

# Ritorno a fatturazione mensile. Movimento Consumatori diffida Vodafone su modalità di comunicazione ai clienti



Movimento Consumatori ha diffidato Vodafone per pratiche commerciali scorrette nella comunicazione ai clienti sul ritorno alla fatturazione mensile a seguito della legge 172 del 2017.

L'associazione, grazie a numerose segnalazioni dei consumatori, ha verificato che la società sta comunicando le modifiche contrattuali relative a questo ritorno alla fatturazione mensile con messaggi illegittimi sotto diversi profili.

In particolare, MC ritiene, da un lato, che l'operatore non espliciti in maniera chiara che le modifiche riguardano non solo la periodicità dei rinnovi contrattuali e della fatturazione, ma anche il corrispettivo; dall'altro che sia ingannevole l'informazione secondo cui la *"spesa complessiva annuale non cambia"*; questo perché il corrispettivo per i servizi telefonici non viene mai valutato su base annuale, bensì prendendo sempre a riferimento temporale, per la valutazione e il confronto del prezzo dei servizi, l'unità temporale di rinnovo che è e resta mensile.

Inoltre, nei messaggi in questione Vodafone non specifica al consumatore né che è possibile, né come esercitare il diritto

di recesso, disattendendo così l'all. 1 del Regolamento Agcom 519 del 2015 – emanato proprio per tutelare i clienti di utenze mobili – in base al quale l'operatore deve inviare alle utenze interessate un SMS informativo che inizi con la dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali" o similare, indicando, almeno, il contenuto delle modifiche e la loro entrata in vigore, con l'invito a verificarne i dettagli tramite canali divulgativi, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso.

Censurabile è inoltre il fatto che Vodafone non abbia pubblicato alcuna "apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page", come invece imposto dal Regolamento.

"Questi comportamenti sono pratiche commerciali scorrette – spiega Alessandro Mostaccio, segretario generale MC – e non rispettano il diritto dei consumatori alla trasparenza, correttezza e equità nei rapporti contrattuali. Diffidiamo, quindi, Vodafone a cessare entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della diffida l'illegittima procedura di modifica delle condizioni contrattuali, a correggerle e a comunicarle sulla home page del suo sito Internet. Chiediamo inoltre che venga restituito ai clienti ogni maggiore importo corrisposto in conseguenza delle condizioni contrattuali illegittimamente modificate".

L'associazione si riserva di segnalare questi comportamenti all'Antitrust e all'Agcom e di promuovere ogni azione, anche cautelare, a tutela dei consumatori danneggiati dai comportamenti imputabili alla società, anche prima del decorso del termine di 15 giorni per l'adempimento alle diffide.

Per informazioni: [sostelefonia@movimentoconsumatori.it](mailto:sostelefonia@movimentoconsumatori.it)

---

# Veneto Banca. Movimento Consumatori ammesso parte civile chiede di poter citare nel processo anche Intesa San Paolo



Al termine dell'udienza di oggi del processo Veneto Banca, il GUP di Roma, Lorenzo Ferri ha ammesso la costituzione di parte civile del Movimento Consumatori e di migliaia di risparmiatori (circa 4500)

danneggiati dai reati di aggio e ostacolo alla vigilanza di cui sono accusati gli ex manager e sindaci della banca.

E' stata respinta la richiesta delle difese di acquisire d'ufficio gli elenchi di coloro che avevano aderito all'Offerta di transazione formulata da Veneto Banca, al fine di escludere dal processo penale i singoli azionisti o obbligazionisti subordinati che avevano sottoscritto tale contratto che comprende una clausola di rinuncia alla costituzione di parte civile nei processi contro gli amministratori del gruppo bancario.

**Movimento Consumatori ha anche formulato richiesta di poter citare nel processo penale Intesa Sanpaolo quale cessionario dei diritti e degli obblighi (in questo caso risarcitori) maturati dai soggetti danneggiati dai reati nei confronti di Veneto Banca, ora in liquidazione.**

L'associazione ha chiesto al giudice di valutare la (ed eventualmente sollevare una questione di) costituzionalità della norma del D.L. 99 2017 (poi convertito nella legge 121/2017) che dando il via alla liquidazione della banca e alla cessione dell'azienda a Intesa Sanpaolo parrebbe escludere dal novero dei creditori 'ceduti' proprio gli azionisti e gli obbligazionisti subordinati che – proprio in conseguenza di questa possibile esclusione – al momento hanno pochissime possibilità di recuperare i propri risparmi dalla liquidazione di Veneto Banca, società che essendo in situazione di accertato dissesto o pericolo di dissesto non sarebbe in grado di soddisfare, a differenza di Intesa Sanpaolo, le loro ragioni risarcitorie.

**Oltre a Intesa Sanpaolo le altre parti civili hanno chiesto la citazione anche di Veneto Banca, Banca Apulia, Consob, Banca d'Italia e Price Waterhouse & Cooper.**

Se la richiesta del Movimento Consumatori fosse accolta, Intesa San Paolo potrebbe essere chiamata a rispondere dei danni causati agli investitori di Veneto banca, in solido con gli imputati in caso di condanna di questi ultimi, per i reati di aggrigotaggio e ostacolo alla vigilanza.

“Indubbiamente si tratterebbe di una bocciatura per la soluzione frettolosa che il Governo ha voluto attuare per salvare la banca veneta – spiega Alessandro Mostaccio, segretario generale MC – di fatto regalandola a Intesa e facendo pagare il prezzo del salvataggio ai risparmiatori che rischiano di essere in gran parte esclusi dalla ripartizione degli eventuali ricavi ottenuti dai Commissari liquidatori della banca. Lo Stato infatti vanta su queste potenziali somme un privilegio giustificato, se così si può dire, dall'interesse pubblico di recuperare i contributi statali dati a Intesa per l'acquisizione di un'azienda ripulita dai debiti più rischiosi”.

Per informazioni: [venetobanca@movimentoconsumatori.it](mailto:venetobanca@movimentoconsumatori.it)

---

# Sovraindebitamento del consumatore

Movimento Consumatori grazie al contributo di Fondazione Cariplo da gennaio 2018 ha avviato un'attività di implementazione dello sportello per fornire ai cittadini consumatori, strumenti e competenze attraverso un percorso di accompagnamento che consenta loro di valutare la propria condizione e di uscire dalla situazione di crisi.

E' stato disponibile **numero verde 800 86 45 34** al quale richiedere un primo contatto con lo sportello senza sostenere alcun costo.

Fondazione  
**CARIPLO**



con il contributo di

---

## Banche Venete. Movimento Consumatori: il parlamento approvi l'emendamento alla

# Legge di bilancio che prevede un fondo per gli azionisti e gli obbligazionisti truffati dalle banche



Movimento Consumatori saluta con favore la notizia della presentazione di un emendamento presentato da alcuni senatori del Pd alla legge di Bilancio per l'istituzione di un fondo per risarcire gli azionisti e

gli obbligazionisti vittime degli illeciti finanziari che hanno portato alla crisi di Veneto Banca e BPVI, finanziato con il fondo per le frodi finanziarie istituito nel 2005 alimentato dai conti dormienti, con nuovi versamenti da parte del Fondo di tutela dei depositi per 50 milioni nei prossimi tre anni e con una parte dei ricavi derivanti dalla vendita degli NPL.

Il decreto 99 di giugno 2017 regola la cessione delle aziende di Veneto Banca e BPVI discriminando in maniera irragionevole, ingiusta e sproporzionata tutte le vittime delle frodi finanziarie e degli illeciti civili e penali (accertati anche dalla Consob) che sono stati indotti ad acquistare azioni ed obbligazioni dei due istituti già in crisi per importi spropositati, in violazione di ogni dovere di condotta e di informazione. Le vittime del misselling delle azioni sono gli unici creditori chirografari che oggi pagano il prezzo del fallimento delle due banche.

“Movimento Consumatori – afferma Alessandro Mostaccio, segretario generale MC – invita il Parlamento ad approvare

l'emendamento che darebbe qualche speranza a oltre 200 mila azionisti oggi rimasti senza concrete prospettive di rimborso. E' necessario che l'emendamento venga approvato in questa legge di Bilancio e che siano destinate al fondo risorse sufficienti per evitare un'operazione di mera facciata. Del resto è opportuno che siano utilizzate le ingenti risorse da tempo accantonate nel fondo per le vittime delle frodi finanziarie istituito nel 2005 e ad oggi non ancora attivo".

Movimento Consumatori, che assiste quasi mille azionisti delle due banche venete, invita tutti gli investitori a rivolgersi all'associazione, scrivendo

a [venetobanca@movimentoconsumatori.it](mailto:venetobanca@movimentoconsumatori.it), per presentare la domanda di riconoscimento dei crediti nel passivo delle procedure di liquidazione coatta amministrativa in corso che, secondo l'emendamento presentato, sarebbe requisito necessario per accedere al fondo.

---

## **Nuovo sportello di contrasto al sovraindebitamento**

Movimento Consumatori all'interno delle proprie attività di sportello svolge un ruolo informativo e di assistenza per i consumatori in condizioni di forte indebitamento o di sovra indebitamento; lo sportello nasce dalla necessità di fornire, oltre che una risposta alla situazione di emergenza, anche strumenti e competenze attraverso un percorso di accompagnamento che consenta di valutare ogni singola condizione, prima, per individuare le possibili alternative per uscire dalla situazione di crisi, poi.

Il cittadino consumatore è assistito nell'analisi della

situazione economico finanziaria e debitoria al fine dell'individuazione dei possibili strumenti che consentano di emergere da situazioni di difficoltà economico finanziaria.

In questo contesto viene valutata la possibilità di ricorrere agli strumenti offerti dalla legge sulla composizione della crisi da sovraindebitamento. In tal caso, lo sportello informa puntualmente il cittadino consumatore sul procedimento, illustrando benefici e rischi, si occupa di verificare la sussistenza dei requisiti di accesso e, se richiesto, mette a disposizione un consulente legale per accompagnare ed assistere il cittadino consumatore nella presentazione della domanda e nelle successive fasi previste dalla legge.

Il servizio è attivo anche nel punto MC presso l'Associazione Culturale Ohibò per:

- informare i cittadini consumatori circa le diverse possibilità per uscire dalla condizione di sovra indebitamento
- analizzare situazioni debitorie
- assistere i cittadini nell'accesso alle procedure della legge n.3 del 2012, che in alcuni casi consente di porre rimedio alle situazioni di sovra indebitamento

**PER INFORMAZIONI E APPUNTAMENTI CONTATTARE IL NUMERO 02 80583136 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9,30 ALLE 15,30**

UN CONSULENTE DI MOVIMENTO CONSUMATORI SARÀ PRESENTE – UNA VOLTA A SETTIMANA, SU APPUNTAMENTO.

Per maggiori informazioni e per richiedere il servizio:

Movimento Consumatori

Via G.Pepe,14 2059 Milano

02 80583136

[info@movimentoconsumatorimilano.it](mailto:info@movimentoconsumatorimilano.it)

**Il progetto di educazione finanziaria e lo sportello sono realizzati nell'ambito del progetto "Consumatori responsabili" relativo all'intervento del programma generale della Regione Lombardia finanziato dal Ministero dello sviluppo economico . Ripartizione 2015 e grazie alla collaborazione al progetto "Welfare di tutti" dal Comune di Milano.**

---



# Con il nuovo algoritmo per le tariffe sovraregionali scattano i rimborsi per gli abbonati.



Dopo un lungo e puntuale confronto, il Coordinamento delle Regioni ha accolto la richiesta delle associazioni dei consumatori e dei comitati pendolari di modificare, dal 1 ottobre 2017, l'algoritmo di

calcolo delle tariffe sovraregionali su base proporzionale rispetto ai Km percorsi in ogni regione attraversata e che comporterà una riduzione dei prezzi degli abbonamenti, anche notevoli, per oltre il 90% dei passeggeri (vedi esempi riportati nella tabella allegata di alcune importanti relazioni).

Da tale data e fino a quando, in conseguenza dei tempi tecnici necessari all'adeguamento del sistema informativo di Trenitalia, entrerà materialmente in vigore la nuova tariffa (aprile 2018), i titolari di abbonamento mensile o annuale matureranno il diritto a un RIMBORSO, se dovuto dal conguaglio tariffario, solo esibendo gli abbonamenti per i mesi interessati.

Il RIMBORSO verrà erogato con le modalità che verranno a brevissimo comunicate e comprenderà anche una quota per il periodo 1 luglio 2017 – 30 settembre 2017. Infine si informano tutti gli interessati che l'algoritmo abolito il 1 ottobre 2017 aveva altresì evidenziato una distorsione tariffaria che, nel corso del tempo, aveva comportato maggiori esborsi per le tratte sovraregionali rispetto a quelle regionali. Per tale

ragione le associazioni dei consumatori hanno chiesto alle imprese ferroviarie di prevedere e attendono di conoscere, entro il mese di novembre, modalità di rimborso degli abbonati anche per il pregresso periodo 1 gennaio 2012 – 20 giugno 2017.