilità di alcune importanti modifiche introdotte dal Codice della Crisi e dell'Insolvenza. Queste norme risultano particolarmente importanti per il superamento dell'attuale crisi economica che sta impoverendo le famiglie e portando alla chiusura di moltissime attività di impresa.

“Alcune modifiche previste nel Codice della Crisi – afferma Paolo Fiorio, responsabile del servizio legale nazionale MC – non sono rinviabili. La dimensione familiare del sovraindebitamento, l'agevolazione dei requisiti di accesso delle procedure, specifiche sanzioni per la scorretta concessione del credito da parte degli intermediari, la liquidazione controllata anche per i debitori incapienti e l'esdebitazione di diritto sono indispensabili strumenti per consentire la ripartenza (fresh-start), per dare nuova cittadinanza ai consumatori più deboli e per evitare un ulteriore ingolfamento del sistema giudiziario con procedure esecutive evitabili”.

Si discuterà di questi temi mercoledì 17 giugno dalle 16.00 nel webinar **“Il sovraindebitamento nello scenario post Covid-19: soluzioni normative e operative”** organizzato nell'ambito del progetto **Post Covid-19: proposte per la ripresa**, promosso dall'Associazione dei docenti di diritto dell'economia (ADDE) e ripreso in diretta streaming su tutti i social network dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

Il programma dell'evento e i link alla diretta sono pubblicati su www.movimentoconsumatori.it

Partecipa all'indagine sull'utilizzo degli strumenti digitali durante il periodo del Coronavirus



Come sono cambiate le nostre abitudini nell'utilizzo degli strumenti digitali prima e dopo l'emergenza Coronavirus?

Aiutaci a scoprirlo rispondendo al **QUESTIONARIO**

La compilazione è anonima e richiede qualche minuto del tuo tempo.

Questa indagine è un'attività del progetto **CITTADINI DIGITALI: OPPORTUNITÀ, RISCHI, TUTELE** realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lombardia con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico.

Ripartizione 2018

Al via il progetto Nessuno Escluso grazie al fondo MilanoAiuta e al contributo di Fondazione di Comunità Milano



#MilanoAiuta

Informazioni, assistenza e consulenza attraverso uno sportello virtuale gratuito dedicato a tutte le tematiche, giuridiche, economiche e pratiche connesse all'emergenza in corso (rinvio scadenze, pagamenti, sospensione finanziamenti e mutui, misure di sostegno ecc) e per l'accesso e l'utilizzo degli strumenti digitali (app, home banking, ecc).

Sportello

Movimento Consumatori con **"Nessuno escluso"** intende sostenere la tenuta del tessuto socio-economico ed in particolare i cittadini in condizioni di fragilità e che necessitano di orientarsi e di avere un supporto attraverso uno sportello telefonico gratuito e i canali web e social per veicolare le corrette informazioni e fornire tutela nella difficile situazione che stiamo vivendo.

#FondazioneComunitaMilano #MilanoAiuta

Partecipa anche tu alla raccolta fondi

Fondo #MilanoAiuta

<http://www.fondazionecomunitamilano.org/fondi/fondo-milanoaiuta/>

Il Fondo è costituito dalla Fondazione di Comunità Milano – Città, Sud Ovest, Sud Est, Martesana per fronteggiare le difficoltà derivanti dall’Emergenza Corona Virus ed è finalizzato al sostegno e al potenziamento di servizi di prossimità per garantire, con tempestività ed efficacia, attività di ascolto, assistenza ed intervento domiciliare a favore di persone e famiglie fragili, in collaborazione con il Comune di Milano, Città Metropolitana, Protezione Civile, ATS Milano

con il contributo di:



“Nessuno escluso” è realizzato con il sostegno della Fondazione di Comunità Milano – Città, Sud Ovest, Sud Est, Martesana onlus. La Fondazione si propone come piattaforma di partecipazione, basata sull’ascolto, e di prossimità ai bisogni del territorio. Promuove e supporta progetti di utilità sociale per rispondere, in modo innovativo, alle priorità espresse dalla collettività in ambito sociale, culturale e ambientale. La Fondazione di Comunità Milano catalizza risorse ed energie, promuove la cultura della solidarietà e del dono per una concreta filantropia di comunità che, oltre a rispondere all’emergenza sociale, possa agire per il bene collettivo e contribuire a migliorare la società nel suo insieme.

www.fondazionecomunitamilano.org

Informazioni utili durante l’emergenza Coronavirus

Esseridigitali.it



L'infografica informazione utili durante l'emergenza covid -19 è stata predisposta per sostenere i cittadini nell'orientarsi tra le diverse misure, sospensioni, scadenze proroghe, ma anche opportunità di accesso ai servizi digitali conseguenti alla situazione di “**stop**” per l'emergenza COVID-19.

L'infografica è stata realizzata nell'ambito del progetto “**Digito ergo sum**” finanziato dalla Regione Lombardia.

Esseridigitali.it