

SOLDI & DIRITTI

Supplemento di Altroconsumo n.286

www.altroconsumo.it

PREVIDENZA INTEGRATIVA

Investire in base agli anni che mancano alla fine della vita lavorativa: puntare sui fondi pensione per una rendita mensile.

ABITAZIONE

L'Ape, l'attestato di prestazione energetica obbligatorio quando si vende o si affitta casa.

BONUS MALUS RC AUTO

Come verificare quando conviene rimborsare direttamente il danno in caso di incidente.



GARANZIA

➤ Alla larga da quelle supplementari a pagamento.

➤ La nostra inchiesta: costano tanto e offrono poca tutela.

Anno XXI I - Altroconsumo via Valassina 22, 20159 Milano - Poste Italiane s.p.a. - Spedizione in a.p. - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n° 46) art. 1, comma 1, LO - MI - In caso di mancato recapito, restituire al Cmp di Milano Roeserio per la restituzione al Mittente previo pagamento resi

Dov'è la liquidità?

BANCHE FUORI I SOLDI



SOLDI&DIRITTI

www.altroconsumo.it

ALTROCONSUMO
Il tuo punto di forza

Altroconsumo è un'associazione senza fini di lucro fondata a Milano nel 1973. Altroconsumo, in piena autonomia e indipendenza, si pone come scopo l'informazione, la difesa e la rappresentanza dei consumatori. È membro della CI (Consumers' International), di ICRT (International Consumers' Research and Testing) e del BEUC (Ufficio europeo delle associazioni di consumatori). Altroconsumo si finanzia esclusivamente attraverso le quote associative.

DOSSIER

Banche: fuori i soldi La Bce ha messo a disposizione degli istituti di credito, a costi irrisori, molta liquidità: è ora che venga destinata al finanziamento di famiglie e imprese.

10 Casse chiuse?

11 Mediatori salati

12 Il mutuo giusto

Articoli

14

Vacanze no problem Prenotare un viaggio senza brutte sorprese.

16

Quella garanzia in più In genere, le garanzie a pagamento sui prodotti costano tanto e coprono poco.

20

Rimborso del bollo auto Come chiedere indietro i soldi pagati per sbaglio o in sovrappiù.

23

Classifica webshop Le nostre valutazioni sull'affidabilità dei negozi online.

26

Fondi pensione Investire nella previdenza integrativa in base agli anni che mancano alla pensione.



30

In caso di incidente Meglio pagare o far intervenire l'assicurazione?

34

Accompagnamento L'indennità per chi non è più autosufficiente.

36

L'Ape di casa L'attestazione energetica per chi vende o affitta.

Rubriche

04 Primo Piano

Notizie, analisi e commenti dal mondo economico e finanziario

40 Parla con noi

Lettere ed email per comunicarci dubbi, segnalazioni e denunce

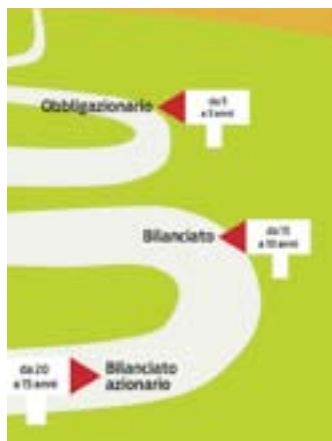
42 Sentenze

La voce della legge attraverso le interpretazioni dei tribunali

44 Economix

Il calendario fiscale e le nostre dritte

47 Scelte sicure - Indice



I nostri valori

Indipendenti L'associazione Altroconsumo si finanzia con le quote associative e l'abbonamento alle proprie riviste, che non contengono pubblicità, né informazioni pagate da produttori o da gruppi di interesse politico e finanziario. L'indipendenza è totale: finanziaria, politica e ideologica, a garanzia della obiettività dei giudizi, dei consigli, delle prese di posizione.

Efficaci Il nostro metodo di lavoro si basa su criteri di rigore scientifico, efficienza e competenza. Ai test e alle inchieste lavorano tecnici qualificati e specialisti di settore (ingegneri, alimentaristi, medici, farmacisti, giuristi, analisti finanziari e di mercato, giornalisti...) che mettono la loro professionalità al servizio dell'informazione, della consulenza, della risoluzione dei problemi.

Dalla tua parte La nostra missione è esclusivamente orientata a soddisfare le necessità dei consumatori e a tutelare i loro diritti. Per questo offriamo servizi di consulenza individuale ai nostri associati e, in forma diretta, concreta e adeguata, portiamo la voce e le istanze dei consumatori presso tutti gli interlocutori istituzionali e sociali.

Direttore responsabile Rosanna Massarenti

Redazione Natalia Milazzo, Alessandro Sessa, Marzio Tosi (capiredatore), Beba Minna, Simona Ovadia (vicecapiservizio), Luca Caratpatti, Manuela Cervilli, Michela Di Mario, Matteo Metta, Adelia Piva, Sonia Sartori, Roberto Usai.

ALTROCONSUMO EDIZIONI srl

Sede legale, direzione, redazione e amministrazione:

via Valassina 22, 20159 Milano

tel. 02/66.89.01

Reg. Trib. Milano n. 116 del 8/3/1985

© Altroconsumo n. 291252 del 30/6/1987

Stampa: ELCOGRAF S.p.A. Soc. Unipersonale,

Via Mondadori 15 - 37131 Verona

Le nostre consulenze

Per accedere a questi servizi devi comunicare il NUMERO DI SOCIO che trovi sulla tua tessera

GIURIDICA
02 69.61.550
dal lunedì al venerdì
h. 9/13 -14/18

FISCALE
02 69.61.570
dal lunedì al venerdì
h.14/17

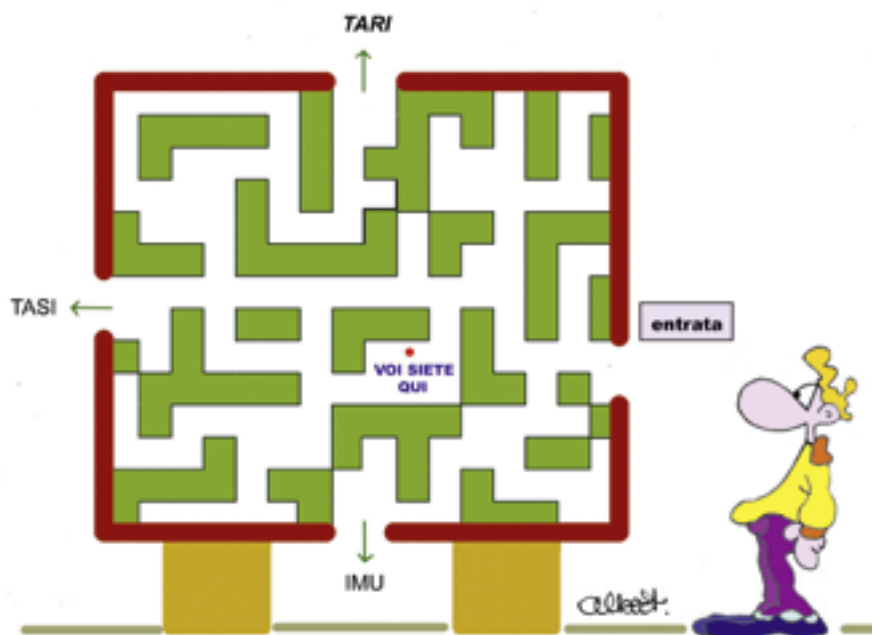
editoriale

Sos tasse: rompicapo intollerabile

Come si fa, in un paese civile, a creare tali complicazioni, incertezze, vessazioni, per non parlare dell'iniquità, per l'operazione che dovrebbe essere almeno semplice per noi cittadini, cioè pagare le tasse? Non stiamo a ripetere l'ingiustizia insita nel mancato aggiornamento del nostro obsoleto catasto (per cui addirittura abitanti dello stesso condominio pagano somme diverse) o il fatto che siano ignorate le condizioni economiche o le fasce di reddito dei cittadini (mentre ognuno, secondo la Costituzione, dovrebbe contribuire secondo le proprie possibilità). Vi rimandiamo all'editoriale di Soldi e Diritti 136, maggio 2014, dove

ne abbiamo parlato. Da allora non è cambiato nulla, se non che nel frattempo avrete pagato salati acconti e prime rate di tasse varie (tassa sui rifiuti e a ottobre l'acconto Tasi 2014, per i 5mila comuni che hanno deliberato le aliquote tra maggio e settembre). Anzi, le cose continuano a peggiorare. E tutto il susseguirsi di scadenze dovuto al frammentarsi delle tasse locali, Tari, Imu, Tasi (ribattezzata la tassa più complicata del mondo) oltre ad aumentare confusione e impazzimento, non solo dei contribuenti, ma anche dei commercialisti, ha finito per gravare su tutti noi anche in termini di maggiori costi. In un comune capoluogo su due la Tasi sarà più cara dell'Imu (dati CGIA) fino a

quasi 200 euro. Ma solo per chi ha figli. Per i nuclei senza figli, invece, la situazione si ribalta: in due comuni su tre si pagherà meno. Vi sembra logico? In alcuni casi, addirittura, bisognerà pagarle tutte e due, Imu e Tasi. Quali? E chi lo sa: divertitevi a cercarli sul web... In alcuni comuni sono previste detrazioni (uguali o diverse da prima), in altri proprio no (e magari prima c'erano), tanto che sembrano scomparse le agevolazioni per la prima casa. La cosa certa è che troppe famiglie, che già si barcamenano tra crisi e disoccupazione, avranno grosse difficoltà a pagare. Nemmeno su date e scadenze e calcolo delle rate ci sono più certezze, visto che la determinazione delle aliquote, tra l'1 e il 2,5 per mille, è arrivata tardi per certi comuni, che avevano ottenuto una proroga per la rata di giugno. Neanche gli inquilini potranno stare tranquilli, perché anche a loro spetta una quota da pagare. Ma la norma è talmente aggrovigliata che molti sindaci hanno alzato bandiera bianca, scaricando il problema sui proprietari. La quota per l'inquilino è tra il 10 e il 30% di quanto paga il proprietario ed è decisa dai comuni: ammesso che abbiano deliberato entro il 10 settembre. Ma quanti l'hanno fatto? Per sapere come e a chi pagare rivolgetevi agli uffici tributi o cercate nei loro siti. E infine: attenti a non sbagliare, tempi modi e calcoli, cosa peraltro facilissima, perché poi dovrete pagare anche multe e more. Anzi, scommettiamo che avrete la fortuna di ricevere a casa un bollettino precompilato! Il testo che avete finito di leggere vi sembra confuso? Scusateci, ma non ci stiamo capendo niente neanche noi.



Come contattarci

ECONOMICA

02 69.61.580

dal martedì al giovedì
h. 9/12

TARIFE TELEFONICHE

02 69.61.590

dal lunedì al venerdì
h. 9/13 - 14/18

TARIFE RC AUTO E MOTO

02 69.61.566

dal lunedì al venerdì
h. 9/13 - 14/18

> ABBONAMENTI

telefono **02 69.61.520**

> www.altroconsumo.it/contattaci

> posta Altroconsumo

via Valassina 22 - 20159 Milano



PRIMOPIANO

Il flop continua

Conto base

Sono passati due anni dal suo esordio nelle offerte di conto corrente delle principali banche italiane, ma il conto base resta al palo.

Nato come strumento di inclusione finanziaria, quindi un conto semplificato senza scoperto, assegni e deposito titoli e, nelle intenzioni del governo, a costi bassi, è stato di fatto boicottato dalle banche, che non lo offrono allo sportello e di certo non lo pubblicizzano sui loro siti.

La convenzione sul conto base è stata rinnovata con la firma del ministro dell'Economia, Banca d'Italia, Poste Italiane e le principali banche. Resta l'obbligo di offrirlo gratuitamente per tutti gli operatori di mercato a chi ha un reddito Isee inferiore a 8mila euro. Purtroppo, nessuna riflessione su costi e condizioni è stata fatta e il silenzio di Bankitalia è stato assordante. Soprattutto sui costi. In media, dai foglietti informativi, il conto base ha un costo di 46 euro annui, troppo per un prodotto così semplificato. Insomma, resta poco competitivo.

www.altroconsumo.it/conti-correnti

Con Trenord siamo al tribunale, in partenza contro Fiat e Volkswagen

Class action: insieme più forti

Dopo più di un anno e mezzo e quattro tappe di un tour in altrettante stazioni lombarde (nella foto, il nostro flash mob alla Stazione Trenord di Cadorna, a Milano), abbiamo portato in tribunale le 6.136 adesioni alla class action contro Trenord, in cui chiediamo un risarcimento di 4 mensilità di abbonamento: la class action riguarda più di 700 mila pendolari lombardi che nel dicembre del 2012 hanno subito ritardi e soppressioni di treni per quasi una settimana. La prima udienza sarà il 25 novembre prossimo, ma è difficile dire oggi quanto tempo occorrerà per arrivare alla sentenza.

Si tratta della più grande azione risarcitoria collettiva mai avviata nel nostro Paese. E ne dobbiamo essere orgogliosi, perché solo uniti siamo più forti e possiamo farci ascoltare.

Per una class action in dirittura d'arrivo, ne parte un'altra, con la



raccolta delle adesioni sul nostro sito: questa volta sono sotto accusa le case automobilistiche, per aver pubblicizzato consumi ed emissioni ben lontani da quelli reali. Visti i costi del carburante, i produttori puntano sulla convenienza sotto

il profilo dei consumi per attirare i clienti. Ci mettono poi quel tocco di attenzione all'ambiente, che fa bene all'immagine, riducendo al lumicino nelle pubblicità anche le emissioni di anidride carbonica. I nostri test su Fiat Panda 1.2 e

Grazie alle nostre azioni il sito si impegna con l'Antitrust

Groupon: più tutele per chi compra

Quando ci sono problemi con un coupon di qualsiasi tipo (per una cena, un trattamento estetico, un viaggio...) il cliente assiste sempre allo stesso spettacolo: chiede conto del disservizio al sito dove lo ha comprato e questi lo rimanda all'azienda partner (per esempio, il ristorante) che, a sua volta, lo rimpalla scaricando la responsabilità

sul sito. Uno scaricabarile che lascia il cliente senza rimborso. Viste le segnalazioni ricevute, abbiamo scritto una lettera di diffida a Groupon e una segnalazione all'Antitrust. Abbiamo contestato a Groupon, e ad altri siti che vendono coupon, alcune clausole vessatorie nelle condizioni generali di vendita. Grazie alla nostra

segnalazione, l'Antitrust ha avviato un'istruttoria, al termine della quale, accertate le scorrettezze da noi denunciate, ha chiesto a Groupon di cambiare rotta: in ballo c'era una possibile sanzione da 10mila a 5 milioni di euro. Groupon si è impegnata a migliorare le informazioni contrattuali su garanzia e diritto di recesso, ma soprattutto

FOCUS

Conti deposito: scegli il migliore

Volkswagen Golf 1.6 TDI mostrano che i consumi e le emissioni sono più alti rispetto a quelli dichiarati: del 18% per la Panda, di oltre il 50% per la Golf. Fiat e Volkswagen hanno creato, quindi, false aspettative di risparmio e ingannato i consumatori con una pratica commerciale scorretta.

Se siete proprietari di una di queste due auto, stimando una percorrenza annua di 15.000 chilometri, il rimborso che potete chiedere al produttore, semplicemente aderendo alla class action, è pari a 247 euro per chi ha una Fiat Panda 1.2, sale a 509 euro per chi possiede una Volkswagen Golf 1.6 TDI.

Per aderire alla nostra class action potete andare sul nostro sito. Se invece non possedete una delle due auto per le quali abbiamo già iniziato a mobilitarci, potete usare lo stesso il servizio calcolando di quanto potreste essere risarciti: con le vostre segnalazioni potremo testare altre auto.

www.altroconsumo.it/auto-e-moto

In questo momento di incertezza, una buona soluzione a breve termine e a basso rischio per i nostri risparmi sono i conti deposito. In pratica, sono salvadanai dove potete depositare il denaro per un periodo più o meno lungo, al termine del quale riceverete il capitale investito e gli interessi maturati durante il periodo dell'investimento.

Solitamente si possono investire anche cifre ridotte. Nella maggior parte dei casi si parte da 1.000 euro, ma alcuni prodotti permettono di impegnare anche cifre più basse.

La maggior parte dei conti deposito si può aprire e gestire online. Ovviamente, le operazioni che si possono fare con questo prodotto sono limitate: in pratica, permettono di fare solamente bonifici in entrata e in uscita.

Soldi tutelati dal Fondo

Per poter aprire un conto deposito è necessario essere titolari di un conto corrente, a cui il conto deposito si appoggia. Sul conto deposito si paga il bollo, pari allo 0,2% annuo, calcolato sull'importo investito. Spesso se ne fa carico la banca, che lo paga al posto del sottoscrittore.

I conti deposito sono tassati al 26%, come i conti correnti, e godono anch'essi della tutela del Fondo interbancario di tutela dei depositi, che garantisce la restituzione di 100.000 euro per depositante in caso di fallimento dell'istituto di credito a cui vi siete affidati.

Il nostro servizio online

Se pensate di usare questo prodotto finanziario per investire la liquidità senza correre troppi rischi, potete usare il servizio online sul nostro sito, che vi permette di individuare il conto deposito che fa per voi, cioè quello che vi permette di ottenere il rendimento più alto in base al tempo in cui intendete lasciare il denaro sul conto.

I risultati sono ordinati partendo da quei conti che permettono il "montante" più alto, ovvero quelli che vi fanno ottenere un rendimento alla scadenza più elevato.

Il calcolo è espresso al netto di tasse e imposte di bollo: quindi avrete la cifra precisa che porterete a casa alla scadenza.

www.altroconsumo.it/conti-correnti



si è preso la responsabilità delle offerte presenti sul suo sito. In primis, chiedendo al partner commerciale il listino dei prezzi per calcolare la percentuale di sconto applicata nonché il prezzo finale che deve comprendere tutto (per esempio, pane e coperto, pulizie finali, tessera club...). Si è impegnato anche a fare controlli più stringenti sui partner prima di pubblicare l'offerta sul sito, per esempio controllando che abbiano i requisiti di legge i soggetti che si occupano di

cura della persona come estetiste, fisioterapisti, massaggiatori. Infine, si è impegnato a riconoscere ai clienti il rimborso del coupon in caso di recesso, chiusura del partner o rifiuto del coupon, richiesta di pagamenti aggiuntivi non previsti nell'offerta, mancata consegna o consegna di un bene diverso da quello offerto, mancato rispetto dei termini di consegna.

Per qualsiasi problema con i siti di couponing chiamate la nostra consulenza giuridica 02/6961550.

GROUPON

PRIMO PIANO

PILLOLE

AUMENTANO LE FRODI ASSICURATIVE

L'Ivass, l'Istituto di vigilanza delle assicurazioni, ha rilevato un aumento del 15% del numero di incidenti d'auto esposti a rischio frode, che dai 400 mila circa del 2012 passano a 460 mila circa nel 2013. Questo nonostante i sinistri denunciati siano diminuiti del 6,5% circa rispetto all'anno precedente. Un dato che fa riflettere, visto che il peso economico di questi reati grava sugli assicurati in termini di aumento dei premi rc auto.

ANTITRUST CONTRO LE AGENZIE IMMOBILIARI

Penali eccessive, incarichi in esclusiva e rinnovati in automatico, contratti blindati per il consumatore. L'Antitrust ha emesso otto provvedimenti nei confronti di altrettante agenzie immobiliari affinché modifichino le clausole vessatorie presenti nei contratti sottoposti ai clienti. Le agenzie sono: Gabetti, Prelios, Frimm, Re/Max, Building Case, Stima Gest, Gruppo Toscano, I.R.I. divisione immobili. Prima di firmare un contratto di mediazione verificate bene penali e rapporto di esclusiva: se avete dubbi, potete contattare la nostra consulenza giuridica allo 02/6961550.

ViaBuy e Bank of Fuel

Due carte da non giocare

Si pubblicizzano attraverso i social, millantando vantaggi e facendo promesse che non sono in grado di mantenere. E noi le analizziamo per farvi aprire gli occhi.

Sotto la lente abbiamo messo due carte prepagate: Viabuy e Bank of Fuel.

Lo slogan di ViaBuy: "Una per tutti senza controllo di solidità finanziaria né reddito dimostrabile". Peccato che per qualsiasi prepagata non c'è bisogno di alcuna garanzia, perché non c'è alcun credito concesso al cliente e si può usare solo se c'è caricato del denaro.

L'emittente è l'istituto bancario inglese PPRO Financial, che in quanto a trasparenza lascia piuttosto a desiderare: le condizioni contrattuali sono disponibili online solo in lingua inglese e non c'è traccia dell'informativa precontrattuale. Non solo: la carta è valida tre anni e solo dopo che è trascorso questo periodo può essere revocata ogni anno. Così non c'è la possibilità di recesso in qualsiasi momento senza spese, prevista dalla direttiva

sui servizi di pagamento. Abbiamo fatto una segnalazione a Bankitalia. A tutto questo si aggiunge che è l'ultima in classifica per i costi elevati rispetto alle prepagate del nostro servizio online. Nel mese di agosto, la campagna pubblicitaria di Bank of Fuel ha invaso i social network con una promessa esagerata: fare il pieno alla propria auto risparmiando quasi il 40%.

Basta prendere una delle carte prepagate Bank of Fuel utilizzabili

in tutte le pompe di benzina. Sono cominciate le smentite: Mastercard, il circuito a cui diceva di riferirsi, ha smentito qualsiasi accordo e lo stesso ha fatto Ip per i distributori di benzina.

Il sito Bankoffuel.it è stato oscurato dalla polizia postale per ordine della Procura della Repubblica presso il tribunale di Savona.

www.altroconsumo.it/carte-di-credito



Niente più versamenti di oltre mille euro alle Poste con F24

Le tasse si pagano solo online

Avete più di mille euro di tasse da pagare? Dal primo ottobre, non potete più pagarle allo sportello di una banca, delle Poste o di Equitalia, ma dovete fare tutto online. Questa rivoluzione riguarda anche i modelli F24 che usano crediti d'imposta in compensazione. Un obbligo già previsto dal 2007 per i titolari di partite Iva, che la legge 89/2014 ha esteso ai privati, non imprenditori o professionisti. I

versamenti online possono essere fatti mediante il servizio telematico (Entratel o Fisconline) utilizzato per la presentazione telematica delle dichiarazioni fiscali, attraverso i servizi di home banking delle banche e di Poste Italiane o quelli di remote banking (Cbi) offerti dal sistema bancario. Il pagamento con un F24 cartaceo potrà ancora essere effettuato in banca, alle Poste o uno sportello di Equitalia,

unicamente da chi non è titolare di partita Iva se dovrà pagare, senza alcuna compensazione, un modello unificato con un saldo pari o inferiore a mille euro. Attenzione, però: i servizi online delle banche e delle Poste non potranno essere utilizzati se, per effetto delle compensazioni effettuate, il saldo finale del modello F24 sarà zero. Si potranno usare solo i servizi telematici dell'Agenzia delle entrate.

Occhio alle date di uscita dal lavoro

Donne, in pensione a 57 anni

La legge 243/2004 consente alle lavoratrici dipendenti di andare in pensione con la vecchia pensione di anzianità con 35 anni di contributi e 57 di età (dal 2013 a 57 anni e 3 mesi) con un assegno calcolato con il sistema contributivo. Purtroppo, in rete circola una notizia sbagliata, che ha allarmato non poco chi intendeva avvalersi di questa opportunità: si limitava la possibilità di aderire solo fino al 30 novembre del 2014. Non è così: la legge fissa la scadenza di questa opportunità al 31 dicembre del 2015. L'equivoco nasce perché si confonde la data di decorrenza della prestazione e la data ultima entro la quale deve essere

maturato il requisito contributivo dei 35 anni di versamenti e quello anagrafico dei 57 anni e 3 mesi di età per avvalersi dell'"opzione donna". Tale opzione si deve far valere al momento in cui si presenta la domanda di pensione. Infatti, secondo l'Inps, per "diritto all'accesso" entro il 31 dicembre 2015, si intende non solo il raggiungimento dei requisiti di età e di contribuzione, ma anche la decorrenza effettiva della pensione.

Quindi, possono avvalersi del regime sperimentale solo le lavoratrici dipendenti nate entro agosto del 1957 e che entro il 30 novembre del 2014 abbiano tagliato il traguardo dei 35 anni di contributi.

Diritto d'autore in rete

La parola passa alla Consulta

Il 26 settembre scorso, grazie al ricorso di Altroconsumo insieme a Movimento Difesa del Cittadino, Assoprovider e Assintel, il Tar del Lazio ha rinviato alla Corte costituzionale il regolamento dell'Agcom in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica.

Altroconsumo aveva impugnato il regolamento, in quanto prevedeva che l'Authority potesse esercitare la repressione sul web senza alcun ricorso alla magistratura, come invece prescrive il nostro ordinamento e la nostra Costituzione. Con il rinvio alla Corte costituzionale è scongiurata per ora l'ipotesi che anche in Italia – come succede in Paesi molto meno democratici del nostro – sia possibile per consumatori e utenti trovarsi cancellati i propri siti internet, i blog, i forum per una ipotetica violazione

del diritto d'autore senza che sia neppure comunicata l'esistenza di una procedura amministrativa di tipo sanzionatorio a loro carico. Ora, in attesa che la Consulta si pronunci, il Parlamento deve tornare a esercitare il suo ruolo di legislatore, tutelando la libertà d'espressione in internet.



Un'occasione per affrontare la crisi

Tfr in busta paga? Anche sì



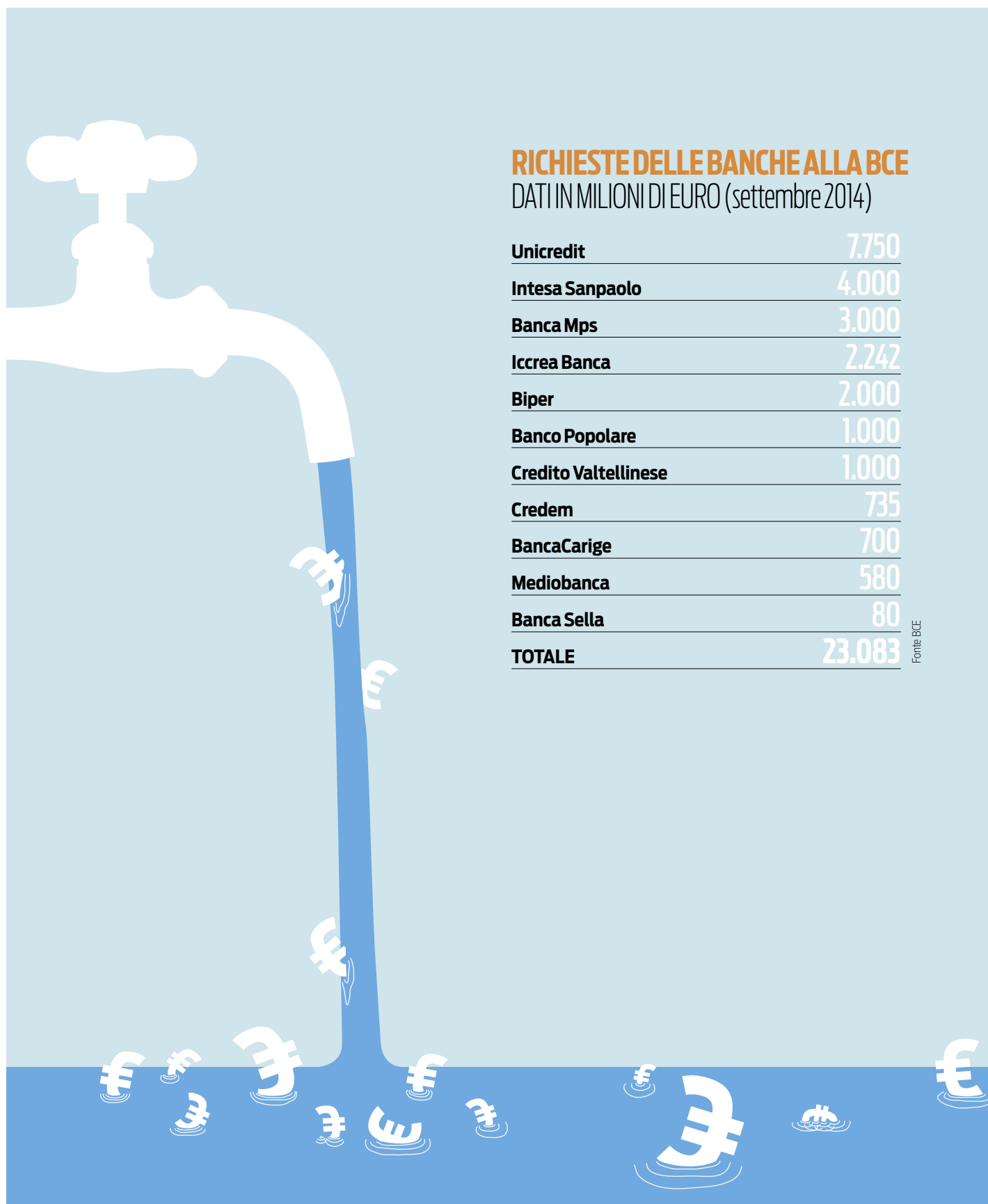
Nel momento in cui scriviamo (ottobre 2014) il governo per rilanciare i consumi vuole dare ai lavoratori la possibilità di chiedere il proprio Tfr - Trattamento di fine rapporto - in busta paga. Gli 80 euro nello stipendio non sono stati sufficienti e, quindi, il governo vuole mettere nelle buste paga degli italiani una mensilità in più. Soldi che avremmo visto al momento delle dimissioni, del licenziamento o della pensione. Le aziende non sono affatto contente: Confindustria si è dichiarata contraria, anche perché soprattutto le piccole e medie imprese si vedrebbero sottrarre risorse che fin qui erano rimaste a loro disposizione. Per i lavoratori potrebbe essere un'opportunità, purché l'inserimento in busta paga del Tfr avvenga nel modo giusto. Prima di tutto bisognerebbe lasciare al lavoratore la possibilità di rivedere almeno una o due volte l'anno la sua scelta di farsi dare o meno il Tfr, in base alle proprie necessità. Si possono usare questi soldi per farsi una previdenza ad hoc, senza sottostare ai prodotti del risparmio gestito. Le incognite, però, sono molte: i soldi del Tfr hanno una tassazione agevolata che dovrebbe essere mantenuta. Tra l'altro questa può essere l'occasione per migliorare il tasso d'interesse con cui matura il Tfr. La formula con cui è rivalutato è pari al 75% dell'inflazione più l'1,5%. Oggi siamo a inflazione zero, quindi si tratta di una percentuale inferiore a quella che offre un buon conto di deposito. Proponiamo che il tasso sia fissato su livelli più alti, anche se inferiori a quelli chiesti dalle banche, visto che trattandosi di soldi "garantiti" di fatto dallo Stato, il rischio di perderli è basso.

RICHIESTE DELLE BANCHE ALLA BCE

DATI IN MILIONI DI EURO (settembre 2014)

Unicredit	7.750
Intesa Sanpaolo	4.000
Banca Mps	3.000
Iccrea Banca	2.242
Biper	2.000
Banco Popolare	1.000
Credito Valtellinese	1.000
Credem	735
BancaCarige	700
Mediobanca	580
Banca Sella	80
TOTALE	23.083

Fonte: BCE



11 Mediatori creditizi: credito poco trasparente e ancor meno conveniente. L'inchiesta.

12 Le dritte per scegliere il credito migliore.

Banche fate credito

I soldi della Bce sono arrivati nelle casse degli istituti di credito italiani: arriveranno anche nelle nostre tasche?

A desso tocca alle banche aprire le casseforti e inondare imprese e famiglie con il denaro che hanno comprato a basso costo dalla Banca centrale europea nel settembre scorso. Con la prima asta "T-Itro" (*Targeted longer-term refinancing operations*), la Bce ha messo a disposizione ben 82,6 miliardi alle banche dell'Eurozona per quattro anni a un tasso bassissimo (0,15%). Con l'asta, le banche italiane si sono aggiudicate 23 miliardi di euro (7,75 miliardi Unicredit, 4 miliardi Intesa Sanpaolo, 3 miliardi Monte dei Paschi di Siena, le più grandi). Con la seconda tranche delle T-Itro, che ci sarà a dicembre, possono arrivare al massimo a 75 miliardi di euro.

Un copione già visto, ma stavolta le banche sono vincolate a destinare questi fondi al credito alle imprese e ai privati: non potranno certo investirli in titoli di Stato. Con questa iniezione di liquidità si aprirà finalmente l'era del credito alle famiglie e alle imprese, come auspicato da Mario Draghi per combattere la crisi e la deflazione? Uno tsunami capace di travolgere le politiche

rinunciarie delle banche, che limitano il credito per non correre rischi di insolvenza e riportare in auge il ruolo di propulsione dell'economia che dovrebbero avere. Il che significa far sopravvivere le industrie, dare possibilità alle famiglie di fare investimenti e quindi contrarre i consumi ed evitare la recessione e, nel lungo termine, il default per le banche. Insomma, bisogna cogliere l'occasione per rilanciare l'economia.

Interessi in discesa

Il provvedimento della Bce non incide direttamente su chi è in cerca di un mutuo, perché si rivolge alle imprese, ma il calo del costo del denaro determinato da questa manovra pesa sull'offerta di mutui da parte delle banche. Gli spread (la percentuale di guadagno della banca) sui mutui sono in netto calo rispetto ai picchi di oltre il 4% di due anni fa e ci sono banche che offrono mutui a uno spread del 2%. Se consideriamo che i tassi di mercato sono ai minimi (il 4 settembre scorso il tasso di riferimento Bce è stato ridotto allo 0,05%), sempre grazie agli interventi della Banca centrale europea, il tasso di interesse finito che paghiamo per i mutui è in discesa: poco sopra il 2% i tassi variabili, sotto

Scegli o cambia

◆ Per individuare il mutuo migliore per le tue esigenze puoi consultare il nostro servizio online, che contiene le offerte delle principali banche italiane (tradizionali e online) ed è aggiornato di continuo.

◆ Per capire quale mutuo puoi permetterti in base al tuo reddito con il nostro servizio online.

◆ Se hai già un mutuo e vuoi cambiarlo per risparmiare, scopri come fare nel nostro dossier online, dove puoi scaricare anche i facsimili di lettere da usare.

> www.altroconsumo.it/mutui

▶ al 4% i fissi. Non solo. Grazie a tassi così bassi è possibile cambiare a costo zero un mutuo già esistente con uno molto più conveniente. C'è stato un aumento delle surroghe, i trasferimenti del mutuo a un'altra banca che offre un tasso più conveniente senza spese. Bisogna dire che se da un lato l'accesso ai finanziamenti per l'acquisto di una casa è più facile, grazie ai tassi convenienti, dall'altra, però, le banche limitano il

rischio, concedendo mutui solo per importi che non vanno oltre il 50-60% al massimo (qualcuna il 70%) del valore dell'abitazione. Il che significa che per acquistare casa occorre avere da parte almeno il 30% del valore della casa, più altro denaro per coprire tasse, spese notarili e gli eventuali costi dell'agenzia immobiliare. L'aria sta cambiando: quindi è sempre meglio fare bene i conti usando anche i nostri servizi online per individuare

CON IL CALO DEI TASSI SI PUÒ RISPARMIARE SE SI CAMBIA MUTUO CON LA SURROGA O LA SOSTITUZIONE

Mutui più cari coi mediatori creditizi

La mediazione per trovare il finanziamento migliore conviene solo online.

INCHIESTA IN 10 CITTÀ

POCA TRASPARENZA SU COSTI E CONDIZIONI

➤ Abbiamo interpellato 160 tra mediatori creditizi e agenti in attività finanziaria come una coppia di lavoratori dipendenti che vuole un mutuo di 100mila euro. Il reddito netto mensile è di 2.500 euro, la casa ne costa 200mila. I costi di mediazione nelle 10 città visitate (vedi tabella a destra) rendono il mutuo meno conveniente di quello allo sportello della banca. Nessuno ci ha consegnato il contratto di mutuo, il modello europeo e i foglietti informativi.

160

Mediatori o agenti
finanziari in 10 città

0,5 -5%

Costi di mediazione richiesti
sull'importo del mutuo

73

Offerte di mutuo

NIENTE

- contratto di mutuo
- modello europeo (ESIS)
- foglietto informativo

1

Un contratto di mediazione


Ci siamo messi nei panni di chi è alla ricerca di un mutuo per comprare casa e si rivolge a un mediatore creditizio o a un agente in attività finanziaria per individuare un'offerta più conveniente rispetto a quella che avrebbe potuto trovare muovendosi da solo sul mercato. Insomma, invece di andare di banca in banca si affida a un professionista (in Italia ci sono 6.488 agenti in attività finanziaria e 289 mediatori creditizi iscritti all'albo tenuto dall'Oam - Organismo degli agenti e dei mediatori). Il mediatore creditizio mette in relazione i clienti con banche e finanziarie per finanziamenti di qualsiasi tipo. Il mediatore, mentre svolge la sua attività, non può essere legato ad alcuna delle parti coinvolte, né al cliente né all'operatore di mercato. Quindi, è un professionista indipendente. Non lo è, invece, l'agente in attività finanziaria, che svolge la sua attività su mandato di un solo intermediario oppure di più intermediari appartenenti allo stesso gruppo.

Dal 2012, il mediatore non può più convivere sotto lo stesso tetto dell'agenzia immobiliare con cui stiamo comprando casa né essere un agente immobiliare. Quindi, la vendita del mutuo nell'agenzia immobiliare non è più possibile. Il che non significa che non ci siano mediatori che hanno stretti rapporti con le agenzie immobiliari e che spesso fanno parte dello stesso gruppo, ma intervengono solo dietro richiesta del cliente e su appuntamento. Ad esempio, Tecnocasa/Kiron Epicas (dello stesso gruppo), Remax/Em-power Money Max Creditpass, Professione Casa/Tree Finance, Toscano/Toscanomutui. Tra i 73 mediatori e agenti consultati in 10

le migliori offerte sul mercato (vedi riquadro a pag. 9), ma anche per valutare se può essere conveniente cambiare mutuo. In questo momento di tassi in discesa, chi ha un mutuo a tasso fisso stipulato qualche anno fa potrebbe trovare conveniente cambiare banca alla ricerca di un tasso migliore. Si può fare a costo zero (solo 35 euro di tassa ipotecaria) la surroga dell'ipoteca, cioè trasferire il proprio mutuo a un'altra banca. Così non

si pagano né perizia né istruttoria e le assicurazioni possono essere, a scelta del cliente, trasferite o rimborsate (con la restituzione di parte del premio anticipato all'inizio del mutuo), mentre il notaio è gratis.

Se si è in difficoltà con il pagamento delle rate e si ha bisogno di ulteriore capitale, si può valutare la possibilità di fare una sostituzione, cioè estinguere il vecchio mutuo e farne uno nuovo, con una nuova ipoteca e un

nuovo atto davanti al notaio. In questo caso (aiutandosi con il nostro servizio online) bisogna fare bene i conti per capire se conviene perché, anche se non si pagano le spese di estinzione anticipata, ci saranno quelle di una nuova istruttoria, una nuova perizia, nuove possibili spese assicurative e un nuovo passaggio dal notaio. Il calo degli spread e le offerte di mutuo con tassi finali più convenienti potrebbero essere 

città, che ci hanno fatto un'offerta di mutuo, nessuno ci ha dato le informazioni minime necessarie per capire costi e condizioni della mediazione e del mutuo proposto. Abbiamo portato a casa un solo contratto di mediazione. Non solo non c'è trasparenza, ma anche le offerte di mutuo che ci hanno fatto sono meno convenienti di quelle che avremmo potuto avere direttamente dalle banche indicate. Le offerte più frequenti ricevute sono state: Unicredit Mutuo Valore Italia Variabile, Cariparma mutuo fisso con promozione tasso del 2,25% per i primi due anni e Mutuo Ing Direct a tasso variabile. A far salire il Taeg (cioè il tasso che indica il costo effettivo

del mutuo) è il costo della mediazione, che oscilla dallo 0,50 al 5% sull'importo della cifra erogata. Con in più la possibilità che, se la banca dopo l'istruttoria non ci concede il mutuo, il contratto di mediazione ci appioppa una penale da pagare in un caso su dieci nella nostra inchiesta. A differenza dei professionisti interpellati nella nostra inchiesta, i mediatori che operano solo online individuano l'offerta più conveniente senza chiedere nulla in termini di costi di mediazione perché si fanno pagare dalle banche. Non solo. Sui siti di Mutuonline & Co. (vedi riquadro qui sotto) ci sono tutte le informazioni di trasparenza previste dalla legge.

I COSTI DELLA MEDIAZIONE SI ARRIVA ANCHE AL 5%

➤ In media, per un mutuo di 100mila euro, la mediazione costa 1.000 euro. La commissione chiesta dai 73 operatori dell'inchiesta oscilla tra 0,5% e 5% dell'importo del mutuo.

	Euro		
	Minimo	Massimo	Media
Bergamo	0	500	250
Milano	0	500	250
Roma	500	2.500	631
Bari	450	1.000	750
Genova	1.000	1.000	1.000
Napoli	1.000	1.000	1.000
Bologna	1.000	3.000	1.237
Torino	1.000	2.000	1.500
Verona	1.000	3.000	1.500
Brescia	500	5.000	1.500

MEDIATORI ONLINE

Trasparenti e convenienti

I costi di mediazione dei mediatori online sono pari a zero e sui loro siti ci sono i foglietti informativi di tutti i prodotti. I mediatori stipulano accordi con le banche, da cui ottengono agevolazioni: qui a lato trovate l'elenco dei più convenienti e i più diffusi per quota di mercato rispetto alle banche convenzionate.

www.mutuonline.it

www.mutuisupermarket.it

www.mutui.it

www.mutuiperlacasa.com

www.telemutuo.it

www.facile.it

www.mutuicom.it

CONSIGLI

Il mutuo giusto

1 Se ti rivolgi a un mediatore verifica che sia un soggetto iscritto negli appositi albi tenuti presso l'Organismo di controllo (<https://www.organismo-am.it/elenchi>).

2 Fatti consegnare il contratto di mediazione/consulenza e verifica i costi che dovresti sopportare, oltre che le eventuali penali, se il mutuo non dovesse essere erogato dalla banca. Se sono previste penali non firmare, perché il mediatore non ti può assicurare l'erogazione del mutuo: solo la banca decide, valutando la tua affidabilità finanziaria.

3 La mediazione va pagata solo dopo aver concluso il mutuo davanti al notaio.

4 Ricorda che è tuo diritto avere l'informativa precontrattuale al momento della richiesta di informazioni, per fare una scelta consapevole (i foglietti informativi dei mutui e del servizio di mediazione).

5 I mediatori online offrono un buon servizio per farsi un'idea di quale offerte ci siano sul mercato. Tenete conto che le offerte riportate sono quelle con le banche con cui hanno un accordo.

6 Per avere un mutuo non dovete essere obbligati dalla banca ad aprire il suo conto corrente o ad acquistare polizze danni e/o vita vendute da lei stessa. È una pratica scorretta da denunciare.

7 Per problemi di qualsiasi tipo potete fare reclamo per iscritto alla banca, che è tenuta a rispondere entro 30 giorni. Se non lo fa o vi dà una risposta non soddisfacente, potete fare ricorso all'Arbitro bancario e finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it).

▶ uno stimolo per tentare di rinegoziare con la propria banca le condizioni del mutuo, riducendo il tasso con una scrittura privata (senza alcun passaggio dal notaio).

Mi affido a un professionista

Il mutuo ci accompagna per una buona parte della vita: le durate sono di 20-30 anni e i capitali che investiamo elevati. Quindi bisogna sceglierlo bene. È vero che si può cambiare, ma chi ben inizia... Anche perché in questo momento storico, in cui la situazione economica non dà grandi certezze e comunque le banche non rischiano, bisogna dedicare tempo alla ricerca del finanziamento migliore. Il che comunque significa non fermarsi all'offerta della banca in cui abbiamo il conto corrente, ma girare più sportelli confrontando le offerte con l'Esis (il modello europeo standard che li rende confrontabili grazie al Taeg, cioè al tasso effettivo del mutuo). Si può usare il nostro servizio online per individuare il mutuo migliore per le proprie

esigenze. Oppure rivolgersi a un buon professionista, come il mediatore creditizio, che può offrire la soluzione migliore facendo una consulenza indipendente e senza conflitti di interesse in quanto non legato a nessuna banca. Non solo. Potrebbe usare la sua forza contrattuale per offrire mutui più convenienti rispetto a quelli che potremmo trovare da soli sul mercato.

Purtroppo, la nostra inchiesta in dieci città in cui abbiamo interpellato 160 mediatori e agenti creditizi non ci ha dato questo risultato (vedi riquadro a pag. 10), ma poca trasparenza e ancor meno convenienza a causa di commissioni di mediazione troppo elevate. Diversa è la musica per i mediatori che operano online che, invece, interpretano al meglio il loro ruolo, mettendo a disposizione sui propri siti tutte le informazioni essenziali (vedi riquadro a pag. 11) perché il cliente possa fare una scelta consapevole. In più, grazie alle convenzioni con le banche, non chiedono alcuna commissione. ■

NON FIRMARE IL CONTRATTO DI MEDIAZIONE SE È PREVISTA UNA PENALE NEL CASO IN CUI LA BANCA NON EROGHI IL MUTUO

IL FLOP DI PLAFOND CASA

Due miliardi di euro senza dimora

■ Per dare una spinta al credito, la Cassa depositi e prestiti ha stanziato 2 miliardi di euro destinati alle banche. Queste ultime ricevono i soldi a prezzo contenuto, per fare a loro volta credito a chi chiede un mutuo per l'acquisto dell'abitazione principale o per ristrutturazioni che accrescono l'efficienza energetica della casa. Questo Plafond casa, nel momento in cui scriviamo, cioè fine settembre,

sei mesi dopo la sua istituzione non è stato utilizzato da nessuna delle banche che hanno aderito (su www.cassadpp.it). Eppure l'accesso al fondo non richiede alcuno sforzo economico da parte delle banche che possono offrire i mutui così finanziati alle stesse condizioni alle quali offrono i loro mutui. Così come non sono tenute ad accettare il mutuatario, anche se ha le

caratteristiche previste dal Fondo, se non supera la loro istruttoria. Insomma, le banche hanno solo vantaggi nel concedere i mutui coperti dal fondo, mentre non c'è alcuna agevolazione sui tassi per i mutuatari. Il flop di questa iniziativa dovrebbe far riflettere: bisogna puntare di più sull'offrire garanzie a soggetti, come per esempio i lavoratori precari, a cui le banche non concedono il mutuo.

Salute e alimentazione in primo piano. Scegli la tua guida.

I farmaci equivalenti sono...equivalenti a cosa? Da dove spuntano kamut, miglio, quinoa? Salute e alimentazione, 2 argomenti sempre di grande attualità. Per questo Altroconsumo ti propone 2 Guide Pratiche che potranno esserti utilissime.

Scegli quella che preferisci e richiedila subito. È un regalo di Altroconsumo.

Tutti i dettagli per richiederla a pagina 4-5 di Altroconsumo.



CONSIGLI

Come muoversi se qualcosa va storto

1 Bisogna conservare sempre il contratto sottoscritto, tutti i documenti di viaggio e qualunque altra pratica rilasciata dall'operatore turistico.

2 Se qualcosa va storto o non corrisponde alle promesse o alle aspettative, bisogna raccogliere il maggior numero possibile di prove sul posto: scattare fotografie, raccogliere testimonianze tra il personale della struttura e altri possibili testimoni, conservare scontrini e ricevute delle spese fatte.

3 Appena si presenta un problema (ad esempio la stanza non è vista mare come promesso) bisogna contattare immediatamente il personale dell'albergo e, in caso di viaggio organizzato, i referenti locali del tour operator per segnalare il problema e, se possibile, chiedere di risolverlo subito.

4 Se, invece, il problema non viene risolto subito, bisogna attivarsi. Appena tornati a casa e comunque entro 10 giorni lavorativi dal rientro, si deve inviare una lettera raccomandata a.r. al tour operator e all'agenzia di viaggi, indicando con precisione e dovizia di particolari i disservizi subiti, più una richiesta di risarcimento danni, allegando eventuali fotografie scattate e/o copie degli scontrini relativi alle spese impreviste sostenute.

5 Se il tour operator o l'agenzia di viaggi non accoglie le richieste del viaggiatore, si può procedere citando in giudizio la controparte di fronte al giudice di pace.

Il giudice di pace è competente per le cause di valore non superiore a 5.000 euro. Per le cause fino a circa 500 euro si può stare in giudizio anche senza l'assistenza di un avvocato.

Vacanze senza intoppi

Non solo la meta dei propri sogni e il budget giusto:
pianificare un viaggio significa saper tenere
alla larga imprevisti sgraditi. Ecco come.

Dimenticati ormai da tempo i benefici delle vacanze estive, è ora di iniziare a programmare la fuga dalla città durante la pausa di Natale.

Per alcuni è l'occasione per saltare a piè pari gli estenuanti pranzi familiari, per altri una possibilità per prendere la tintarella in qualche luogo esotico in pieno inverno.

In ogni caso, prendere qualche precauzione è un ottimo modo per evitare gli imprevisti, che a volte si verificano nei periodi di vacanza. Un esempio è quello dell'estate 2014, il caso Goinsardinia, la compagnia di traghetti che ha lasciato a terra centinaia di passeggeri e che ora, grazie anche all'aiuto di Altroconsumo, stanno tentando la strada del risarcimento.

Il ventaglio dei rischi è ampio: overbooking, cancellazione oppure ritardo del volo, perdita del bagaglio, agenzie fantasma... soltanto per citarne alcuni.

Perché rischiare intoppi? Ecco alcuni consigli per pianificare una vacanza al riparo dai guai e brutte sorprese.

Il contratto dell'agenzia

Le agenzie di viaggio e i tour operator devono sottostare a regole precise, stabilite dal Codice del turismo.

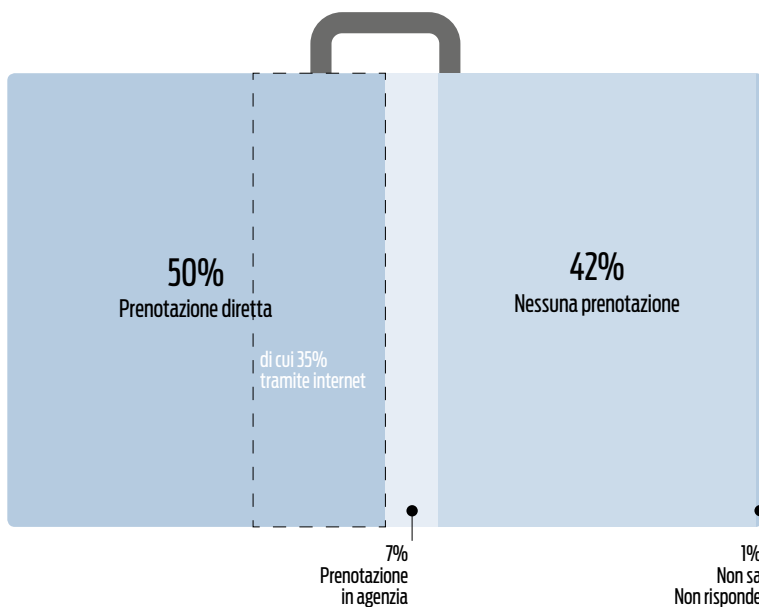
Nel caso di un viaggio organizzato, quindi in presenza di un contratto da sottoscrivere, prima di firmare è bene accertarsi che le carte siano in regola.

Oltre a una descrizione il più possibile circostanziata delle caratteristiche del viaggio (luogo, durata, prezzo, mezzi di trasporto...), si ha diritto a ricevere informazioni sui documenti necessari, sugli obblighi sanitari, il recapito telefonico degli organizzatori e l'indicazione della presenza di un'eventuale polizza assicurativa (aspetto non trascurabile, soprattutto se la destinazione scelta è un Paese estero).

**SE PER UN IMPREVISTO IL VIAGGIO RISCHIA DI SALTARE,
CI SI PUÒ FAR SOSTITUIRE DA AMICI O PARENTI**

PRENOTAZIONE DEL VIAGGIO? GLI ITALIANI SCELGONO IL FAI DA TE

➤ I dati Istat del 2013 rivelano che la maggior parte degli italiani organizza personalmente il viaggio, senza avvalersi di un'agenzia e utilizzando soprattutto il web.



In particolare, sono da spulciare le condizioni relative alla modifica del prezzo del pacchetto.

Il costo di un viaggio può essere modificato solamente se è previsto dal contratto e solo in proporzione all'eventuale variazione dei costi di alcune voci: come trasporto, carburante, tasse portuali e aeroportuali e tassi di cambio. Insomma, si tratta di circostanze non così comuni.

Se l'aumento di prezzo si verifica nei venti giorni precedenti la partenza ed è superiore al 10% della tariffa concordata, il consumatore può decidere di recedere liberamente, chiedendo il rimborso dell'importo versato. Nel contratto devono essere sempre indicate anche le modalità di calcolo del ritocco del prezzo e i relativi costi dovranno poi essere adeguatamente documentati.

Infine, si deve fare attenzione alle modalità di annullamento del viaggio. Se è il tour operator ad annullarlo o a modificarlo, il cliente ha diverse alternative:

- > può recedere dal contratto senza pagare penali e ha il diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore, senza supplemento di prezzo;
- > in alternativa, si può scegliere un

pacchetto di qualità inferiore, facendosi restituire la differenza di costo;

- > si può anche decidere di non partire e avere il rimborso del denaro pagato entro sette giorni lavorativi.

Problemi in viaggio

Se il viaggio è già iniziato e il cliente verifica che una parte dei servizi previsti dal contratto non può essere fornita, il tour operator dovrà proporre soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio, ma senza spese di alcun tipo a carico del cliente. In alternativa, potrà rimborsare la differenza di costo tra i servizi previsti e quelli effettivamente garantiti. Se, invece, è il consumatore a rinunciare al viaggio non c'è modo di evitare il pagamento di una penale. Quindi, conviene sempre leggere nel contratto a quanto ammonta e come si articola: più ci si avvicina al giorno della partenza e più si dovrà pagare (nel caso peggiore si perde il 100% del costo del viaggio).

Forse non tutti sanno che è possibile cedere il contratto a qualcun altro, purché l'identità del sostituto sia comunicata almeno quattro giorni lavorativi prima della partenza. Quindi, in caso di imprevisti familiari o di

salute, che impediscono la partenza, invece di gettare la spugna provate a proporre a un parente o a un amico di partire al posto vostro: non perderete i soldi.

I rischi della prenotazione online

Prenotare un viaggio online è indubbiamente comodo, ma richiede maggiori cautele. La prima regola è non bazzicare siti semiconosciuti e utilizzare invece i portali generalisti, collaudati da milioni di turisti. Se la tariffa è molto scontata, e online tra last minute e last second è frequente, informatevi bene sulle restrizioni previste, per esempio se il biglietto non è rimborsabile in caso di cancellazione.

I "rating" degli hotel di solito sono affidabili, essendo basati sulle esperienze di altri turisti, anche se non sono da prendere come oro colato, come insegna una recente indagine dell'Antitrust sulla scarsa affidabilità delle recensioni online, a volte prezzolate (vedi AC 283, luglio-agosto 2014).

La sicurezza dei pagamenti è un altro punto a rischio: bisogna sempre verificare che il sito utilizzi un sistema certificato (per esempio Verisign oppure Belsign), che garantisca la segretezza delle transazioni.

È importante sapere che per i viaggi acquistati online non è previsto il diritto di recesso: se si cambia idea, il consumatore potrà recedere dal contratto solamente pagando le penalità previste. ■

Soprattutto se si va all'estero, conviene stipulare una copertura sanitaria. La polizza viaggi Nostop Vacanza è risultata la migliore nel nostro ultimo test. Vai a conoscerla sul nostro sito.



L'estensione

Garanzia

In principio fu Apple, che nei suoi negozi spingeva i clienti a sottoscrivere una garanzia a pagamento ("Apple care" a 69 euro), senza informarli dell'esistenza della garanzia di conformità dovuta per legge che copre qualsiasi difetto e qualsiasi parte del prodotto senza spese per il cliente per due anni dalla consegna del prodotto. Solo dopo la denuncia all'Antitrust e una

lunga battaglia legale, Apple ha messo fine a questo comportamento scorretto, spiegando che il contratto di assistenza a pagamento proposto sul sito e nei negozi si aggiunge ai due anni garantiti per legge dal venditore.

In effetti, sotto il cappello della garanzia convivono tutele diverse per ampiezza e costi e non è facile districarsi. Infatti, quando compriamo un prodotto, l'ampia tutela senza spese che ci dà la legge e che possiamo far valere nei confronti del venditore è spesso confusa con la garanzia ben più limitata del produttore (il famoso tagliandino da compilare e spedire) e con quelle a pagamento che ci propongono nei negozi virtuali e non. Queste ultime, in realtà, sono coperture aggiuntive che si affiancano alle garanzie di venditore e produttore. Questa confusione

spesso fa gioco a chi vuole indurre il cliente ad acquistare un prolungamento della garanzia a pagamento. Infatti, le condizioni contrattuali in cui si spiega cosa copre la garanzia in più spesso non ci sono. Quindi, si è indotti ad acquistare in base a quello che racconta il commesso o alla generica dicitura di "prolungamento della garanzia" che compare sul sito di ecommerce se si compra online.

È quanto emerso dalla nostra inchiesta in 19 siti di ecommerce, dove abbiamo simulato l'acquisto di un iPhone. In ben 12 siti ci hanno offerto l'estensione della garanzia a pagamento, ma solo in quattro abbiamo trovato le condizioni contrattuali (Apple, Mediaworld, Onlinestore e Redcoon) con le coperture e le esclusioni previste (vedi riquadro a pag. 18).

Per far valere la garanzia consulta il nostro dossier online e usa i modelli di lettera per tutte le eventualità.

> www.altroconsumo.it/casa-energia

non serve

Le garanzie a pagamento che cercano di rifilarci insieme al prodotto costano tanto e coprono poco. La nostra inchiesta.

NON CONFONDERSI

Legale o commerciale?

■ Commerciale o legale?

Quando si parla di garanzia confondersi è fin troppo facile, anche aiutati dagli addetti alla vendita che spesso ci fanno credere che, a seconda della marca, cambia anche la garanzia, dimenticando che quella legale non segue affatto questa logica. La garanzia commerciale è quella offerta dal produttore (solitamente si attiva con il tagliandino che accompagna il libretto delle istruzioni), copre solo alcuni guasti (per esempio, sulle auto

esclude la carrozzeria e sugli elettrodomestici le manopole), ha una durata variabile (dai sei mesi in su) e non è del tutto gratuita (di norma prevede almeno il pagamento per "l'uscita" del tecnico, ma anche le spese di manodopera e i pezzi di ricambio). Insomma, è a totale discrezione del produttore, che non ha obblighi di legge. La garanzia legale tutela i consumatori dai difetti di conformità del prodotto per due anni dalla data dell'acquisto, qualsiasi sia

la marca e il prodotto. Il che significa che chi ci ha venduto il prodotto deve rispondere dei difetti e far riparare gratis i guasti del prodotto (anche se lo abbiamo comprato online e anche per installazione e montaggio). Se la riparazione non è possibile, si può chiedere la sostituzione del prodotto o la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto (si restituisce il prodotto e si ricevono indietro i soldi). La garanzia commerciale può essere utile se dura di più di quella legale.

Il che significa che, nella maggior parte dei casi, al cliente viene proposto un "pacchetto" prodotto più garanzia, senza specificare che per garanzia si intende un prodotto diverso dall'estensione della garanzia di conformità come si è indotti a credere.

Anzi, per lo più queste garanzie forniscono una copertura molto limitata, spesso riprendono la garanzia risicata offerta dal

produttore. Il che significa che escludono dalla riparazione tutti i casi già esclusi in quella del produttore. Le ipotesi di guasto e danno che non sono rimborsate possono essere davvero molte: quindi, prima di acquistare una copertura che fa riferimento alla garanzia del produttore, meglio informarsi bene sul suo sito. Tra i guasti che non vengono riparati dai produttori ci sono sempre i danni accidentali o quelli procurati dal cliente e l'uso improprio del prodotto. Ma anche l'esposizione agli agenti atmosferici, la corrosione, l'ossidazione, l'usura, il sovraccarico volontario, le riparazioni o le operazioni di pulizia compiuti da soggetti diversi da quelli autorizzati, gli errori di montaggio o installazione, i virus informatici, i difetti e i problemi di software, gli agenti naturali.

Molte coperture escludono gli accessori, come ad esempio i telecomandi, le manopole e i dispositivi periferici, anche se inseriti nella confezione originale del produttore. Se non acquisti il prolungamento della garanzia insieme al prodotto che hai acquistato perché vuoi verificare bene le condizioni, come è giusto che sia, vieni "punito": a titolo di spese di spedizione, ti fanno pagare una cifra che varia da 2,95 a 14,99 euro.

Tra le garanzie aggiuntive esaminate nella nostra inchiesta (vedi a pag. 18), il contratto con più esclusioni è "Spesa protetta", dove oltre a essere esclusi i guasti e i danni causati accidentalmente dal cliente, lo sono anche quelli derivanti da qualsiasi forma di deterioramento progressivo. Questa esclusione è pretestuosa se si tiene conto

**SE NON LA FAI AL
MOMENTO DELL'ACQUISTO
L'ESTENSIONE DELLA
GARANZIA TI COSTA DI PIÙ**



LA GARANZIA SI RIDUCE A 12 MESI PER GLI ACQUISTI FATTI CON FATTURA DA AZIENDE O TITOLARI DI PARTITE IVA

► che la garanzia riguarda un prodotto che ha almeno due anni di vita. Così per lo stesso motivo, è difficilmente giustificabile l'esclusione per i danni causati da agenti atmosferici, corrosione, ossidazione o riparazioni e operazioni di pulizia compiuti da soggetti diversi da quelli autorizzati o approvati dal produttore. Altra esclusione arbitraria è quella dei guasti non riproducibili o intermittenti dei quali non è possibile definire la causa. Insomma, il cliente esce dal negozio sicuro di essersi assicurato la riparazione o la sostituzione del prodotto in caso di problemi.

Peccato che al momento del bisogno, quando ci sarà un guasto, scoprirà tutti i limiti che abbiamo appena elencato.

Verifica le condizioni

Visto che nei negozi e sui siti di e-commerce spesso non ci sono le condizioni contrattuali che spiegano coperture, costi e limiti della garanzia a pagamento, meglio informarsi prima di acquistare la copertura cercando su internet le condizioni.

Nella tabella qui sotto trovate le principali garanzie a pagamento che ci hanno offerto nei siti visitati nella nostra inchiesta, con i casi in cui intervengono, quelli in cui non lo fanno, i limiti al rimborso ottenibile e cosa succede se il prodotto viene giudicato non riparabile. Nella maggior parte dei siti visitati propongono "Garanzia Tre": questa garanzia si attiva solo alla scadenza di quella legale, quindi dopo due anni dalla consegna

LE GARANZIE A PAGAMENTO PIÙ DIFFUSE

La nostra inchiesta in 19 siti di e-commerce (settembre 2014)

Abbiamo visitato 19 tra i più diffusi siti di commercio elettronico, simulando l'acquisto di un iPhone per verificare se viene offerto un "prolungamento di garanzia" a pagamento. In pratica, si tratta di una copertura assicurativa che si affianca alla garanzia legale e a quella commerciale. Nei 12 siti che offrono questa garanzia in

più, ben 7 propongono Garanzia Tre a un costo che varia da 34,90 a 44,87 euro. In 8 siti su 12 non sono riportate le condizioni contrattuali che illustrano coperture e limiti della garanzia aggiuntiva. Solo quattro siti riportano le condizioni contrattuali, eccoli: Apple, Mediaworld, Onlinestore, Redcoon

Garanzia	Copertura	Fuori garanzia	Prodotto non riparabile
GARANZIA TRE	Interviene alla scadenza della garanzia legale e ripara i guasti alle stesse condizioni offerte dal produttore	I guasti esclusi dalla garanzia originale del produttore e quelli causati dal cliente e da usura.	Sostituzione o rimborso del valore del prodotto, decurtando per ogni anno una percentuale del 10% dal valore d'acquisto.
A MIO AGIO	Interviene alla scadenza della garanzia legale o di quella del produttore se è più lunga. Ripara tutti guasti.	I casi di esclusione non sono indicati.	Sostituzione con un prodotto simile o buono acquisto di importo pari al prezzo del prodotto, esclusi Iva e costi di trasporto.
SPESA PROTETTA	Si attiva alla scadenza della garanzia legale. Ripara malfunzionamenti solo dopo l'approvazione del centro assistenza. Sostituisce il bene riparato due volte.	Accessori e pezzi di ricambio: i guasti esclusi dalla garanzia del produttore. Danni dovuti a incidenti, negligenza, furto, smarrimento, esposizione agli agenti atmosferici, corrosione, ossidazione, usura, interventi non autorizzati. Decade dopo due sostituzioni.	Sostituzione con prodotto simile o buono acquisto pari al prezzo a cui si è comprato il prodotto al netto dell'Iva.
APPLE CARE (per iPhone)	Si attiva fin dall'acquisto della polizza. Ripara i difetti dovuti a materiali o manodopera, anche la batteria solo se la capacità è diminuita di almeno il 50%. Supporto per software, copertura hardware aggiuntiva 2 anni.	I casi esclusi dal produttore, i difetti derivanti da usura o invecchiamento del prodotto.	Non è prevista alcuna copertura
ACQUISTI SERENI	Parte 12 mesi dall'acquisto per i guasti che non sono coperti dalla garanzia di conformità. Solo una riparazione.	Elementi consumabili, riparatore non autorizzato. Cause esterne.	Non è prevista alcuna copertura

del prodotto. I prezzi sono molto variabili e dipendono dal valore del prodotto e dalla durata della garanzia. Per esempio, per assicurare uno smartphone per 2 anni si possono spendere da 20 a 100 euro circa.

Quando conviene

Per essere interessante una garanzia a pagamento dovrebbe coprire il malfunzionamento del prodotto che si verifica alla scadenza della garanzia legale, quindi controllate nelle condizioni che non vi si sovrappongano. Se la copertura parte già dal momento dell'acquisto, diventa utile solo se fornisce prestazioni aggiuntive rispetto a quelle di legge, ad esempio il rimborso per furto e danneggiamento, sempre escluse dalla garanzia legale. C'è poi il capitolo spese di riparazione: siete coperti solo se nelle condizioni c'è una clausola che dice "nessun costo accessorio di materiali, intervento o di trasporto è posto a carico del cliente". Se poi i costi per la riparazione superano il prezzo del prodotto la polizza non rimborsa o si limita a una sola riparazione o una sola sostituzione. ■

POLIZZE DI CUI SI PUÒ FARE A MENO

Se ti rubano il cellulare senza aggredirti

■ Per comprare l'agognato smartphone o tablet si spendono centinaia di euro.

■ Può accadere che, al momento dell'acquisto, ci propongano una polizza assicurativa ad hoc per il furto, il danno o l'uso illecito della sim. Non facciamoci prendere dallo slancio stipulando queste polizze, convinti che se ci rubano il telefonino qualcosa di sicuro ci torna in tasca. Non è così.

■ Per esempio, se appoggiate lo smartphone sul tavolo del ristorante e qualcuno con

destrezza ve lo porta via, l'assicurazione non paga.

■ Infatti, la copertura, di norma, riguarda solo il furto con aggressione o con effrazione o se è in vostro possesso (in mano, al collo, allacciato alla cintura, in tasca...). Peccato che questi "dettagli", non siano spiegati da chi vi vende la polizza.

■ Ci sono, poi, limiti al risarcimento in base al valore assicurato e percentuali di scoperto (una franchigia che si applica al danno e che resta a carico dell'assicurato).

Vuole estendere la garanzia?



Una nostra lettrice racconta la sua esperienza.

"Vuole la garanzia aggiuntiva?" chiede il commesso del negozio Euronics dove sto comprando un televisore. Lo guardo perplessa e rispondo "Non credo che mi serva". Ribatte: "Gliela consiglio, ne vale la pena perché ha la copertura del produttore per sei anni. Costa solo 129 euro". A questo punto chiedo se mi possono dare le condizioni contrattuali. Non le hanno. Dicono che le manderanno a casa.

Penso che avere sei anni di tranquillità senza dover sborsare altri soldi e con un'assistenza che si può chiamare vale quei 129 euro. Accetto. Il commesso mi assicura che riceverò le condizioni a casa. Quando mi arrivano, mi dedico all'amena lettura e scopro che non mi conveniva proprio questa garanzia in più perché mi copre poco e male. Di sicuro non avrei sottoscritto il contratto se le avessi lette prima o il commesso mi avesse spiegato meglio di cosa si trattava e non mi avesse lasciato intendere che era una estensione della garanzia di conformità. Di cui tra l'altro non mi aveva parlato affatto. In primis, non mi ero resa conto che si trattasse di una sorta di copertura assicurativa (Serena).

Una delle prime cose che mi saltano all'occhio è che per chiedere assistenza con un contatto umano, devo chiamare un numero a pagamento (199.600.199). L'alternativa è inviare una email.

Scaduta la garanzia legale (dopo due anni) la copertura interviene per le riparazioni per grave malfunzionamento o per danno causato da incendio, esplosione, scoppio, fulmine e altri fenomeni elettrici, trombe d'aria, alluvioni e terremoti, ma anche furto con scasso e rapina. Altra condizione da considerare è che il costo della riparazione non deve superare il prezzo pagato per il prodotto. La polizza esclude anche la riparazione in tutti i casi già esclusi dalla garanzia del produttore. Il che significa che devo documentarmi sul sito del produttore della tv perché il contratto non dà informazioni in merito. Per esempio, se questi non copre il malfunzionamento dello schermo, questo difetto non sarà coperto neanche con la polizza. Avrei dovuto, quindi, informarmi sulle condizioni di garanzia del produttore prima di acquistare una copertura che vi fa riferimento, anche perché la garanzia commerciale è molto limitata rispetto a quella legale. Cosa succede se la tv non si può riparare? Mi aspetto che grazie alla garanzia aggiuntiva me ne diano una nuova di pari valore. Non è così: è previsto solo uno sconto (dal 50% al 70%) per l'acquisto di un televisore nuovo.

A.A. - Milano

Bollo auto: chiedere



In alcuni casi è possibile riavere indietro i soldi pagati per errore.

Come procedere per non perdersi tra le procedure di ogni singola Regione.

Gli automobilisti lo pagano ogni anno: è il bollo auto, una tassa locale che finisce nelle casse delle Regioni.

Tenete presente che questo balzello va versato anche se tenete l'automobile per mesi sempre dentro il box. Il pagamento è comunque dovuto perché il bollo è una tassa sulla proprietà e non legato all'uso effettivo della vettura (è infatti sbagliato utilizzare l'espressione "tassa di circolazione").

Rispettare le scadenze

La scadenza del pagamento solitamente corrisponde al mese successivo alla prima immatricolazione del veicolo. A questa regola fanno eccezione alcune Regioni (per

esempio, Lombardia e Piemonte), che per alcune tipologie di vetture fissano la scadenza del bollo nello stesso mese della prima immatricolazione.

È importante pagare entro i tempi stabiliti dalla legge, perché chi li supera deve versare anche i relativi interessi di mora. Facciamo un esempio per darvi un'idea di quanto vi può costare il ritardo nel versamento: se pagate dopo un mese dalla scadenza prefissata, la multa è pari al 3% del balzello originario, più gli interessi legali giornalieri (che sono l'1% su base annua).

Ricordatevi che se non versate il bollo per più di tre anni consecutivi e non regolarizzate la vostra situazione nemmeno entro 30 giorni dalla conseguente notifica, la vostra

vettura verrà radiata d'ufficio dal Pra, cioè dal Pubblico registro automobilistico. In poche parole: vi ritirano la carta di circolazione e le targhe dell'automobile. Di conseguenza, la vostra macchina non può più circolare.

Ridatemi i soldi

Se per errore oppure per sbadataggine avete pagato il bollo più del dovuto, potete chiedere la restituzione del denaro ingiustamente versato.

In pratica, il rimborso può essere chiesto in tre differenti casi:

> se vi siete accorti di avere pagato due volte per lo stesso veicolo all'interno dei dodici mesi (per esempio, avete versato il bollo a dicembre e poi di nuovo a gennaio);

il rimborso

> se avete verificato di avere versato più soldi del dovuto (per esempio, avete calcolato la tassa in base a parametri sbagliati);
> se il pagamento si riferisce a un periodo durante il quale non possedete più la vettura: per esempio, avete versato il bollo per tutto l'anno, ma due mesi dopo vi hanno rubato la macchina o l'avete fatta rottamare. In questo caso dovete chiedere il rimborso della quota di bollo pagata ma non goduta. Se acquistate un'altra vettura, potete chiedere che ciò che avete pagato in più venga compensato sul bollo di quest'ultima: in questo modo recupererete il denaro più rapidamente rispetto al rimborso vero e proprio.

Le soglie minime regionali

Per chiedere il rimborso o la compensazione in linea di massima avete tempo 36 mesi a partire da quello in cui avete fatto il pagamento sbagliato.

Passato questo termine si perde il diritto alla restituzione del denaro.

Ciascuna Regione può fissare un limite minimo di rimborso (vedi riquadro a lato), sotto il quale non vi spetta nulla.

In pratica, questa soglia va dai 10,33 euro di Abruzzo, Emilia Romagna e Umbria fino ai 30 euro di Trentino Alto Adige e Veneto.

Quindi, per fare un esempio, prendiamo il caso di due automobilisti veneti: quello a cui spetterebbero 29 euro di rimborso rimarrà a bocca asciutta, mentre quello a cui ne toccano 31 intascherà il denaro (o lo potrà utilizzare per compensare).

Come fare la domanda

La richiesta di rimborso può essere presentata in modi diversi a seconda delle regole regionali (vedi riquadro a destra): si va dalla domanda in carta semplice a quella su

apposito modulo reperibile negli uffici Aci. La richiesta va inviata con raccomandata a.r. o portata a mano all'ufficio competente, che cambia da Regione a Regione (vedi più avanti).

Nella domanda, oltre ovviamente ai dati anagrafici del richiedente, alla targa e ai dati identificativi del veicolo, vanno specificati il codice fiscale, il numero di telefono, il motivo per cui si chiede il rimborso e l'anno di riferimento.

Va anche indicata la modalità con cui si intende ricevere il rimborso: conto corrente postale, assegno circolare (con spese, però, a carico del destinatario), bonifico su conto corrente bancario (in quest'ultimo caso vanno riportati Abi e Cab della banca).

Dove fare la richiesta


La procedura per chiedere il rimborso del bollo è differente a seconda della Regione. In linea di massima, le strade che si possono seguire sono tre:

> per coloro che risiedono in Trentino Alto Adige, Valle d'Aosta, Liguria e Puglia, la domanda va effettuata a un ufficio Aci.

> per chi vive in Friuli Venezia Giulia, Sicilia e Sardegna la richiesta va fatta all'ufficio dell'Agenzia delle entrate competente in base al domicilio fiscale del contribuente;

> per tutte le altre regioni, la domanda va fatta alla Regione stessa, indirizzandola a uffici differenti a seconda della singola Regione (ufficio tributi, ufficio ragioneria, settore politiche fiscali...).

I documenti da allegare

A seconda del motivo per cui si chiede la restituzione di quanto erroneamente pagato, alla domanda di rimborso, in linea di massima, vanno allegati alcuni 

COME DOVE QUANDO

IL RIMBORSO NON È CONCESSO QUANDO LA SOMMA SPETTANTE:

■ è inferiore a 10,33 euro

Abruzzo, Emilia Romagna, Umbria

■ è inferiore a 12 euro

Basilicata, Piemonte, Molise, Toscana

■ è inferiore a 15 euro

Lombardia, Valle d'Aosta

■ è inferiore a 15,49 euro

Puglia

■ è inferiore a 16 euro

Liguria

■ è inferiore a 16,53 euro

Lazio

■ è inferiore a 20 euro

Marche

■ è inferiore a 30 euro

Trentino Alto Adige, Veneto

TERMINI PER FARE LA RICHIESTA:

■ entro il 31 dicembre del terzo anno in cui è stato effettuato il pagamento

Basilicata, Emilia Romagna, Puglia, Sardegna, Valle d'Aosta

■ entro 3 anni dalla data in cui è stato effettuato il pagamento

Tutte le altre Regioni

COME FARE LA DOMANDA:

■ tramite modello cartaceo, reperibile presso gli intermediari della riscossione (per esempio, Aci, tabaccai...) o gli uffici preposti della Regione/Provincia
Abruzzo, Basilicata, prov. Bolzano

■ tramite modulo scaricabile dal sito della Regione

Tutte tranne Friuli, Sicilia, Calabria

Per la Regione Puglia il modulo si trova sul sito dell'Aci.

■ su carta libera

Abruzzo, Basilicata, Emilia Romagna, Friuli, Lazio, Lombardia, Molise, Puglia, Sicilia, Toscana, Umbria, prov. Trento

NEL 2015 LE REGIONI POTRANNO AUMENTARE FINO AL 12% IL COSTO DEL BOLLO AUTOMOBILISTICO: È IL PREZZO DA PAGARE PER L'ABOLIZIONE DEL SUPERBOLLO

TRIBUTI

Tassa automobilistica

**OGNI ANNO GLI ITALIANI
SPENDONO CIRCA
6 MILIONI DI EURO
PER PAGARE IL BOLLO**

Il sito dell'Agenzia delle entrate (www.agenzia-entrate.gov.it), all'interno della sezione "servizi online", fornisce la possibilità di calcolare il costo del bollo auto, semplicemente inserendo il numero di targa della vettura. Per chi risiede nelle Marche, in Valle d'Aosta, in Friuli Venezia Giulia, in Sardegna e in Sicilia, c'è anche la possibilità di controllare la regolarità dei pagamenti del bollo degli anni passati.

documenti.

Chi ha pagato lo stesso bollo più volte dovrà presentare anche:

- > la ricevuta di versamento da rimborsare (generalmente l'ultimo bollo versato) in originale;
- > la ricevuta di versamento del bollo valido (generalmente quello pagato per primo) in fotocopia;
- > la fotocopia leggibile della carta di circolazione del veicolo cui si riferisce il bollo valido.

Chi ha pagato, in unica soluzione, più del dovuto dovrà presentare anche:

- > la ricevuta del bollo pagato in eccesso in fotocopia leggibile;
- > la fotocopia leggibile della carta di circolazione del veicolo cui si riferisce il bollo valido.

Chi ha pagato un bollo non dovuto dovrà presentare anche:

- > la ricevuta di versamento da rimborsare in originale;
- > la fotocopia leggibile dell'atto che attesta il motivo per cui non era dovuto il pagamento del bollo del veicolo (denuncia di furto dell'auto, atto di vendita, il certificato per la demolizione...).

ESENZIONI

Chi non deve pagare la tassa

■ L'esenzione totale dal bollo auto è prevista per tutti i veicoli adibiti al trasporto di disabili, per le vetture elettriche (limitatamente ai primi 5 anni dall'acquisto) e per le macchine a emissioni zero.

■ I veicoli a metano non pagano il bollo in Lombardia e Piemonte, mentre in altre Regioni è prevista una riduzione del 75%. Alcune Regioni prevedono sconti anche per le automobili alimentate a gpl (in Piemonte sono totalmente esenti dal pagamento del bollo) e per quelle ibride.

■ Disabili, sordomuti, portatori di handicap psichici oppure mentali, persone con gravi limitazioni della capacità di deambulazione e con ridotte capacità motorie

sono esentati dal pagamento del bollo, purché abbiano effettuato l'apposita richiesta nella Regione di residenza. L'esenzione vale per i veicoli con cilindrata non superiore ai 2.0 cc (benzina) o 2.8 cc (gasolio). La vettura per cui viene chiesta l'esenzione dal pagamento del bollo può essere intestata al disabile oppure al familiare che lo abbia fiscalmente a carico.

■ Una regolamentazione particolare riguarda le cosiddette auto storiche. Possono chiedere l'iscrizione all'Asi (Automotoclub storico italiano) tutti i veicoli a motore dopo 20 anni dalla data di costruzione o di prima immatricolazione. Per queste c'è il minibollo, che varia tra i 25,82 e i 30 euro in base alla Regione.

Il sito è affidabile?

La nostra analisi sul rispetto dei diritti del consumatore da parte dei negozi online.

Come facciamo periodicamente su queste pagine, rieccoci a presentare i giudizi che abbiamo dato ai negozi online, in base al loro grado di affidabilità.

Ricordiamo che per questo nostro test prendiamo in considerazione i siti che offrono i prezzi più competitivi.

Compriamo e poi cambiamo idea

Una volta individuati i negozi online più convenienti, mettendoci nei panni di un comune consumatore, acquistiamo un prodotto di elettronica di fascia medio-bassa (per esempio un cellulare) e poi esercitiamo il diritto di recesso, cioè comunichiamo al venditore di aver cambiato idea e procediamo alla restituzione del prodotto. Se il sito di ecommerce non effettua il rimborso nei termini previsti dalla legge, gli assegniamo una penalizzazione.

Il nostro test non si limita solo agli aspetti pratici. In particolare, questa volta abbiamo anche verificato se i negozi online presi in esame hanno recepito le modifiche al Codice del consumo entrate in vigore nello scorso giugno, di cui vi abbiamo informato su SD 137, luglio 2014. Proprio in riferimento alle nuove regole, la violazione degli obblighi informativi, il mancato adeguamento di termini e procedure per il recesso, così come la scarsa chiarezza delle informazioni, abbassano il punteggio del sito.

Al momento di tirare le somme di tutti gli

aspetti che abbiamo valutato, due penalizzazioni assicurano l'esclusione del sito dalla nostra classifica dei negozi online più affidabili.

Si può fare meglio

Dei 46 negozi online che abbiamo preso in esame, 21 sono stati promossi a pieni voti e sono quindi entrati nella nostra classifica dei siti più affidabili.

I venditori di ecommerce più diligenti hanno previsto procedure chiare, semplici e corrette, talvolta mettendo a disposizione del consumatore un modulo standard per la comunicazione del recesso: l'utilizzo di questo documento non è obbligatorio, ma è senz'altro consigliato (vedi il facsimile di lettera a pag. 24).

Nel complesso, abbiamo notato novità positive per quanto riguarda privacy e cookies (questi ultimi sono file che possono venire salvati sul pc dell'utente quando visita un sito): la maggioranza dei siti riporta un'informativa chiara e completa, registrando un netto miglioramento rispetto ai risultati ottenuti in passato.

Tra i siti della nostra classifica, i punteggi più bassi vanno a chi prevede procedure per il recesso poco chiare, considerando anche la trafila per il reso del prodotto e il relativo rimborso del prezzo.

Ci sono alcuni negozi online che indicano termini e procedure diverse a seconda della sezione che si consulta: ▶



Controlla che ci sia sempre il nome del titolare del sito e l'indirizzo



Stampa l'offerta e tutte le comunicazioni intercorse tra te e il sito



Assicurati che, nella fase di pagamento, il sito usi sistemi di sicurezza internazionali



Prima di firmare per la ricezione della merce, controlla che il pacco sia integro

CHE COSA SCRIVERE

COMUNICAZIONE DI RECESSO ENTRO 14 GIORNI

Potete utilizzare questo modello di lettera, completandolo con i dati che riguardano il vostro caso, da inviare tramite raccomandata a.r. (o fax o via email o Pec).

Nome e indirizzo
del venditore

Nome e indirizzo
di chi ha firmato il contratto

**Oggetto: Recesso dal contratto (o nota d'ordine o proposta)
n... del...**

Con la presente Vi comunico che, ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D.Lgs. 206/05, intendo recedere dal contratto in oggetto. Vi invito pertanto a restituirmi senza ritardo, e comunque non oltre 14 giorni dal ricevimento della presente, la somma di euro... Provvederò a restituirVi la merce ricevuta a mie spese, a mano/a mezzo posta /a mezzo corriere (specificare) (1).
Distinti saluti.

Luogo e data

Firma

(1) Ricordate che la ripedizione a vostre spese della merce deve avvenire entro 14 giorni dal recesso. Le spese per la restituzione del prodotto sono a vostro carico solo se il venditore lo ha specificato nelle condizioni generali di vendita

▶ Eglobalmarket, per esempio, nelle condizioni generali scrive una cosa, nella sezione sul recesso un'altra (e solo una delle due è corretta).

In caso di recesso, ci sono siti (Apple, Elettrotop, Restart Computer, Eglobalmarket) che fanno decorrere il termine per il rimborso del prezzo dal giorno in cui ricevono indietro la merce e non da quando ricevono la comunicazione di recesso. Ricordiamo invece che, in base al Codice del consumo (in particolare, nel riformato art. 56), il rimborso del prezzo deve avvenire entro 14 giorni da quando il venditore è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto. È vero che il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di averli spediti ma, in tal caso, il venditore deve comunque restituire il prezzo al consumatore senza ritardo non appena riceve la merce o ha la prova della sua spedizione.

MIGLIORATA LA SITUAZIONE PER QUANTO RIGUARDA LA TUTELA DELLA PRIVACY DELL'ACQUIRENTE

ACQUISTO DI NUOVI PRODOTTI

Il venditore online deve ritirare gratuitamente i rifiuti elettronici

■ Con la sigla Raee si indicano i rifiuti di qualunque apparecchiatura elettrica o elettronica (frigorifero, tv, aspirapolvere, ferro da stiro, videocamera, telefonino, tablet...). Dato che possono contenere sostanze tossiche per l'ambiente, non vengono trattati come i rifiuti comuni.

■ Spetta ai produttori e

ai venditori di apparecchi elettronici il compito di raccogliere e smaltire i Raee.

■ Da aprile 2014, i negozi online devono garantire, a chi compra un apparecchio elettronico via internet, il ritiro gratuito del Raee, a condizione che sia di tipo equivalente e abbia svolto le stesse funzioni della nuova apparecchiatura.

In sostanza: se acquistate via web una nuova videocamera, il venditore deve ritirare gratuitamente la vostra vecchia videocamera.

■ I negozi online che vendono prodotti elettronici devono quindi indicare sul proprio sito le modalità per il ritiro dei prodotti usati presso lo stesso luogo di consegna del prodotto

nuovo o indicare i luoghi di raggruppamento dove portare il Raee.

■ Se il venditore online non prevede sul proprio sito alcuna procedura per il ritiro gratuito dei Raee, il contratto di vendita per il nuovo prodotto si considera nullo e l'acquirente ha diritto alla restituzione della somma pagata.

COMPRARE IN RETE I SITI PIÙ AFFIDABILI (MAGGIO 2014)

Link	Informazioni sul sito	Informazioni sul prodotto	Diritti del consumatore	Ordine e pagamento	Consegna e servizio post-vendita	Restituzione e rimborso in caso di recesso	GIUDIZIO GLOBALE (su 100)
www.amazon.it	+	+	+	+	+	+	95
www.eplaza.it	+	+	□	+	+	+	95
www.eprice.it	+	+	□	+	+	+	95
www.misterprice.it	+	+	□	+	+	+	95
www.bow.it	+	+	□	+	+	+	85
www.diwo.it	+	+	+	+	+	+	85
www.compraonline.mediaworld.it	+	+	+	+	+	+	85
www.unieuro.it	○	+	+	+	+	+	80
www.apple.com/it	+	+	+	+	+	+	78
www.expansys.it	+	+	□	+	+	+	73
www.onlinestore.it	+	+	□	+	+	□	73
www.redcoon.it	+	+	□	+	□	+	70
www.biggy.it	+	+	+	+	□	+	63
www.eglobalmarket.it	+	+	□	+	□	+	63
www.elettrotop.com	+	+	+	+	□	+	63
www.wireshop.it	+	+	□	+	□	+	63
www.restartcomputer.it	+	+	□	+	□	+	60
www.pixmania.it	○	+	□	+	+	□	60
www.euronics.it	○	+	+	+	□	□	58

I SITI PENALIZZATI

Sono 26 su 46 i siti che abbiamo penalizzato, cioè oltre la metà di quelli esaminati. I motivi dell'esclusione dalla nostra classifica possono essere così riassunti.

■ Siti che prevedono termini per il recesso non conformi alla legge: APM, Bestdigit, CHL, Elettronica in offerta, Fnac, Mainstore, Misco, New Pixel 24, Oikka, Ok, Pieno, Prokoo, Tekworld, Telweb.

I motivi di penalizzazione

Le ragioni delle singole penalizzazioni dei siti le trovo nel riquadro a destra (specifichiamo che il sito di Mediastar non è classificabile perché ha annullato tre ordini in un periodo poco superiore a un mese).
 ■ Siti che prevedono procedure specifiche per il recesso non conformi alla legge: APM, Bestdigit, Bmp Power, CHL, Click for shop, Elettronica in offerta, Ept, Fnac, Fotodigit, Freeshop, Gli Stockisti, HWL, Mainstore, Marketstore, Monclick, New Pixel 24, Oikka, Ok, Pieno, Prokoo, Sweetprice, Tekworld, Xtronica, Yeppon.
 ■ Siti che, in caso di recesso, non rimborsano i costi di spedizione sostenuti dal cliente: APM, Bestdigit, Bmp Power, CHL, Click for shop, Elettronica in offerta, Ept, Fotodigit, Freeshop, Gli Stockisti, HWL, Mainstore, Marketstore, Monclick, New Pixel 24, Oikka, Pielle, Prokoo, Sweetprice, Tekworld, Xtronica, Yeppon.
 ■ Non classificabile: Mediastar, perché ha annullato i tre gli ordini che abbiamo fatto.

■ Siti che, in caso di recesso, non rimborsano i costi di spedizione sostenuti dal cliente: APM, Bestdigit, Bmp Power, CHL, Click for shop, Elettronica in offerta, Ept, Fotodigit, Freeshop, Gli Stockisti, HWL, Mainstore, Marketstore, Monclick, New Pixel 24, Oikka, Pielle, Prokoo, Sweetprice, Tekworld, Xtronica, Yeppon.

■ Non classificabile: Mediastar, perché ha annullato i tre gli ordini che abbiamo fatto.

COME LEGGERE LA TABELLA

■ **Informazioni sul sito** Devono essere indicati i dati del venditore e i suoi contatti (vale a dire: indirizzo, recapito email, telefono e fax).

■ **Informazioni sul prodotto** Descrizione completa del prodotto, disponibilità, tempi di consegna, prezzo comprensivo di Iva e di spese di spedizione.

■ **Diritti del consumatore**

Chiarezza, completezza e correttezza delle condizioni contrattuali e delle informazioni su diritto di recesso, privacy e cookies.

■ **Ordine e pagamento** Semplicità dei moduli per effettuare l'ordine e dei metodi di pagamento, oltre alla sicurezza del pagamento.

■ **Consegna e servizio post-vendita** Sotto esame

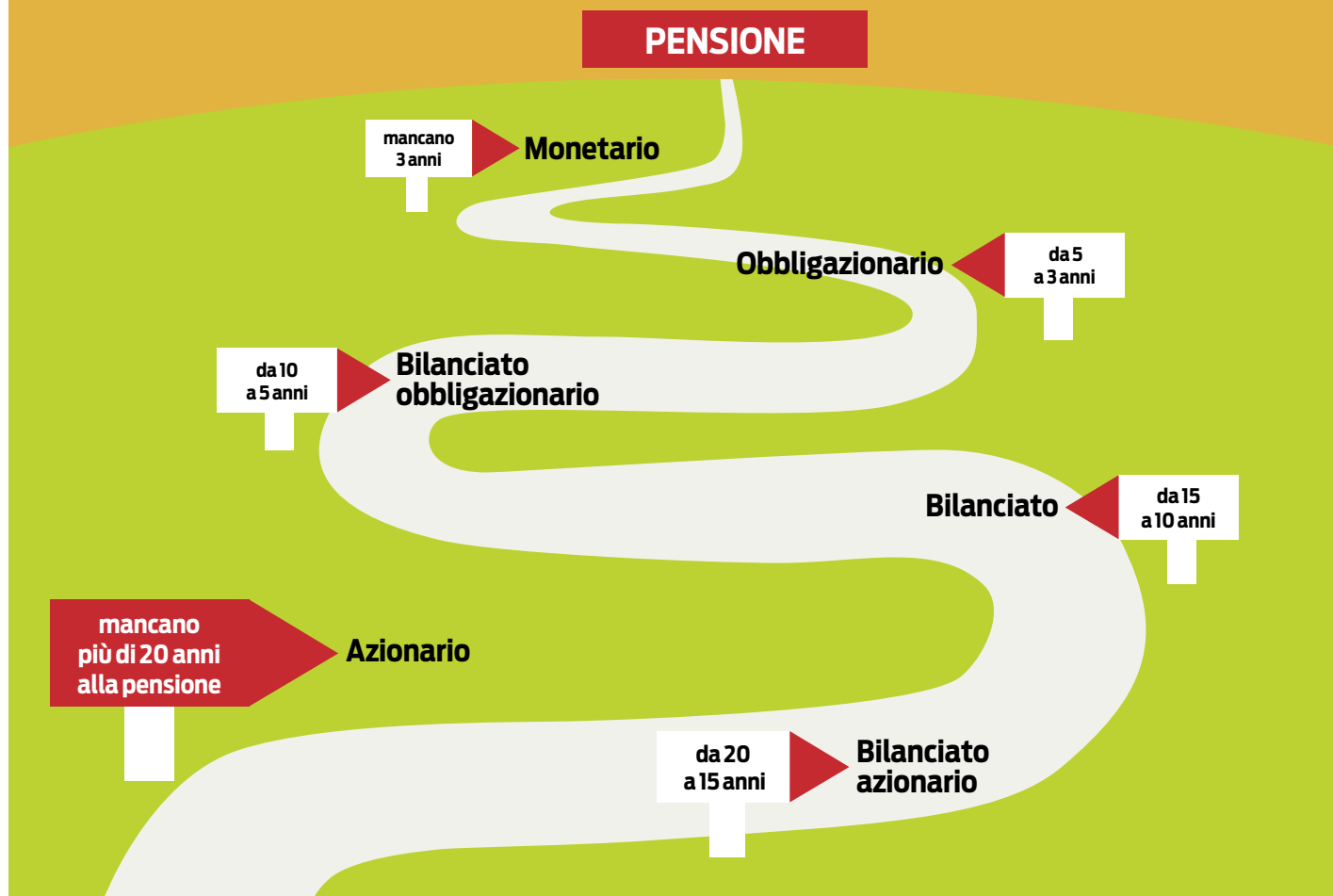
le modalità di consegna e il rispetto dei termini indicati, nonché la possibilità di seguire via web il percorso della merce.

■ **Restituzione e rimborso per recesso** In caso di recesso, le modalità per la restituzione devono essere chiare e semplici e la restituzione del denaro, comprensivo di spese di spedizione, deve avvenire nei termini di legge.

Una strategia per la pensione

Investire in base agli anni che mancano al termine della vita lavorativa aumenterà la futura rendita mensile.

La strada migliore è quella di puntare inizialmente sulle azioni per poi, gradualmente, passare alle obbligazioni.



Aderire ai fondi pensione, sia aperti sia chiusi, con una somma che si aggira intorno all'1% lordo dello stipendio (oltre alla quota versata dal datore di lavoro per i dipendenti), consente di mettere da parte una somma che finirà nella rendita mensile della pensione.

L'operazione, e non è un aspetto da sottovalutare, presenta anche vantaggi fiscali (vedi riquadro a pag. 29).

Investimenti diversi in base all'età

Quanti anni vi mancano alla pensione? La risposta è importante per sapere quale comparto del fondo pensione scegliere, sia che si tratti di quello legato al posto di lavoro sia che lo abbiate scelto da soli se siete lavoratori autonomi. Tutti i fondi pensione hanno diverse linee di investimento, chiamati comparti, i quali possono essere azionari, obbligazionari, bilanciati o monetari.

Per ottenere il massimo rendimento dai soldi investiti e ritrovarsi con un piccolo tesoretto al momento della pensione, è necessario calibrare gli investimenti in base agli anni che mancano al congedo dal lavoro.

Per fare un esempio: se mancano 20 anni o più di lavoro prima di andare in pensione, il comparto più adatto è quello azionario, per sfruttare la crescita nel lungo periodo delle Borse. Negli ultimi 30 anni, infatti, le Borse hanno guadagnato il 1300%, pur avendo dovuto affrontare due crisi finanziarie nel 2001 e nel 2008. Non c'è dunque motivo per rinunciare a guadagni consistenti, che diventeranno preziosi quando uscite dal mercato del lavoro. Però non potete adagiarvi sugli allori, perché mano a mano che si riducono gli anni che vi separano dalla pensione, si deve diminuire il rischio dell'investimento e ciò significa passare dai titoli azionari alle più tranquille obbligazioni, fino ad approdare, a ridosso della pensione, ai fondi monetari, ossia una sorta di conti correnti, per mettere in cassaforte tutti i risparmi.

Chiusi e aperti

Il percorso degli investimenti da fare durante gli anni che precedono la pensione lo trovate illustrato nell'illustrazione della pagina precedente, oltre che nella tabella di pag. 28, dedicata ai fondi chiusi di categoria, che in base agli anni vi indica il comparto più interessante.

Il discorso non cambia con i fondi aperti, quelli dedicati ai lavoratori autonomi. I più

FONDI PENSIONE APERTI I PIÙ INTERESSANTI (AL 31/08/2014)

Nome del fondo	Valore di quota	Categoria	Se alla pensione ti mancano...
Anima A&M crescita 25+ I	14,12	AZ	più di 20 anni
Giustiniano azionaria	14,36	AZ	più di 20 anni
Previsuisse dinamica	13,24	BA	15 - 20 anni
Credit agricole vita Taro	17,54	BA	15 - 20 anni
Anima A&M rivalutaz. 10+ I	15,66	BB	10 - 15 anni
Ubi previdenza comp. Moder. I	12,55	BO	5 - 10 anni
Arca previdenza rendita	20,57	BO	5 - 10 anni
Teseo linea prudenziale etica	18,27	OB	3 - 5 anni
Fideuram garanzia	12,95	MO	meno di 3 anni

COME LEGGERE LA TABELLA

■ **Nome fondo** Sono i fondi che consigliamo a chi non ne ha uno di categoria. Per cambiare strategia d'investimento dovete passare da un fondo all'altro.

■ **Valore di quota** Il valore della quota è il prezzo di una singola quota del fondo.

■ **Categoria** In questi fondi trovate anche quelli azionari (AZ), che consigliamo

a coloro cui mancano più di 20 anni alla pensione. Le altre sigle sono: BA: bilanciati azionari; BB: bilanciati; BO: bilanciati obbligazionari; OB: obbligazionari; MO: monetari.

interessanti li trovate nella tabella qui sopra. La strategia, pur se impegnativa, darà buoni frutti e sarà vincente se sposterete i vostri risparmi da un fondo all'altro in base agli anni che mancano alla pensione. Per esempio, se si inizia a lavorare oggi, la pensione arriverà fra circa 40 anni, quindi all'inizio si può aderire a un fondo azionario. E così via, ripetendo lo schema che abbiamo già descritto per i fondi pensione chiusi.

Per entrambe le categorie, fondi chiusi e fondi aperti, vale una regola importante: quando cambiate strategia (quindi vi spostate di comparto oppure cambiate fondo) non trasferite la somma già versata ma solamente i nuovi versamenti.

Solo una volta arrivati quasi a fine percorso, cioè quando mancheranno non più di 3 anni alla pensione, dovete spostare tutti i vostri risparmi in quello monetario.

In pratica, che cosa succede

Come siamo arrivati alla conclusione che sia meglio indirizzare solo i nuovi versamenti nel nuovo comparto del fondo pensione? Abbiamo fatto una simulazione: abbiamo calcolato quanti risparmi si ritrova un lavoratore che ha aderito al fondo pensione a gennaio del 1978 fino a dicembre del 2013 versando 100 euro ogni mese, se segue la nostra strategia o se invece sposta tutta la somma ogni volta che cambia comparto o fondo. Con i reali rendimenti di Borse e obbligazioni di quei 35 anni, aver optato per la strategia dello spostamento dei soli nuovi versamenti gli ha reso 28.000 euro in più rispetto a quella che prevede il trasferimento dell'intero capitale accumulato. Se volete approfondire l'argomento e trovare notizie, consigli e valutazioni sui fondi pensione, potete consultare il sito altroconsumo.it/finanza.

INVESTIMENTI

Previdenza integrativa

FONDI PENSIONE DI CATEGORIA CHIUSI

VALORI AGGIORNATI AD AGOSTO 2014

COME LEGGERE LA TABELLA

■ **Nome comparto** Ogni fondo ha comparti diversi e il nome del comparto rispecchia i titoli presenti. Ad esempio, Cometa ha un comparto che si chiama "Sicurezza", formato da obbligazioni.

■ **Valore di quota** Il valore della quota è il prezzo di una singola quota del fondo.

■ **Categoria** La sigla che trovate per ogni comparto del fondo indica i titoli presenti. In tabella, BA: bilanciati azionari; BB: bilanciati; BO: bilanciati obbligazionari; OB: obbligazionari; MO: monetari.

Nome del fondo	Nome comparto	Valore di quota	Categoria	Se alla pensione mancano...
Agrifondo - agricoli	Garantito	12,167	MO	meno di 5 anni
	Bilanciato	12	BO	più di 5 anni
Cometa - industria metalmeccanica	Monetario plus	14,441	MO	meno di 3 anni
	Sicurezza	17,016	OB	3-5 anni
	Reddito	17,338	BO	5-10 anni
	Crescita	17,726	BB	più di 10 anni
Cooperlavoro - cooperative di produzione e lavoro	Sicurezza	16,775	OB	meno di 5 anni
	Bilanciato	18,944	BO	5-10 anni
	Dinamico	19,949	BB	più di 10 anni
Espero - docenti	Garanzia	12,560	MO	meno di 5 anni
	Crescita	14,768	BO	più di 5 anni
Fondapi - lavoratori di piccole e medie imprese	Prudente	15,562	BO	5-10 anni
	Garanzia	12,284	OB	meno di 5 anni
	Crescita	14,421	BB	più di 10 anni
Fondosanità - medici e odontoiatri	Scudo	15,508	MO	3-5 anni
	Garantito	10,826	MO	meno di 3 anni
	Progressione	13,923	BO	5-15 anni
FonTe - dipendenti aziende del terziario	Espansione	11,301	BA	più di 15 anni
	Garantito	12,786	OB	meno di 5 anni
	Bilanciato	16,796	BO	5-10 anni
	Crescita	13,844	BB	10-15 anni
Prevedi - imprese artigiane edili	Dinamico	14,216	BA	più di 15 anni
	Bilanciato	15,156	BO	più di 5 anni
Previambiente - servizi ambientali	Sicurezza	13,561	OB	meno di 5 anni
	Bilanciato	18,090	BO	più di 5 anni
Previmoda - dipendenti industria tessile	Garantito	12,664	OB	meno di 5 anni
	Smeraldo bilanciata	17,494	BO	3-5 anni
	Garantito	12,410	OB	meno di 3 anni
	Rubino dinamica	13,903	BA	più di 15 anni
Solidarietà Veneto - dipendenti e autonomi del Veneto	Zaffiro prudente	12,410	BO	5-15 anni
	Prudente	14,573	OB	3-5 anni
	Reddito	15,167	BO	5-10 anni
	Dinamico	15,965	BB	più di 10 anni
	Garantito Tfr	12,954	OB	meno di 3 anni

**POCHI ANNI ALLA
PENSIONE? SCEGLIETE
LE OBBLIGAZIONI
NEI FONDI PENSIONE**

Tutti i vantaggi fiscali legati ai fondi pensione

Il legislatore ha previsto una tassazione agevolata: vediamo di cosa si tratta.

Si pagano meno tasse: i contributi versati al fondo pensione sono deducibili dall'imponibile fino a 5.164,57 euro in sede di dichiarazione dei redditi: quindi, meno tasse da versare.

Nel calcolo del limite non va considerato il Trattamento di fine rapporto (Tfr, quello che un tempo veniva chiamato "liquidazione"). I nuovi occupati che non raggiungono questi 5.164,57 euro nei primi cinque anni di permanenza possono recuperarli nei venti successivi, limitatamente alla quota non dedotta in precedenza.

Tasse più basse rispetto agli altri tipi di investimento

I guadagni realizzati dal tuo fondo pensione sono tassati all'11% (solamente per il 2014 l'aliquota è aumentata all'11,5%). Si tratta in questo caso di un trattamento di gran lunga più favorevole rispetto a quello riservato ad altri investimenti: nei quali si va infatti dal 12,5% di tassazione per i titoli di Stato fino al 26% per le azioni.

Anche nel momento in cui si arriva alla pensione, la tassazione è particolarmente favorevole. L'aliquota fiscale si riduce con l'aumento degli anni di partecipazione alla previdenza complementare. In particolare, per i primi 15 anni l'aliquota è pari al 15%; dal sedicesimo anno si riduce di 0,30 punti percentuali per ogni anno di partecipazione, fino al limite massimo di 6 punti percentuali. Per esempio, se un lavoratore ha aderito per 35 anni ad un fondo pensione, l'aliquota scende al 9%.

La quota esente

Attenzione, però: non tutta la rendita che ti viene pagata è tassata, ma soltanto quella parte corrispondente ai contributi che hai dedotto durante il periodo di partecipazione.

Questo infatti è per evitare che tu venga tassato due volte.

I rendimenti del fondo, come abbiamo visto prima, sono già stati tassati, e dunque su quei soldi sei a posto con il fisco.

Vediamo di fare chiarezza con un esempio. Pensiamo a un lavoratore dipendente che ha partecipato a un fondo pensione contribuendo per 35 anni. Al momento del pensionamento riceve una pensione complementare per il primo anno pari a 7.000 euro. Poniamo il caso che di questi 7.000 euro, 4.900 siano la parte imputabile ai contributi versati, per i quali il lavoratore ha usufruito della deducibilità fiscale, mentre 2.100 sono il frutto dei rendimenti conseguiti dal fondo pensione, su cui sono già state pagate le tasse. Il nostro lavoratore, dunque, dovrà pagare le tasse solo per i 4.900 euro, sui quali l'aliquota sarà del 9% (per via della riduzione dovuta agli anni di adesione al fondo). La pensione complementare al netto delle tasse è dunque di 6.559 euro [7.000 - (4.900 × 9%)].

I casi particolari

Il 15% di tassazione, che poi diminuisce in base agli anni di permanenza nel fondo, vale anche in altri casi particolari.

Ecco quali:

- > nel caso di somme anticipate per spese sanitarie a seguito di gravissime situazioni relative a sé, al coniuge e ai figli;
- > riscatto parziale in caso di cessazione dell'attività lavorativa che comporti l'inoccupazione per un periodo di tempo compreso tra 12 e 48 mesi;
- > riscatto parziale in caso di esodo incentivato;
- > riscatto totale nel caso di invalidità permanente che comporti la riduzione della capacità di lavoro a meno di un terzo o nel

RICORDATE I VANTAGGI DELLA TASSAZIONE PARTICOLARE RISERVATA AI FONDI PENSIONE

caso di cessazione dell'attività lavorativa che comporti l'inoccupazione per un periodo di tempo superiore a 48 mesi;

> riscatto della posizione effettuato dagli eredi o dai diversi beneficiari designati a causa del decesso dell'iscritto.

In tutte le altre situazioni di riscatto oppure di anticipazione di somme già versate, si applica una ritenuta a titolo d'imposta con aliquota del 23%. ■

AGEVOLAZIONI

Meno imposte

■ L'aliquota fiscale scende dal 15% al 9% mano a mano che ci si avvicina alla pensione.

■ I contributi versati sono deducibili dalla dichiarazione dei redditi fino a un massimo di 5.164,57 euro.

■ I guadagni sono tassati intorno all'11%. Pensate che i rendimenti delle azioni subiscono un tassazione del 26%.

Riscatto di classe



Risparmia con noi

◆ Hai provocato un incidente e non hai idea se sia più conveniente far pagare la tua compagnia e così versare poi un premio più alto o riscattare il malus? Chiama i nostri consulenti allo 02/6961566 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18); ti diranno se ti conviene o meno scegliere il riscatto e quanto risparmi facendolo.

◆ Puoi risparmiare con il nostro servizio online che confronta le tariffe rc auto o rc moto. Con pochi clic sul nostro sito scoprirai le cinque polizze più economiche in base alle tue caratteristiche di automobilista.

◆ Se la compagnia più conveniente per te è Genialloyd o Zurich Connect, come socio hai una tariffa preferenziale sull'rc auto e sconti sui "rischi diversi". Vai su www.altroconsumo.it/vantaggi

In caso di incidente verifica se ti costa meno rimborsare il danno piuttosto che passare a una classe di merito più alta.

Dal semplice tamponamento con qualche ammaccatura fino ai crash che riducono la macchina a un rottame, l'incidente è un evento che spesso ci trova impreparati. Piegato nel cruscotto c'è il Modulo Blu (la constatazione amichevole) e se non siamo troppo agitati lo tiriamo fuori il più delle volte tutto stropicciato. Lo compiliamo: e poi? Cosa succede? Quale procedura dobbiamo seguire per chiedere il risarcimento del danno? Cosa dobbiamo fare se l'altra auto è scappata? Quanto inciderà sul premio dell'assicurazione? La dura legge del bonus malus dice che più incidenti causiamo, in tutto o in parte, più è alta la nostra classe di rischio e con essa sale il premio da versare annualmente alla compagnia assicuratrice. In queste pagine ci sono tutti gli strumenti e

le informazioni che servono per non essere impreparati se siamo coinvolti in un incidente (tutti gli scongiuri sono ammessi).

Quando puoi chiudere in fretta

Se hai torto, ma anche se hai ragione, entro tre giorni dall'incidente devi mandare alla tua compagnia di assicurazione la denuncia scritta compilando e inviando il Modulo Blu, cioè la "Constatazione amichevole di incidente" (vedi come compilarla a pag. 32). Se hai ragione, anche solo in parte, puoi adottare la procedura di indennizzo diretto e ottenere il risarcimento del danno direttamente dalla tua compagnia nel giro di tre mesi al massimo. L'indennizzo diretto si può attivare solo se il conducente ha riportato lesioni fisiche di lieve entità (entro il 9%, ad esempio il colpo di frusta) o se l'incidente ha

causato solo danni all'auto (vedi riquadro a destra). L'invio del Modulo Blu non è sufficiente per avere il risarcimento del danno. Bisogna, infatti, inviare anche una richiesta formale (usa il modello di lettera sul nostro sito). La tua compagnia deve farti la sua offerta di risarcimento entro 60 giorni dalla richiesta per i danni al veicolo (entro 30 giorni se il Modulo Blu è stato firmato da tutti gli automobilisti coinvolti) ed entro 90 giorni per i danni fisici alle persone.

Procedura ordinaria

Se ci sono danni fisici più consistenti e più di due veicoli coinvolti, non si può avere l'indennizzo diretto, ma bisogna seguire la procedura ordinaria rivolgendosi alla compagnia del responsabile dell'incidente.

Il Modulo Blu va mandato alla propria compagnia, mentre la richiesta di risarcimento dei danni dovrà essere inviata con raccomandata con ricevuta di ritorno a casa dell'altro conducente e alla sua compagnia.

Se la proposta è indecente

Se accetti l'offerta di risarcimento della compagnia o non comunichi il tuo rifiuto, riceverai i soldi entro 15 giorni se c'è stato l'indennizzo diretto; entro 30 giorni con la procedura ordinaria, ma solo se non si comunica nulla. Se l'offerta di risarcimento della compagnia non ti soddisfa, puoi tentare la via della conciliazione rivolgendoti alle associazioni di consumatori (l'accordo con l'Ania è stato siglato da Altroconsumo e altre 16 associazioni di consumatori - vedi www.ania.it).

La conciliazione si può fare solo per richieste di risarcimento che non superino i 15 mila euro. La procedura deve concludersi entro 30 giorni. Se con la conciliazione non raggiungi un accordo con la compagnia, puoi andare in giudizio.

La via più rapida è quella del Giudice di pace, competente per cause fino a 20 mila euro. Prima di andare in giudizio, però, meglio cercare di capire i motivi che hanno indotto la compagnia a fare quell'offerta che non ci soddisfa o a non farne nessuna.

Pochi sanno che per legge i danneggiati in un incidente possono accedere agli atti dell'assicurazione (perizia medico legale, relazione

del perito, valutazioni del danno...): basta mandare una raccomandata a/r o un fax all'ufficio liquidazione sinistri della compagnia, indicando quali documenti si vogliono consultare. La compagnia deve metterli a disposizione entro 60 giorni.

Che classe ti meriti?

Quando siamo coinvolti in un incidente e la responsabilità è del tutto o in massima parte nostra, la compagnia che ci assicura rimborsa l'altro conducente, ma in automatico ci sposta in una classe di merito più elevata a partire dall'anno successivo.

La classe di merito è un punteggio in base al quale viene individuato, in base al sistema del bonus malus, un premio da pagare per la polizza. Si parte da un punteggio di ingresso (14) assegnato a chi non ha una storia assicurativa alle spalle (il neopatentato, per esempio). Il meccanismo è semplice: se non fai incidenti sei premiato e il costo dell'assicurazione diminuisce un po' ogni anno (bonus); se fai incidenti paghi un premio più alto, che scenderà solo dopo qualche anno (malus).

Occhio, però, al fatto che da quando il mercato è stato liberalizzato, ogni compagnia adotta un proprio numero di classi di merito e stabilisce in autonomia i criteri per il passaggio da una classe all'altra.

Per consentire ai consumatori di confrontare le offerte di mercato, cambiare compagnia se vogliono e mantenere in quella nuova la stessa classe di merito che avevano raggiunto nella vecchia, sull'attestato di rischio vengono indicate la classe interna e la classe universale di corrispondenza.

L'attestato di rischio è il documento che fotografa il nostro curriculum di automobilista, riportando gli incidenti causati nell'arco dei 5 anni precedenti e la classe di merito a cui devi essere assegnato alla stipula di una nuova polizza. Con questo documento puoi farti fare preventivi da diverse compagnie. Ogni anno la compagnia di assicurazione è obbligata a spedirti, almeno 30 giorni prima della scadenza, l'attestato di rischio e una lettera con la data di scadenza del contratto e le modalità di disdetta. Comunque, se lo chiedi, è tenuta a dartelo in qualsiasi momento, entro 15 giorni dalla richiesta. ▶

PASSO DOPO PASSO

Indennizzo diretto

Dal 2007 si può chiedere l'indennizzo diretto e ottenere il risarcimento dalla propria compagnia nel giro di tre mesi al massimo. Si può attivare solo se chi guida ha riportato lesioni fisiche di lieve entità (entro il 9%, come il colpo di frusta) o se l'incidente ha causato solo danni all'auto. I veicoli devono essere immatricolati e assicurati in Italia.

1 Denuncia l'incidente

Entro 3 giorni denuncia il sinistro alla tua compagnia compilando il Modulo Blu (vedi pag. 32).

2 Chiedi il risarcimento

Oltre alla denuncia del sinistro, se pensi di avere in tutto o in parte ragione devi inviare anche una richiesta di risarcimento dei danni con raccomandata a/r (o con telegramma, fax o via email - verifica sul contratto) alla tua compagnia.

3 Rispetta i tempi

La tua compagnia deve fare la sua offerta di risarcimento entro 60 giorni dalla richiesta per quanto riguarda i danni al veicolo e/o alle cose trasportate (entro 30 giorni se il Modulo Blu è sottoscritto dai conducenti coinvolti nel sinistro) ed entro 90 giorni per i danni fisici delle persone.

4 Se l'altra auto scappa

Se dopo l'incidente il responsabile è scappato e non ci sono testimoni, per il risarcimento bisogna rivolgersi al Fondo di garanzia per le vittime della strada (Consap - www.consap.it), che interviene anche quando a causare il danno è un veicolo non assicurato o rubato.

I PASSEGGERI DANNEGGIATI DEVONO CHIEDERE IL RISARCIMENTO ALLA COMPAGNIA DEL CONDUCENTE

COME COMPILARE LA CONSTATAZIONE AMICHEVOLE

a. Dove e quando

Non dimenticare di indicare la data e il luogo dell'incidente.

b. Testimoni

Indicare i dati personali dei testimoni e se erano trasportati da voi o dall'altro veicolo.

c. Nomi e cognomi

Inserire i dati personali di chi ha assicurato i veicoli.

d. Non sbagliare la targa

Indicare il numero di targa e marca e tipo dei veicoli.

e. Assicurazioni

Scrivere il nome della compagnia di assicurazione, come indicato sul contrassegno esposto sul parabrezza, e i numeri di polizza.

f. Conducente

Inserire il nome del conducente del veicolo al momento dell'incidente (può essere diverso dall'assicurato).

g. Descrizione dell'incidente

Descrivere le circostanze e le modalità dell'incidente. Cercate di essere il più precisi possibile. Fate una foto.

h. Firma

Firma dei due conducenti (se possibile) o firma singola se si è in disaccordo. Nella pagina seguente si può indicare l'eventuale intervento della polizza.

Constatazione amichevole di incidente - Denuncia di sinistro (art. 143 D.Lgs. n. 209 del 2005 "Codice delle assicurazioni private")
Se è firmato congiuntamente dai due conducenti produce gli effetti di cui all'art. 148, comma 1, D.Lgs. n. 209 del 2005 e all'art. 8, comma 2, lettera c), D.P.R. n. 254 del 2006.

1. data incidente _____ ora _____ **2. luogo** (comune, provincia, via e numero) _____ **3. feriti** (anche se lievi) no sì *

4. danni materiali
veicoli oltre A o B no sì *
oggetti diversi dai veicoli no sì *

5. testimoni: cognome, nome, indirizzo, telefono (preziosare se si tratta di trasportati sul veicolo A o B)

6. contraente/assicurato (vedere certificato d'assicurazione)
veicolo A
Cognome _____
Nome _____
Codice Fiscale / Partita IVA _____
Indirizzo (comune, provincia, via e numero) _____
C.A.P. _____ Stato _____
N. Tel. o E-mail _____
7. veicolo
A SECCORE _____ ESERCIZIO _____
Marca, tipo _____
N. di targa o telaio _____ N. di targa o telaio _____
Stato d'immatricolazione _____ Stato d'immatricolazione _____

8. compagnia d'assicurazione (vedere ufficio assicurazioni)
Denominazione _____
N. di polizza _____
N. di Carta Verde _____
Certificato di assicurazione o Carta Verde Valido dal _____ al _____
Agenzia (o ufficio o intermediario) _____
Denominazione _____
Indirizzo _____
Stato _____
N. Tel. o E-mail _____
La polizza copre anche i danni materiali al proprio veicolo no sì

9. conducente (vedere patente di guida)
Cognome _____
Nome _____
Data di nascita _____
Codice Fiscale _____
Indirizzo (comune, provincia, via e numero) _____
Stato _____
N. Tel. o E-mail _____
Patente N. _____
Categ. (A, B, ...) _____ valida fino al _____

10. indicare con una freccia (→) il punto d'urto iniziale del veicolo A

11. danni visibili al veicolo A

12. circostanze dell'incidente **Lettere una croce (X) soltanto nelle caselle utili alla descrizione (cancelare l'opzione non scelta)**

1 in fermata / in sosta
2 riparte dopo una sosta apriva una portiera
3 stava parcheggiando
4 uscirò da un parcheggio, da un luogo privato, da una strada vicinale
5 entrava in un parcheggio, in un luogo privato, in una strada vicinale
6 si immetteva in una piazza a senso rotatorio
7 circolava su una piazza a senso rotatorio
8 temporaneamente procedendo nella stessa senso e nella stessa fila
9 procedeva nella stesso senso, ma in una fila diversa
10 cambiava fila
11 sorpassava
12 girava a destra
13 girava a sinistra
14 retrocedeva
15 invadeva la sede stradale riservata alla circolazione in senso inverso
16 proveniva da destra
17 non aveva osservato il segnale di precedenza o di semaforo rosso

Indicare il numero di caselle barrate con una croce

Il presente documento non costituisce un'ammissione di responsabilità, bensì una mera rilevazione dell'identità delle persone e dei fatti, per una rapida definizione.

13. grafico dell'incidente al momento dell'urto
Indicare: 1) il tracciato delle strade; 2) la direzione di marcia di A e B; 3) la loro posizione al momento dell'urto; 4) i segnali stradali; 5) i nomi delle strade

14. osservazioni

15. firma dei conducenti

16. conducente (vedere patente di guida)
Cognome _____
Nome _____
Data di nascita _____
Codice Fiscale _____
Indirizzo (comune, provincia, via e numero) _____
Stato _____
N. Tel. o E-mail _____
Patente N. _____
Categ. (A, B, ...) _____ valida fino al _____

17. indicare con una freccia (→) il punto d'urto iniziale del veicolo B

18. danni visibili al veicolo B

14. osservazioni

15. firma dei conducenti

19. danni visibili al veicolo B

* In caso di lesioni o di danni materiali a cose diverse dai veicoli A e B indicare, sulla denuncia a targa, l'identità e l'indirizzo del danneggiato.

La denuncia non deve essere modificata dopo la firma e la separazione degli esemplari

Vedere a lato le dichiarazioni dell'Assicurato

Non sempre conviene pagare il riscatto

La nostra socia, Vania Filenghi di Valeggio sul Mincio (Vr), all'inizio di aprile fa un piccolo incidente, un semplice tamponamento dovuto a una frenata improvvisa dell'auto che la precedeva. Grazie alla bassa velocità, c'è solo qualche graffio sull'altra macchina, ma la nostra socia è responsabile al 100% del tamponamento. Fa la constatazione amichevole e la manda alla sua compagnia. La nostra socia, però, è molto preoccupata, perché è consapevole che questo piccolo incidente provocherà il passaggio dalla sua classe di merito a due superiori, con conseguente aggravio del premio da pagare. Sa anche, però, che potrebbe

riscattare il sinistro rimborsando alla compagnia il danno pagato per rimanere nella stessa classe di merito.

Infatti, la signora Vania è virtuosa al volante e si trova nella classe di merito 1 con la compagnia Genialloyd e il suo premio assicurativo è di 518 euro annui. Per capire se le conviene riscattare il sinistro deve prima di tutto verificare se la controparte è stata risarcita e, quindi, la pratica è chiusa: essendo registrata sul sito di Genialloyd ha la possibilità di verificare quando c'è stato il risarcimento. L'entità del risarcimento, però, non è indicata dalla compagnia e la signora Filenghi segue la procedura online sul sito di Consap (www.consap.it - Servizi

assicurativi - Rimborso sinistri) per sapere a quanto ammonta il danno rimborsato da Genialloyd. Circa 20 giorni dopo la richiesta, arriva la lettera con il valore del sinistro da riscattare: 582,56 euro.

La signora Vania chiama il nostro servizio di consulenza (vedi riquadro a pag. 30) e dà tutti i dati del sinistro per capire se le conviene riscattarlo. Confrontando il costo del rimborso dell'incidente con l'ammontare dei maggiori premi pagati, in caso non si riscatti il sinistro e si applichi il malus, emerge che alla socia non conviene il riscatto. Infatti, l'ammontare dei maggiori premi pagati è inferiore al costo del sinistro.



Vania Filenghi di Valeggio sul Mincio (Vr)

▶ Quando ci tocca il malus

Quando scatta la "punizione"? In caso di incidente, se la tua responsabilità stabilita dalla perizia supera il 51%, scatta il passaggio di classe di merito a quella superiore (il malus). Se, per esempio, la responsabilità del sinistro è solo per il 30% tua, il passaggio di classe di merito non scatta. Attenzione, però: se nel corso di 5 anni fai altri incidenti con una quota di responsabilità pari al 40%, le due quote si sommano e supereresti il 51%, la soglia oltre la quale scatta il passaggio a una classe di merito più alta e il premio sale. L'entità della "punizione" dipende dalla compagnia.

Perdere classi di merito significa pagare un premio più alto non solo per l'anno immediatamente successivo: infatti, si rimane "indietro" pagando premi più elevati per anni prima di recuperare la vecchia classe di merito e ricominciare a progredire.

Come ti riscatto il sinistro

Per evitare il passaggio a una classe di rischio più alta, potrebbe in alcuni casi convenire riscattare il sinistro, cioè pagare di tasca propria il risarcimento. In pratica, tutte le polizze prevedono la possibilità di evitare le maggiorazioni di premio dovute al meccanismo del bonus-malus rimborsando alla compagnia, al momento del rinnovo del contratto, le somme pagate per un sinistro causato con colpa dal proprio assicurato.

Così la compagnia non terrà conto dell'incidente e resterai nella stessa classe di merito che avevi, anche se decidi di cambiare assicurazione per risparmiare. La convenienza a riscattare il sinistro va calcolata caso per caso e dipende da diversi fattori: la classe a cui appartieni, il premio che paghi e l'entità del danno provocato e dal costo del riscatto. Calcoli che ti aiutiamo a fare, perché di certo la compagnia non è interessata a farlo, visto

che se conviene a voi non conviene a lei. Chiama i nostri consulenti (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18 - allo 02/6961566) che ti aiuteranno a valutare se è meglio rimborsare la compagnia oppure lasciare che sia lei a pagare il danno e accettare il passaggio a una classe di merito più alta. Ti diranno anche il risparmio ottenibile. Se l'incidente è stato risarcito con procedura ordinaria, per chiedere il riscatto del sinistro basta scrivere alla propria compagnia. Se, invece, c'è stato l'indennizzo diretto bisogna rivolgersi alla Consap (www.consap.it), chiedendo l'importo dei rimborsi per gli incidenti di cui si è stati responsabili. La Consap poi ti comunica con una lettera l'importo da rimborsare con bonifico al conto indicato e, dopo il pagamento del riscatto, rilascia un documento con cui puoi chiedere alla tua compagnia il riscatto del sinistro. Un esempio di riscatto è nel riquadro qui sopra. ■

**PUOI ESTENDERE LA TUA CLASSE DI MERITO (SE È BASSA, CONVIENE)
A UNA SECONDA AUTO ACQUISTATO PER TUO FIGLIO O TUA MOGLIE**



Un aiuto per chi non è autonomo

L'indennità di accompagnamento, pagata dall'Inps, spetta alle persone che hanno bisogno di assistenza medica continua. Ecco come chiederla.

Un aiuto economico concreto per coloro che non sono più autosufficienti: la cosiddetta indennità di accompagnamento viene concessa dall'Inps a chi, riconosciuto invalido civile al 100 per cento, ha bisogno di assistenza continua (per esempio, chi non è più in grado di muoversi da solo). Chiariamo subito che il diritto all'indennità è legato solamente allo stato di salute del richiedente: non contano, invece, né l'età né la situazione economica.

Quali requisiti bisogna avere

Può richiedere l'indennità di accompagnamento chi è stato riconosciuto, dalle commissioni mediche previste dalla legge, invalido totale e permanente al cento per cento, incapace di camminare senza l'aiuto costante di un accompagnatore o impossibilitato a compiere le normali azioni quotidiane (mangiare, bere, lavarsi...), con la conseguente necessità di avere continua assistenza.

Oltre agli invalidi civili totali, l'indennità di accompagnamento spetta anche:

- > ai ciechi civili assoluti (per i quali l'importo dell'indennità è maggiorato);
- > ai minorenni incapaci di camminare senza l'aiuto di una persona e bisognosi di assistenza continua;
- > alle persone colpite dal morbo di Alzheimer o dalla sindrome di Down;
- > a chi soffre di epilessia, sia a coloro che subiscono attacchi quotidiani, sia a chi abbia

solamente di tanto in tanto le cosiddette "crisi di assenza".

Per ottenere la prestazione è necessario avere la cittadinanza italiana oppure essere un cittadino dell'Unione europea residente in Italia.

Hanno diritto all'indennità anche i cittadini extracomunitari presenti in Italia, a condizione, però, che siano titolari della carta di soggiorno oppure di un permesso di soggiorno di durata non inferiore a un anno, e i minori iscritti nella loro carta o permesso di soggiorno.

Va ricordato che l'indennità può anche essere compatibile con lo svolgimento di un'attività lavorativa e può essere concessa anche quando l'inabile abbia presentato la domanda per il riconoscimento dopo aver compiuto i 65 anni. In quest'ultima ipotesi, però, il diritto alla prestazione economica è subordinato al fatto che la persona abbia difficoltà persistenti a svolgere i compiti e le funzioni dell'età: impossibilità alla deambulazione autonoma e mancanza assoluta di autosufficienza.

L'importo dell'indennità

L'importo dell'indennità di accompagnamento, per il 2014, è pari a 502,94 euro mensili (la cifra è aggiornata ogni anno dal ministero dell'Interno).

L'indennità di accompagnamento è erogata direttamente "al netto", perché non è soggetta all'Irpef, e viene data mensilmente, per dodici mensilità.

RICOVERO A SPESE DELLO STATO

Quando l'aiuto non scatta

■ Anche se le condizioni fisiche oppure psichiche potrebbero potenzialmente far maturare loro il diritto all'indennità di accompagnamento, alcune categorie di persone, in concreto, non ne possono godere.

■ Non hanno diritto all'indennità coloro che sono

ricoverati gratuitamente in un istituto di assistenza, nel caso in cui la retta oppure il mantenimento siano a totale carico di un ente pubblico. Il diritto all'indennità di accompagnamento è escluso anche se alla retta viene poi aggiunta una contribuzione da parte di privati per ottenere un migliore trattamento a favore

della persona assistita.

■ Niente accompagnamento automatico per chi percepisce un'analogia indennità per un'invalidità contratta per causa di guerra, di lavoro o di servizio: in questo caso, per la persona scatta il diritto di scegliere il trattamento a lui più favorevole.

Non hanno diritto all'indennità di accompagnamento coloro che già percepiscono aiuti pubblici in denaro di questo genere, cioè indennità simili per causa di guerra, di lavoro o di servizio: in questo caso, la persona interessata può scegliere il sussidio più conveniente.

Procedure solo via internet

Fino al 2010 la procedura per il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento, così come tutte le altre domande di accertamento civili simili (invalidità, cecità, sordità...) assomigliava a un complicato e burocratico giro dell'oca, che vedeva queste pratiche transitare per la loro definizione tra Asl, Comune, Inps e commissioni mediche. Dal primo gennaio 2010 questo farraginoso iter si è semplificato, anche grazie all'utilizzo delle procedure telematiche.

La prima novità ha riguardato il certificato del medico curante da allegare alla domanda di riconoscimento dell'invalidità: il documento non è più cartaceo, ma solamente telematico e deve essere compilato direttamente online dal medico sul sito internet dell'Inps.

Anche la domanda stessa di richiesta di

accompagnamento è telematica e va presentata via web direttamente all'Inps, avvalendosi dell'aiuto degli enti di patronato e delle associazioni degli invalidi.

A questo punto, certificato e domanda si abbinano elettronicamente e sono inviate, sempre attraverso internet, alla Asl competente, che dà comunicazione alla persona interessata della data in cui si effettuerà la visita medica.

Per legge, questo controllo sanitario deve avvenire entro 30 giorni dalla presentazione della domanda per le visite ordinarie ed entro 15 giorni dalla presentazione della domanda in caso di malattia oncologica.

Anche la fase di accertamento sanitario è ora semplificata, rispetto a quanto era previsto qualche anno fa: un tempo, infatti, in caso di pareri della commissione medica formulati a maggioranza (e non all'unanimità), la domanda veniva di nuovo rinviata alla cosiddetta commissione di verifica per un parere finale.

Ora, invece, le commissioni Asl sono integrate da un medico dell'Inps, in modo da avere, in caso di pareri a maggioranza, un parere finale in tempi brevi.

I riconoscimenti dell'invalidità espressi con

giudizio unanime da parte delle commissioni Asl danno il via immediato alla fase di pagamento della prestazione. Tutto il processo burocratico, in ogni caso, deve comunque terminare entro 120 giorni.

Se rimangono gli eredi

Non è infrequente il caso in cui la persona inabile che richiede l'indennità di accompagnamento muoia prima che quest'ultima venga effettivamente erogata. In questo caso, la parte di indennità (in gergo tecnico, i ratei) già maturata e non riscossa dall'invalido deceduto viene versata agli eredi in relazione alle quote che spettano a ciascuno di loro.

Se si tratta di successione senza testamento (la cosiddetta successione legittima), le somme spettano, in sequenza, prima al coniuge, poi ai figli legittimi e naturali, ai genitori, ai fratelli, agli altri parenti e, in assenza di tutti questi parenti, allo Stato, secondo le norme del Codice civile. (art. 565).

La domanda di riscossione di queste somme arretrate può essere presentata da ciascun erede per la propria quota o da un solo erede in nome e per conto di tutti gli altri. In quest'ultimo caso, sarà necessario, tra l'altro, allegare una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, da cui risultano gli eredi aventi diritto e la delega autenticata di tutti gli eredi in favore di uno di essi, incaricato alla riscossione in nome e per conto degli eredi medesimi. Se esistono coeredi minorenni, è necessaria anche l'autorizzazione del Giudice tutelare. ■

SECONDO I DATI INPS, SONO CIRCA 1 MILIONE E 700 MILA I BENEFICIARI DELL'ACCOMPAGNAMENTO NEL 2014

Casa, dolce casa: quanto consumi?



Per vendere o affittare ci vuole l'Ape, l'attestato di prestazione energetica.

GLI OBBLIGHI DI LEGGE A SECONDA DEL CONTRATTO

Tipo di contratto o atto	Va richiesta l'Ape?	Va allegata insieme al contratto o all'atto?	Va consegnata alla controparte?	Va inserita la clausola nel contratto o nell'atto?
Contratti di compravendita	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Atti a titolo gratuito (ad esempio, donazioni)	SÌ	NO	NO	NO
Contratto nuovo di affitto per edifici registrati	SÌ	SÌ	SÌ	SÌ
Contratto nuovo di affitto di singoli immobili registrati	SÌ	NO	SÌ	SÌ
Contratto nuovo di affitto non registrato	SÌ	NO	SÌ	NO

Prima era Ace, attestato di certificazione energetica, ora si chiama Ape: cambia il termine di mezzo, che da "certificazione" diventa "prestazione", ma non muta la sostanza del documento. Si tratta sempre di una carta d'identità dei consumi energetici dell'immobile, che è obbligatoria quando si vuole vendere o affittare casa.

L'Ape, introdotto con il decreto 63/2013 e che ha sostituito l'Ace, riporta la classe energetica dell'immobile e fornisce informazioni sulle caratteristiche termoigrometriche (temperatura e umidità dell'aria), i consumi, la produzione di acqua calda, il raffrescamento e il riscaldamento degli ambienti, il tipo di impianto, eventuali sistemi di produzione di energia rinnovabile. Nel documento tutte queste informazioni

sono accompagnate dai dati catastali dell'immobile.

L'Ape mantiene lo stesso obiettivo dell'Ace, anche se cambia il sistema di calcolo. In attesa dell'emanazione dei nuovi decreti ministeriali, una circolare del ministero dello Sviluppo economico avvisa che i tecnici abilitati possono comunque rilasciare un attestato di prestazione energetica riferendosi alle precedenti istruzioni tecniche ed eventualmente alle normative regionali.

L'attestato di prestazione energetica ha una validità temporale massima di dieci anni a partire dal suo rilascio e deve essere aggiornato a ogni intervento di ristrutturazione o riqualificazione che modifichi la classe energetica dell'edificio o dell'unità immobiliare. Al momento di vendere o affittare un immobile già dotato di Ape bisogna verificare se l'attestato è ancora valido o se bisogna aggiornarlo.

Se l'immobile ha una certificazione Ace ancora valida, perché non ci sono stati interventi che ne hanno modificato la classe energetica, non c'è bisogno di dotarsi dell'Ape. **Certificato di prestazione energetica**

Obbligati alla certificazione

Con le nuove regole non è più possibile per il proprietario di una casa vendere o affittare senza consegnare all'acquirente o all'inquilino la certificazione energetica.

NIENTE ATTESTATO?

LE SANZIONI PREVISTE DALLA LEGGE

Tipo di contratto o atto	Non è stata fatta l'Ape	Non è stata allegata l'Ape	Non c'è la clausola informativa
Contratti di compravendita	Da euro 3.000 euro a 18.000 euro	Da euro 3.000 euro a 18.000 euro	Da euro 3.000 euro a 18.000 euro
Atti a titolo gratuito (ad esempio, donazioni)	Nessuna sanzione prevista	Nessun obbligo, quindi non c'è la sanzione	Nessun obbligo, quindi non c'è la sanzione
Contratto nuovo di affitto per edifici registrati	Da euro 3.000 euro a 18.000 euro	Da euro 3.000 euro a 18.000 euro	Da euro 3.000 euro a 18.000 euro
Contratto nuovo di affitto di singoli immobili registrati	Da euro 3.000 euro a 18.000 euro	Nessun obbligo, quindi non c'è la sanzione	Da 1.000 a 4.000. Ridotta della metà per contratti di durata inferiore a 3 anni
Contratto nuovo di affitto non registrato	Da euro 3.000 euro a 18.000 euro	Nessun obbligo, quindi non c'è la sanzione	Nessun obbligo, quindi non c'è la sanzione

Attualmente il proprietario che intende vendere un immobile, indipendentemente dal fatto che faccia pubblicità attraverso un'agenzia immobiliare, un sito internet, una rivista o semplicemente si affidi al passa parola, deve mettere a disposizione l'attestato di prestazione energetica al potenziale acquirente, sin dall'avvio delle trattative, e consegnarlo in caso di vendita alla fine delle trattative ossia al preliminare.


Lo stesso vale per chi intende dare in locazione un immobile.

I controlli sono previsti nel momento in cui l'atto di vendita o locazione viene registrato. E le autorità deputate a farli sono la Guardia di finanza e l'Agenzia delle entrate.

Protetti dalla clausola informativa

La clausola informativa è una nota relativa ai dati energetici dell'edificio, che va scritta nel contratto di locazione oppure di vendita: non dovete tralasciarla, perché vi mette al riparo da eventuali sanzioni.

Quando si consegna alla controparte l'attestato di prestazione energetica (Ape), il nostro consiglio è di inserire la clausola informativa nel contratto.

Potete scrivere, ad esempio, che l'immobile è dotato di attestato di prestazione energetica e specificare l'indice di prestazione energetica dell'immobile ma anche dell'intero edificio (ad esempio tutto 

QUALI EDIFICI DEVONO AVERE L'APE

Tutti gli edifici che comportino un "consumo energetico" devono essere dotati dell'attestato di prestazione energetica. Nei casi che elenchiamo qui sotto l'Ape diventa un obbligo di legge.

Per i nuovi edifici, il cui permesso di costruire oppure la denuncia di inizio attività sono posteriori all'8 ottobre 2005. Chi lo rilascia? Il costruttore.

Per gli immobili ristrutturati, oltre il 25 per cento della superficie dell'involucro dell'intero edificio, comprensivo di tutte le unità immobiliari che lo costituiscono (come ad esempio: rifacimento di pareti esterne, di intonaci esterni, del tetto o dell'impermeabilizzazione delle coperture). L'attestato deve essere richiesto dal proprietario. Chi lo rilascia? Chi ha fatto i lavori o un tecnico abilitato.

Per gli edifici e appartamenti trasferiti a titolo oneroso. Rientrano in questo caso, la permuta, la vendita della piena o nuda proprietà, il diritto reale di godimento (come ad esempio l'usufrutto). Chi lo rilascia? un tecnico abilitato.

Per gli edifici e immobili trasferiti a titolo gratuito come ad esempio la donazione, il trust, il fondo patrimoniale, il comodato. Chi lo rilascia? Un tecnico abilitato.

Per gli immobili di nuova locazione. A partire dal 22 febbraio 2014, l'Ape è obbligatoria. Non rientrano in questo caso i contratti in essere o i rinnovi. Chi lo rilascia? Un tecnico abilitato.

▶ il condominio), e la classe energetica corrispondente. Potete anche specificare che l'Ape è stato consegnato all'acquirente alla stipula del preliminare o del contratto di locazione e che di conseguenza il futuro acquirente (oppure il futuro locatario) ha ricevuto le informazioni e la documentazione previste dalla legge.

Ape obbligatoria negli annunci

Gli annunci di vendita o affitto proposti da giornali, radio, siti internet, cartelli esposti da privati o da agenzie immobiliari devono riportare obbligatoriamente due informazioni presenti nell'Ape: l'ipe, indice di prestazione energetica, e la classe energetica corrispondente.

Nel caso, ad esempio, che l'annuncio sia di un'agenzia immobiliare e non sia stato rispettato l'obbligo di legge, viene sanzionato il responsabile della mancata informazione,

IL NOTAIO NON SI ASSUME ALCUNA RESPONSABILITÀ PER IL CONTENUTO TECNICO DELL'ATTESTATO

che può essere il proprietario o il mediatore. Sono esenti da quest'obbligo gli annunci per la locazione di edifici residenziali, utilizzati per questo scopo meno di quattro mesi all'anno.

Il ruolo del notaio

Il notaio ha l'obbligo di informare le parti quando si deve allegare l'Ape al contratto di locazione o di compravendita e a quali sanzioni vanno incontro coloro che non rispettano la legge.

Se le parti rifiutano di allegare l'Ape, il notaio non può sottrarsi dallo stipulare il contratto, poiché l'atto è comunque valido (non

sarebbe nullo, com'era in precedenza con l'Ace). L'atto dunque è valido, ma sono state introdotte le sanzioni.

Nel caso invece che l'Ape sia presente, il compito del notaio è di controllare i requisiti formali richiesti dalla legge, mentre non si assume alcuna responsabilità per il contenuto e per l'abilitazione del tecnico che ha redatto l'attestato.

Questo controllo spetta all'interessato (acquirente o affittuario), che potrà verificare l'abilitazione del tecnico sull'apposito Albo o Registro regionale dei certificatori accreditati (di norma consultabile online sui siti delle Camere di commercio). ■

“Occhio agli incompetenti”



Davide Franzosi, architetto. È iscritto all'Albo certificatori Ape della Regione Lombardia, Liguria ed Emilia Romagna.

“Il 90% delle case che ho visitato è in classe G”

Per capire in cosa consiste l'attestato di prestazione energetica per la casa, abbiamo intervistato Davide Franzosi, architetto, che di Ape ne fa molti, essendo abilitato in tre regioni, Lombardia, Liguria ed Emilia Romagna.

Come si fa una certificazione Ape?

Ci sono alcune procedure da seguire. La prima cosa che chiedo sono i dati catastali che mi consentono di risalire alla piantina e di avere alcune informazioni generali sull'appartamento.

Questo per me è il punto di partenza, cui segue il vero e proprio sopralluogo.

Per capire il tipo di isolamento che un appartamento può offrire rispetto all'esterno, parto dalla verifica del tipo di materiale con cui sono fatti i muri esterni e il tetto. La stessa analisi va fatta anche per i serramenti, altro elemento importante per capire i consumi di una casa.

L'altro fattore di valutazione, che incide sulla prestazione energetica, è il tipo di riscaldamento presente. Intendo dire che cambia il consumo energetico se si

ha una caldaia autonoma, classica o a condensazione, oppure una centralizzata.

A cosa servono le informazioni?

A rendere consapevole il proprietario o l'acquirente delle prestazioni energetiche di una casa, partendo da una fotografia dell'esistente, con l'obiettivo finale di realizzare alcuni interventi, suggeriti dal tecnico nell'Ape, per abbassare i consumi. Purtroppo l'Ape spesso rimane lettera morta, anche perché ci sono tecnici che, a prezzi davvero bassi, compilano l'Ape, ma senza sopralluogo.

E come si fa per non essere truffati?

Per valutare la prestazione energetica di un appartamento di circa 80 metri quadri, ci vogliono un paio d'ore di sopralluogo. Il costo si aggira intorno ai 250 euro. Se si chiedono 40 o 50 euro, significa che l'Ape è stato compilato senza visitare l'immobile. Ma se il sopralluogo non viene fatto, non è possibile compilare lo spazio, in fondo al documento, dove si consigliano gli interventi per abbassare i consumi.

SCELTE SICURE

 **ALTROCONSUMO**
Il tuo punto di forza

RC AUTO: **RISPARMIO** ASSICURATO

USA IL NOSTRO SERVIZIO DI CONFRONTO
DELLE TARIFFE PER RISPARMIARE FINO A 200 EURO.

👉 Cambia **SUBITO** compagnia
se la tua è troppo cara.
Bastano pochi minuti.

👉 Confronta costi e condizioni
sul nostro sito: inserendo i tuoi dati
personali e quelli dell'auto, trovi la
POLIZZA PIÙ ECONOMICA per te.

👉 Se la compagnia più
conveniente risulta Zurich Connect
o Genialloyd, puoi godere di una
tariffa preferenziale sulla Rc auto e di
ULTERIORI SCONTI su Rischi Diversi
e di una nostra assistenza in caso
di controversie (esclusi i sinistri).



Taglia subito i costi dell'assicurazione
vai su altroconsumo.it/rcauto
o chiama il nostro servizio al numero **02 69 61 566**

I suggerimenti e i giudizi di Altroconsumo sono come sempre indipendenti. Tutti i prodotti
e i servizi che proponiamo sono stati sottoposti alle nostre analisi e ai nostri test comparativi.

PARLA CON NOI

Carta revolving Ritardo a caro prezzo

Devo rimborsare le rate per un acquisto fatto con la carta revolving. Purtroppo, avendo perso il lavoro e non avendo più un reddito stabile, non ho potuto pagare la rata di rimborso di marzo di 100 euro (il pagamento avviene tramite rid addebito diretto sul mio conto corrente). Ad aprile, però, ho messo sul mio conto i 200 euro necessari a coprire il rid per i 100 euro dell'insoluto di marzo più i 100 della rata di aprile. La banca, però, mi ha addebitato 100 euro in più per la rata insoluta di marzo, che ritenevo di aver già pagato. Di fatto, un pagamento aggiuntivo per il ritardo. È lecito?

email

SD risponde

Imporre al consumatore in ritardo nel pagamento delle rate un pagamento aggiuntivo di ammontare pari alla rata mancata e, dunque, del 100%, è eccessivo. È vero che il contratto che ha firmato per la sottoscrizione della carta revolving prevede penali e spese aggiuntive in caso di ritardo nel pagamento delle rate mensili. Attenzione, però: il Codice del consumo considera vessatorie (cioè ingiuste e penalizzanti), fino a prova contraria, le clausole che impongono al consumatore, in caso di inadempimento o di ritardo, il pagamento di una somma di denaro a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente, d'importo manifestamente eccessivo. Quindi, le clausole considerate vessatorie sono nulle, mentre il contratto rimane valido per il resto. Nel caso del nostro lettore,

Raccontaci la tua storia: esperienze personali, segnalazioni e denunce possono diventare utili per tutti.

CHI LA DURA LA VINCE

Se l'hotel non apre

Il nostro lettore, Francesco Blasio di Napoli, compra su Groupalia un soggiorno di 7 notti per due persone al Sol Palace Hotel & Spa di Sangineto (Cs). Il prezzo finale scontato è di 548 euro, che paga con il suo conto Paypal. Con il coupon alla mano prenota il soggiorno dal 13 al 20 luglio. La sera stessa riceve una email di conferma dall'hotel. A tre giorni dalla partenza, con la valigia praticamente fatta, l'agenzia di viaggi gli comunica che il Palace Hotel, per problemi non ben definiti, non ha aperto al pubblico. L'agenzia gli propone un altro hotel in alternativa che, però, oltre a essere più distante, è di qualità inferiore. Il signor Blasio rifiuta e chiede il rimborso della cifra versata sia all'hotel sia a Groupalia.

Nessuna risposta. Si accorge anche che il Sol Palace Hotel compare ancora su Groupalia con tanto di offerta di soggiorno, nonostante sia chiuso. Il nostro lettore lo segnala a Groupalia, che evidentemente non fa i dovuti controlli sui partner prima di pubblicarne l'offerta sul sito. Nessuna risposta.

Il signor Blasio telefona al nostro servizio di consulenza, che gli consiglia di inviare una lettera in cui chiede il rimborso immediato e di mettere Altroconsumo in copia-conoscenza, dichiarando di essere nostro socio.

A fine luglio Groupalia accoglie la richiesta di rimborso e dopo pochi giorni il nostro socio si vede riaccreditare sul conto PayPal quanto versato. Resta il

visto l'importo eccessivo da pagare, può chiedere l'intervento del giudice per rilevare la nullità della clausola in quanto vessatoria. Occhio, però: se non si pagano le rate e le spese aggiuntive secondo il contratto e nei tempi chiesti dalla banca si rischia di essere segnalati alle Centrali rischi private come cattivi pagatori.

Commissioni salate Cambio all'italiana

Ho portato 50 dollari che mi erano avanzati da un recente viaggio a un'agenzia di cambio di Roma e mi hanno dato in cambio appena 24 euro. A operazione

fatta mi è stato detto che ogni operazione in valuta è gravata di un'ulteriore commissione di quasi il 20%, più una spesa fissa che, in questo caso, è quasi del 10% dell'ammontare dell'operazione. Quindi, mi hanno applicato un cambio di più di 2 dollari per ogni euro a fronte di una quotazione odierna di 1,40 euro circa. Una volta avviata l'operazione è impossibile tornare indietro. Mi chiedo se questa procedura, che è solo italiana, non sia ai limiti di legge e chi sorveglia la correttezza delle operazioni.

email

SD risponde

I cambiavalute sono i soggetti che esercitano professionalmente



disagio per una vacanza sfumata e il tempo dedicato alla pratica di rimborso. Groupalia e gli altri siti di coupon dovrebbero riflettere sulla qualità del servizio, che non può prescindere dal controllo sulle aziende partner. Se il partner chiude, Groupalia deve intervenire garantendo una valida alternativa, altrimenti deve rimborsare senza ritardo i coupon già venduti.

Francesco Blasio di Napoli è riuscito a farsi rimborsare il coupon per un soggiorno non goduto da Groupalia grazie alla sua tenacia.

L'attività di acquisto e vendita a pronti di mezzi di pagamento in valuta (contante e traveller cheques). Sono tenuti a rispettare la normativa sulla trasparenza dettata dalla Banca d'Italia. Dunque, i cambiavalute devono mettere a disposizione dei clienti un foglio informativo datato e costantemente aggiornato, contenente informazioni su di loro, l'elenco dei costi e le clausole contrattuali più importanti. Inoltre, nei locali aperti al pubblico deve essere collocato un cartellone dei cambi, sempre datato e aggiornato, in cui siano indicati i tassi di cambio, le spese e le commissioni applicate, il prezzo complessivo pagato dal cliente, i differenziali rispetto al tasso di cambio ufficiale. Il cliente riceve una copia della

CHI COMPRA ONLINE PUÒ CAMBIARE IDEA E RESTITUIRE IL BENE ENTRO 14 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA MERCE

distinta di negoziazione che riporta le stesse condizioni del cartellone per l'operazione effettuata. Se non sono rispettate le regole di trasparenza, il nostro lettore può fare una segnalazione a Banca d'Italia. Non dimentichiamo che la valuta si può cambiare anche in banca e spesso i costi sono inferiori rispetto ai cambiavalute. Verificate sui siti delle banche.

Comprare online Tempi biblici

Il 14 luglio scorso compro su My Best Price uno smartphone Samsung Galaxy S4 al prezzo di 250 euro. Pago con bonifico bancario, come chiesto dal venditore. Passa il tempo, ma lo smartphone non arriva, nonostante i miei solleciti. Finalmente, il 23 settembre riesco a parlare al telefono con il venditore, che mi informa che il cellulare si trova a Malpensa per lo sdoganamento e mi sarà recapitato entro i primi di ottobre al massimo. Sono passati oltre due mesi dalla data dell'ordine, davvero troppo. È lecita una consegna così ritardata?

Gian Andrea Berera - Roma

SD risponde

No, non è lecito. My Best Price non rispetta il Codice del consumo, che prevede per il venditore l'obbligo di consegnare il prodotto senza ritardo ingiustificato e, al più tardi, entro trenta giorni dalla data di conclusione del contratto, salvo diverso accordo tra le parti. Sul sito di My Best Price non ci sono indicazioni precise sui tempi di consegna. I tempi di spedizione, si legge, possono variare in base al

prodotto scelto e al luogo geografico di residenza. Avverte anche che le tempistiche sono solo stimate e "non è possibile ottenere una data certa per la ricezione del prodotto". My Best Price, in ogni caso, "declina ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a dogana e vettori affidatari della spedizione o eventuali eventi di natura superiore". Non solo. Nelle condizioni generali di vendita si legge che i tempi di spedizione (badate bene, non di consegna) sono stimati in venti giorni lavorativi per la ricezione della merce presso la logistica italiana, a cui bisogna aggiungere altri dieci giorni lavorativi per lo sdoganamento e la messa in spedizione presso il cliente. Insomma, siamo ben oltre i 30 giorni massimi di legge secondo i tempi "stimati" da My Best Price. Nel caso del nostro lettore, poi, il prodotto potrebbe restare fermo in dogana per un tempo imprecisato. Il nostro lettore può denunciare il disservizio subito all'Antitrust (www.agcm.it) oppure esercitare il diritto di recesso. Bisogna dire che, per evitare brutte sorprese, dovremmo sempre verificare i tempi di consegna nelle condizioni generali di vendita riportate sui siti di ecommerce. Di sicuro il prezzo allettante, come in questo caso, di fatto "fuori mercato", deve già mettere in allarme. Anche perché se lo stesso prodotto non si trova in nessun altro sito a un prezzo così basso significa che è sottocosto e, quindi, ci dobbiamo insospettire. Una recente indagine sui prezzi degli smartphone più diffusi mostra come il costo di questi prodotti scenda in tempi piuttosto brevi, perché la tecnologia corre e diventano presto obsoleti rispetto alle novità del mercato. In questi casi, aspettare 2-3 mesi per avere un prodotto rende comunque meno vantaggioso l'acquisto.

SENTENZE

Doggy bag

Via gli avanzi al ristorante

Avete avanzato la cena al ristorante? È vostro diritto portarvi via il cibo rimasto nel piatto, per darlo poi al vostro cane. Questa la vicenda: F.M. è in vacanza in un albergo. Una sera si arrabbia, di fronte all'ennesimo divieto impostogli dalla direzione di portare via il cibo con la cosiddetta doggy bag e di riempirsi la borraccia con l'acqua rimasta nella bottiglia. Il diverbio sfocia in lite con il gestore dell'albergo, durante la quale il cliente definisce uno "schifo" il

Le leggi spesso devono essere interpretate: ogni decisione dei giudici crea un precedente, di cui possono poi tenere conto i tribunali.

servizio offertogli. F.M. utilizza poi la stessa espressione per raccontare l'accaduto a un giornale locale che pubblica la sua storia.

L'albergatore si rivolge al Tribunale, che condanna F.M. per il reato di ingiuria, commesso nel corso della lite con l'albergatore, e per il reato di diffamazione a mezzo stampa per le lamentele rilasciate al giornale locale. In appello viene confermata la condanna per ingiuria, mentre viene cancellata la diffamazione, ritenendo le parole di F.M. un'espressione del legittimo diritto di critica all'operato degli albergatori. La Cassazione si spinge oltre, e assolve F.M. anche dal reato di ingiuria. La Suprema corte specifica che F.M. ha aggredito verbalmente

l'albergatore perché provocato dall'albergatore stesso, a seguito dell'ennesimo, pretestuoso, divieto. Il gestore avrebbe dovuto permettere al cliente di portare via il cibo avanzato (usando la cosiddetta doggy bag) e di riempire la borraccia con l'acqua rimasta in bottiglia, in quanto regola comunemente accettata nella civile convivenza.

CHE DIRE?

Finalmente un riconoscimento ufficiale all'usanza, sempre più diffusa, di portarsi via dal ristorante gli avanzi per portarli il proprio cane e di fornire la propria borraccia in vista delle gite. Quindi, la prossima volta che vi vedrete rifiutare la doggy bag, fate notare al gestore che non si sta comportando correttamente. Lo dice anche la Cassazione.

■ Corte di cassazione, sentenza n.29942, 8 luglio 2014



Condominio

Scegliere il giudice giusto

Contro le decisioni (in termine tecnico "deliberazioni") contrarie alla legge o al regolamento di condominio, ogni condomino assente, contrario o astenuto, può rivolgersi all'autorità giudiziaria per chiederne l'annullamento. A seconda del valore della causa, si può ricorrere al Giudice di pace (fino a 5.000 euro) o al Tribunale. Questa la vicenda: L. G. ricorre al Tribunale per chiedere l'annullamento del rendiconto annuale, con la ripartizione della spesa tra i singoli condomini. Il Tribunale, però, lo indirizza dal Giudice di pace, perché l'entità della spesa contestata

dal singolo condomino ammonta a qualche centinaio di euro. L.G. non condivide questa scelta e, dal momento che le decisioni sulla competenza possono essere risolte solo dalla Suprema corte, ricorre in Cassazione.

Quest'ultima ribadisce che occorre far riferimento solo all'entità della spesa contestata dal condomino e che quindi il processo deve essere tenuto dal Giudice di pace.

CHE DIRE?

In casi come questo, il valore della causa non è dato dall'intero ammontare del rendiconto annuale, ma dalla porzione di spesa specificamente contestata dal condomino. Ricorrere al giudice sbagliato comporta un notevole allungamento dei tempi processuali (già di per sé poco spediti), con conseguente perdita di tempo e di denaro per chi intende far valere in giudizio i propri diritti.

■ *Cassazione civile, sentenza n.16804, 24 luglio 2014*

Rc auto

Copertura sospesa

Nei contratti rc auto, se l'assicurato non paga la seconda rata del premio, la copertura resta sospesa a partire dal quindicesimo giorno successivo alla scadenza della rata. Se poi provoca un incidente, è l'assicurato che deve risarcire il danneggiato di tasca propria.

La vicenda ha inizio parecchi anni fa: il 24 aprile 1998 l'auto di M.F.M. investe il motorino su cui viaggia S.G. Quest'ultimo cita in giudizio



I PREMI RC AUTO VANNO PAGATI ENTRO LE SCADENZE STABILITE DAL CONTRATTO

l'automobilista per ottenere il risarcimento dei danni; M.F.M., a sua volta, chiama la propria compagnia assicuratrice per coprire quanto eventualmente sarebbe stato condannato a pagare. Il giudice ritiene che la colpa dell'incidente sia di entrambi e quindi condanna M.F.M. a risarcire a S.G. il 50% dei danni. Con la stessa sentenza, il giudice respinge la domanda di M.F.M. nei confronti della compagnia assicuratrice: l'incidente è avvenuto il 15 giugno 1998, alle ore 12,50: la copertura relativa alla prima rata di premio è scaduta il 24 aprile 1998, mentre la seconda rata è stata pagata il 15 giugno 1998, ma alle ore 17, cioè dopo che l'incidente era già avvenuto. L'assicurazione, quindi, non era operativa.

La vicenda continua fino in Cassazione. I giudici della Suprema corte ribadiscono che una volta scaduto il termine per il pagamento della seconda rata di premio, l'assicurazione resta sospesa a partire dal quindicesimo giorno successivo alla scadenza. Quindi, una volta passato questo termine, l'auto deve ritenersi sprovvista di assicurazione: se

l'assicurato provoca un incidente stradale, non può pretendere che l'assicurazione lo copra rispetto al pagamento dei danni causati.

CHE DIRE?

Le rate di premio del rc auto vanno pagate entro le scadenze previste nel contratto. Se l'assicurato non paga il premio (o la prima rata), l'assicurazione resta sospesa fino alle ore ventiquattro del giorno in cui il titolare paga quanto dovuto. Per i premi successivi, la legge concede all'assicurato un margine di tempo entro cui regolarizzare la propria posizione nei confronti della compagnia: se alle scadenze pattuite l'assicurato non paga, la copertura assicurativa opera ancora per 15 giorni. Scaduto questo termine, l'assicurazione resta sospesa sino a che l'assicurato non salda la rata di premio.

■ *Corte di cassazione, sentenza n.5944, 14 marzo 2014*

» Tagli



Molte famiglie italiane, per far fronte alla crisi economica di questi anni, non hanno potuto fare altro che modificare profondamente il loro modo di fare la spesa. Secondo il rapporto "La spending review dei consumatori italiani", del Cermes - Università Bocconi, nel periodo 2011-2013 gli italiani hanno ridotto i consumi per 5,32 miliardi di euro. La categoria merceologica più colpita dai tagli dei consumatori è l'abbigliamento (il 60% degli italiani ne acquista di meno), seguito da viaggi e vacanze (53%), arredamento (42%), bellezza e fitness (42%) e hobby, sport e tempo libero (40%). I settori relativamente meno colpiti risultano essere internet e telecomunicazioni (14%), salute (16%), assicurazioni (17%) e alimentari e bevande (18%). Anche la voce computer ed elettronica, fino agli anni precedenti in buona salute, è stata ridimensionata dal 34% degli italiani. Il risultato di questa riduzione di spesa è la deflazione annunciata dall'Istat proprio nel mese di settembre 2014 e che inevitabilmente si accompagna alla riduzione del Pil.

» Consigli

Se il conto non torna

A breve la vostra banca vi invierà l'estratto del conto corrente relativo al 31 dicembre, che conterrà un riepilogo delle spese fisse e variabili pagate tramite conto corrente nel corso dell'anno.

Non lasciatelo nel cassetto o chiuso nella casella email. Leggetelo: è il momento buono per verificare costi e condizioni del vostro conto corrente, che potrebbero

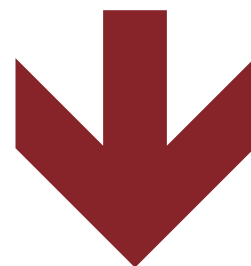
essere state modificate rispetto a quando lo avete aperto.

Potreste così scoprire che il conto che avete non è più così conveniente. In questo caso, è bene cambiare banca: per fare la scelta giusta bisogna confrontare le offerte presenti sul mercato. Noi vi aiutiamo con il nostro servizio online, che mette a confronto 300 conti correnti di 45 banche: provatelo. Potreste risparmiare decine di euro in un anno.

CONSUMO

Tendenze

È in diminuzione il numero delle denunce rc auto per gli incidenti automobilistici che si verificano nel nostro Paese.



-6,5%

Calo del numero di sinistri rc auto denunciati nel 2013 rispetto all'anno precedente.

Fonte: Ivass

Aggiornamenti fiscali su:
altroconsumo.it/imposte-tasse

Interessi

0,05%

È il tasso di interesse di riferimento fissato dalla Banca centrale europea. Siamo ormai vicinissimi al tasso zero.

CONTI CORRENTI

Qui sotto i dieci migliori conti per questo correntista: 45 anni, sposato, due figli, casa di proprietà con mutuo ancora aperto, una carta di credito, circa 25mila euro di liquidità investita in strumenti di lungo periodo.

Il costo totale annuo tiene conto

di tutte le spese d'uso del conto, compresa l'imposta di bollo (34,20 euro per giacenze sopra i 5.000 euro) ed è al netto degli interessi attivi di conto.

Dati aggiornati a metà settembre 2014.

www.altroconsumo.it/conti-correnti

LA NOSTRA SCELTA

Banca	Conto	Tipo	Costo annuo in euro
Banca Sistema	Si Conto	internet	34,60
Ing Direct	Conto corrente Arancio	tradizionale	50
Banca Reale	ZeroSpese Reale	tradizionale	51
Allianz Bank	Vedo 2 Zero Spese	tradizionale	51
Webank	conto We@bank	internet	51
Fineco-The new Bank	Conto Fineco	internet	51,95
Banca Sella	WebSella	internet	52
Credem	Conto Nonsolotre	tradizionale	53,90
Widiba	Conto Widiba	tradizionale	55,15
Iwbank	Conto IW	tradizionale	63

PRESTITI

Rispetto alla scorsa rilevazione non riscontriamo variazioni nei tassi, sia dei prestiti da 2.000 euro da rimborsare in 2 anni sia per quelli da

5.000 euro da restituire in 4 anni.

Dati aggiornati a metà settembre 2014.

www.altroconsumo.it/prestiti

LA NOSTRA SCELTA

Banca/finanziaria	Richiede il conto corrente	Taeg %	Rata mensile per ogni 1.000 euro
2.000 EURO PER 2 ANNI			
Consel		7,81	89,32
Fineco	✓	8,83	90,41
Banca Sella	✓	9,82	90,82
5.000 EURO PER 4 ANNI			
Consel		7,14	119,15
Agos Ducato		7,79	120,40
Fineco	✓	8,52	121,95

Calendario



1 DICEMBRE

Per chi non ha scelto il regime della cedolare secca, registrazione e versamento dell'imposta per i contratti di locazione con decorrenza 1° novembre 2014. Il versamento dell'imposta deve essere effettuato tramite modello F23.

Pagamento del bollo auto scaduto a ottobre 2014. La scadenza del bollo auto generalmente corrisponde ogni anno al mese successivo a quello della prima immatricolazione. Fanno eccezione alcune Regioni (per esempio Lombardia e Piemonte), che per certe tipologie di vetture fissano la scadenza del bollo nello stesso mese della prima immatricolazione.

Versamento del secondo o unico acconto per le imposte del 2014 della cedolare secca sugli affitti.

Versamento del secondo o unico acconto per le imposte del 2014 risultante dal modello Unico. Il versamento dell'imposta deve essere effettuato tramite Modello F24.

16 DICEMBRE

Ultimo giorno utile per il versamento del saldo Imu 2014. Il pagamento può essere effettuato tramite bollettino postale o Modello F24, che può risultare utile per compensare alcuni crediti d'imposta con quanto dovuto ai fini Imu.

Ultimo giorno utile per il versamento della seconda rata o dell'intero importo Tasi 2014. Il pagamento può essere effettuato tramite bollettino postale o Modello F24.

30 DICEMBRE

Per chi non ha scelto il regime della cedolare secca, registrazione e versamento dell'imposta per i contratti di locazione con decorrenza 1° dicembre 2014. Il versamento dell'imposta deve essere effettuato tramite modello F23.

Mutui

Le due tabelle riportano, per diverse durate, rata e Taeg (Tasso annuo effettivo globale) di un mutuo di 100.000 euro relativo a una casa di 200.000 euro.

La differenza tra i mutui a tasso fisso e quelli a tasso variabile è di 1,69 punti percentuali. Scegliete un tasso variabile solamente se

siete in grado di sopportare un aumento della rata periodica fino a un massimo del 30%.

Dati aggiornati a metà settembre 2014.

www.altroconsumo.it/mutui

LA NOSTRA SCELTA

Mutui a tasso fisso	Taeg %	Rata mensile per ogni 1.000 euro
DURATA: 10 ANNI		
MPS Mutuo benvenuto per i nuovi clienti	3,60	9,72
Deutsche Bank	3,70	9,82
Webank	3,73	9,94
DURATA: 15 ANNI		
MPS Mutuo benvenuto per i nuovi clienti	3,93	7,17
Deutsche Bank	4	7,26
Webank	4,10	7,39
DURATA: 20 ANNI		
MPS Mutuo benvenuto per i nuovi clienti	4,12	5,94
Deutsche Bank	4,12	6
Webank	4,27	6,14
DURATA: 25 ANNI		
Deutsche Bank	4,18	5,26
MPS Mutuo benvenuto per i nuovi clienti	4,23	5,23
Webank	4,34	5,41
DURATA: 30 ANNI		
Deutsche Bank	4,19	4,77
MPS Mutuo benvenuto per i nuovi clienti	4,30	4,77
Webank	4,37	4,93

Mutui a tasso variabile (Euribor o Bce)	Taeg %	Rata mensile per ogni 1.000 euro
DURATA: 10 ANNI		
Intesa Sanpaolo Euribor	2,47	9,22
Webank Euribor	2,48	9,38
Intesa Sanpaolo BCE	2,51	9,24
DURATA: 15 ANNI		
Intesa Sanpaolo Euribor	2,37	6,45
Intesa Sanpaolo BCE	2,42	6,47
Webank Euribor	2,46	6,62
DURATA: 20 ANNI		
Intesa Sanpaolo Euribor	2,32	5,08
Intesa Sanpaolo BCE	2,37	5,10
Deutsche Bank Euribor	2,44	5,18
DURATA: 25 ANNI		
Intesa Sanpaolo Euribor	2,29	4,26
Intesa Sanpaolo BCE	2,34	4,28
Deutsche Bank Euribor	2,41	4,37
DURATA: 30 ANNI		
Intesa Sanpaolo Euribor	2,28	3,71
Intesa Sanpaolo BCE	2,32	3,74
Deutsche Bank Euribor	2,39	3,83

Trova le risposte sul nostro sito



CONFRONTA PREZZI E TARIFFE

In base alle tue abitudini e alle tue caratteristiche di utente, scopri il conto corrente, le polizze rc auto e rc moto, le tariffe internet e per il telefono di casa più convenienti per te. Per la bolletta della luce, scopri la tariffa più adatta a te.

TELEFONIA SU MISURA

Per i contratti di telefonia e internet, puoi consultare la nostra banca dati, con tutti i piani tariffari proposti dai vari operatori, e scegliere il più conveniente, a seconda delle tue abitudini.

UN AIUTO NEI CALCOLI

Il nostro programma ti indica i mutui più vantaggiosi, oltre ad aiutarti a calcolare il Taeg (Tasso annuo effettivo globale) per mutui e prestiti personali. Sempre a proposito di mutui, in base al tuo reddito e alla durata del mutuo, ti diamo l'indicazione dell'importo che ti puoi permettere; inoltre ti aiutiamo a calcolare la rata del mutuo indicizzato, così da poter verificare che la banca lo abbia calcolato in modo corretto. Se poi stai meditando di passare al tasso fisso, il nostro programma ti aiuta a capire se ti conviene o meno.

Scelte sicure

Per farti risparmiare sugli acquisti e offrirti un trattamento vantaggioso su utenze domestiche e assicurazioni, contrattiamo condizioni di favore con i migliori operatori del mercato, rimanendo totalmente indipendenti.

LA TUA ASSICURAZIONE

Rc Auto e Rc Moto

Tariffe personalizzate sulle polizze Rc auto, Rc moto e Rischii diversi auto e moto.

GENIALLOYD Info: 800-999.999

ZURICH CONNECT Info: 848-585.032

Viaggi

Polizza Viaggi Nostop Vacanza, con uno sconto del 20% per viaggi in Italia e all'estero, vacanze e stage.

EUROP ASSISTANCE Info: www.europassistance.it o 800-443.322

I TUOI SOLDI

Carta di credito Altroconsumo

Restituzione dello 0,2% dei soldi spesi; non devi cambiare banca né aprire un nuovo conto.

Info: 800-663.399 (fisso) o 015-2434.614 (cellulare)

Conti deposito

ING DIRECT Conto Arancio: + 0,2% lordo sul tasso d'interesse base. Info: www.ingdirect.it/altroconsumo o 800-337.337 (nuovi clienti); 800-717.273 (già clienti)

SPARKASSE Conto Dolomiti Flex: + 0,2% lordo sul tasso d'interesse base. Info:

www.dolomitidirekt.it/altroconsumo.html o 800-378.378

Conti correnti

BCCFORWEB Conto corrente senza spese né bolli e con un tasso di interesse annuo lordo vantaggioso.

Info: www.bccforweb.it/altroconsumo

Vetrina di fondi

FUNDSTORE Sconto: imposta di bollo dello 0,10% su giacenze medie annue uguali o superiori a 10.000 euro.

Info: www.fundstore.it/altroconsumo

I TUOI ACQUISTI

I vini dei nostri test a prezzi vantaggiosi

VINO.IT, CLUBVINI TOP e EVERYWINE I migliori vini dei nostri test a prezzi scontati.

Info: vino.it/altroconsumo, clubvinitop.it, everywine.biz

I pneumatici dei nostri test a prezzi speciali

PNEUS ONLINE I migliori pneumatici dei nostri test scontati del 3,6%. Info: www.pneumatici-pneus-online.it

LA TUA CASA

Analisi dell'acqua e rilevazione del radon

Per far analizzare l'acqua o l'aria di casa. Info: 02-6961.560

Fornitura di elettricità

TRENTA Family Energia Trenta con tariffazione riservata ai soci. Info: www.trenta.it o 02-6961.561

INDICE

Pubblichiamo l'elenco degli articoli di SD dal numero di novembre 2012.

Per gli argomenti che sono stati ripetuti, indichiamo solo la versione più recente. Gli articoli sono elencati in ordine alfabetico. La prima colonna indica il numero della rivista, la seconda l'anno di pubblicazione.

A riv/anno

ACCOMPAGNAMENTO	139/14
AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO	127/12
ASSICURAZIONE DANNI:	
-disdire polizze danni poliennali	137/14
-polizze casa	135/14
-polizze infortuni	133/13
-polizze rc capofamiglia	134/14
-polizze sanitarie	129/13
-polizze tutela legale	132/13
-polizze viaggio	136/14
-rc auto a rate	134/14
-rc auto: andamento 2013	134/14
-rc auto: esclusioni e rivalsa	128/13
-rc auto: incidenti all'estero	136/14
-rc auto: riscatto del sinistro	139/14
-rc auto: scatola nera	130/13
-rc auto: venti anni di liberalizzazione	137/14
-soddisfazione assicurazioni	131/13
ASSICURAZIONE VITA:	
-polizze caso morte	138/14
AUTO:	
-bollo	128/13
-noleggio auto	130/13
-rimborso bollo	139/14

B riv/anno

BADANTI E COLF	136/14
BANCA:	
-andare in rosso sul c/c	127/12
-cassette di sicurezza	133/13
-conto corrente BccForWeb	129/13
-conto corrente online	135/14
BOLLETTE E SCONTRINI	134/14

C riv/anno

CANONE RAI	134/14
CARTE DI CREDITO	
-carte di credito a confronto	137/14
-numeri verdi	129/13
-obbligo Pos per gli esercenti	138/14
CARTE FIDATY E REVOLVING	135/14
CARTE PREPAGATE	133/13
CASA:	
-affitti	137/14
-certificazione energetica	139/14
-condominio: amministratore	127/12
-condominio: anagrafe condominiale	132/13
-condominio: aree parcheggio	136/14
-condominio: condomini morosi	138/14
-condominio: liti	135/14
-condominio: riforma	129/13
-contratti di acquisto particolari	131/13
-registrazione contratto di affitto	138/14
-ristrutturazioni edilizie	133/13
-soddisfazione acquisto casa	127/12
CASE DI RIPOSO	129/13
CONTRATTI FINANZIARI,	
COMPRO ORO E MONTE DEI PEGNI	130/13

D riv/anno

DIRITTI ACQUISTI NELLA UE	137/14
DIRITTI DEI FIGLI	136/14
DISOCCUPAZIONE, INDENNITÀ	131/13
DOCUMENTI DA CONSERVARE	133/13

EF riv/anno

ENERGIA:	
-contratti	132/13
-disservizi fornitura gas	138/14
EREDITÀ E SUCCESSIONE	135/14
FISCO:	
-agevolazioni per disabili	131/13
-avvisi e cartelle	129/13
-bollo su c/c e investimenti	130/13
-correggere la dichiarazione dei redditi	132/13

-detrazione farmaci	135/14
-imposte di successione	127/12
-Modello unico mini	130/13
-tassazione compravendita immobili	134/14

G riv/anno

GARANZIA:	
-a pagamento	139/14
-sui prodotti	132/13
GRATUITO PATROCINIO	131/13

I riv/anno

INTERNET:	
-acquisti online di coupon	129/13
-acquisti online: musica	131/13
-acquisti online: siti	139/14
-acquisti sul web	138/14
-social network e privacy	134/14
INVESTIMENTI:	
-chiusura conto titoli	138/14
-come investono gli italiani	130/13
-conti di deposito	133/13
-false credenze	132/13
-fondi pensione	139/14
-guida ai calcolatori online	138/14
-informarsi per investire	137/14
-investire in borsa	128/13
-patrimoniale sul risparmio	134/14

L riv/anno

LAVORO:	
-anticipo Tfr	138/14
-voucher lavoro occasionale	132/13

MNO riv/anno

MULTE, COME FARE RICORSO	138/14
MUTUI:	
-difficoltà di concessione in banca	132/13
-importi minimi	134/14
-mediatori creditizi	139/14
-mutui e polizze vita	128/13

P riv/anno

PENSIONI:	
-ai superstiti	129/13
-lavorare in pensione	137/14
-prepensionamenti	134/14
-previdenza integrativa	136/14
-ricongiunzione e totalizzazione	128/13
-versamenti volontari	133/13
PRESTITI:	
-di ristrutturazione del debito	131/13
-da banche, finanziarie e online	136/14
-online tra privati	129/13
PRODOTTI DIFETTOSI	128/13

RST riv/anno

SALUTE:	
-diritti del paziente	130/13
-problemi con il dentista	136/14
TELEFONIA	
-problemi con gli operatori	135/14
-Registro pubblico delle opposizioni	136/14
TRASPORTI:	
-aeree: clausole vessatorie	128/13
-traghetti, come protestare	132/13
-treni: chiedere i rimborsi	135/14
TV A PAGAMENTO, DISSETTA	132/13

V riv/anno

VACANZA:	
-prenotazioni online	139/14
-problemi in aeroporto	137/14

Archivio online

Trovi l'archivio completo di tutti gli articoli di Soldi&Diritti degli anni passati, oltre a quelli delle riviste Altroconsumo, Test Salute e Hi Test

www.altroconsumo.it

I TUOI PUNTI DI FORZA.



Assistenza reclami

Difendiamo i tuoi diritti, ti suggeriamo soluzioni concrete, i tuoi problemi diventano le nostre battaglie.

Il tuo punto di forza è ricevere sempre un'assistenza completa sui reclami; utili suggerimenti per contestare una bolletta sbagliata, recedere da un contratto facendo valere i propri diritti; utilizzare l'App **Ora Basta!** per far sentire la tua voce, far parte di un gruppo e contare di più.



Compara e risparmia

Orientiamo i consumatori nelle scelte di ogni giorno, facendoti risparmiare grazie ai test comparativi.

Il tuo punto di forza è scegliere sempre il prodotto o il servizio con il miglior rapporto qualità/prezzo. I vantaggi esclusivi, le tariffe agevolate, le convenzioni, i nostri test comparativi, i calcolatori on line e l'App **YouFind** sono i tuoi alleati per migliorare la qualità della vita.



80 Avvocati

Siamo sempre al tuo fianco. Che si tratti di prodotti difettosi, multe contestabili o affittuari morosi, i nostri avvocati hanno la risposta più professionale per te.

Il tuo punto di forza è un team di 80 avvocati pronti ad ascoltare i tuoi problemi e trovare le soluzioni su misura per te. Per far valere i tuoi diritti e risolvere fastidiose grane quotidiane.



Informazione indipendente

Offriamo sempre informazioni indipendenti e per questo non ospitiamo pubblicità.

Il tuo punto di forza è avere sempre un parere imparziale, chiaro e competente. Ogni notizia, suggerimento, indicazione hanno come scopo fare il tuo interesse. La nostra informazione è tutta farina del nostro sacco e non si piega a nessun compromesso.