INB4 01.2021
altroconsumo.it

inBreve

Pillole dalle riviste di Altroconsumo

inBreve

Pillole dalle riviste di Altroconsumo

Riservata a te, *Fan* di Altroconsumo, InBreve è una selezione di contenuti tratti dagli ultimi numeri del mensile Inchieste e dei bimestrali InTasca, InSalute e Innova.
Attraverso i test, le inchieste, le rubriche e le storie di comuni cittadini, InBreve racconta cosa può fare Altroconsumo per i consumatori e rappresenta un assaggio del nostro modo di fare informazione.

Informazione di servizio ai cittadini.
Informazione indipendente, concreta e utile, che abbraccia qualsiasi tema della vita quotidiana.
Informazione che nasce per dare risposte. E per aiutarti a fare piccole e grandi scelte quotidiane.

Grazie a InBreve puoi varcare un'ulteriore porta di accesso al mondo di Altroconsumo, dei prodotti editoriali e dei servizi che saranno totalmente a tua disposizione se un giorno deciderai, ci auguriamo, di diventare nostro socio.

Da sempre Altroconsumo dà piccole e grandi risposte quotidiane a portata di mano.

ALTROCONSUMO

Direttore editoriale:
Andrea Doneda

Direttore responsabile:
Alessandro Sessa

Tutti i diritti sono riservati. È vietata la riproduzione anche parziale dei contenuti della pubblicazione.

Altroconsumo Edizioni s.r.l.
Sede legale, direzione, redazione e amministrazione:
Via Valassina 22 – 20159 – Milano Tel. 02/66.89.01 –
Fax 02/66.89.02.88

Reg. Trib. Milano
R.G. 5709/2020 n.64
del 24/06/2020
Copyright©Altroconsumo
n.291252 del 30/6/1987

4
Pasti a domicilio: attenti agli allergeni

25
Disservizi? Ti aiutiamo a reclamare

10
Carburante: dove costa meno?

13
La svolta verde dei detersivi per lavatrice

16
Shopping online, ecco i siti più sicuri

20
Fascicolo sanitario elettronico

28
Frutta esotica made in Italy

30
I soci raccontano

Il cibo a casa? Non fa per allergici

I risultati delle analisi: allergeni nel 30% dei casi. Male anche temperature di consegna e igiene. Chiediamo più impegno alle piattaforme e nuove norme.

di Stefania Villa

Due immagini della nostra inchiesta: la ricezione dell'ordine e la misurazione della temperatura

60

I piatti ordinati su sei siti: freddi (poke, sushi, insalata) e caldi (hamburger, kebab, riso alla cantonese)

18 con allergeni

Abbiamo trovato soia e uova in 3 poke, 2 sushi, 5 hamburger, 8 kebab (in 15 di questi casi eravamo riusciti ad avvisare della nostra allergia)

23,5 °C

La temperatura media dei piatti freddi ordinati: troppo alta, dovrebbe essere intorno ai 10°C o si facilita lo sviluppo di microrganismi

23

Piatti con risultati di "sicurezza microbiologica" sotto la sufficienza (una o due stelle): si tratta soprattutto di insalate e kebab

La consegna di pasti a domicilio ha avuto un grande successo negli ultimi anni, diffondendosi in molte città e con servizi piuttosto efficienti (li valutiamo a pag. 28). Ma c'è un tema, piuttosto importante, su cui poco si dibatte quando si parla di food delivery ed è quello della sicurezza alimentare. Perché, in fondo, al centro di tutto c'è questo: il cibo, con tutto il mondo che vi ruota intorno quanto a salute, dalle allergie alle intolleranze, dalla conservazione all'igiene dei piatti.
Le sorprese, in laboratorio, non sono mancate: dalle tracce di uova e soia presenti, nonostante avessimo segnalato - per quanto possibile sulla piattaforma - la nostra allergia, fino alla temperatura dei piatti consegnati, che non è adeguata e facilita quindi la proliferazione batterica.

Coronavirus: abbiamo analizzato le confezioni e non lo abbiamo mai trovato

A dirlo sono i risultati delle analisi di laboratorio che abbiamo svolto in collaborazione con l'Istituto Zooprofilattico del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta dove ha sede il CReNaRiA (Centro per la rilevazione di sostanze che provocano allergie e intolleranze negli alimenti).

Allergeni: percorso a ostacoli

Ci siamo messi nei panni di normali utenti e, tra giugno e agosto 2020, abbiamo ordinato 60 piatti dai ristoranti di Milano e Torino che per primi ci comparivano in lista: 13 piatti per ogni piattaforma più diffusa (Deliveroo, Glovo, Just Eat e Uber Eats), 4 per le più locali (MyMenu e Eat in Time). Abbiamo utilizzato i siti web, non le app, e scelto tre tipi di pietanze fredde e tre calde; inoltre ci siamo finti allergici alla soia (per sushi, poke e riso alla cantonese) e all'uovo (per hamburger, insalata mista e kebab). Ma - già all'atto dell'ordinazione - abbiamo capito quanto può essere difficile tutelarsi per chi ha questo problema: la lista degli ingredienti dei vari piatti non era presente nel 25% dei ▶

deliveroo	DELIVEROO			
	Ristorante e indirizzo	Temperatura (°C)	Allergeni (soia/uovo)	Sicurezza microbiologica
MILANO				
INSALATA MISTA	Green Day, via Parini, 9	10,7		★★
POKE	Pokeria by Nima, piazza 25 Aprile, 7	21,6	✓	★★★
SUSHI	Makiyo Sushi & Pokebowl, via G. Scalvini, 16	22,7		★★★
HAMBURGER	California Bakery, Corso Como, 5	45,9	✓	★★★
RISO ALLA CANTONESE	Olo Olo Ravioleria, via P. Borsieri, 41	61,7		★★★
ROTOLO KEBAB	Pizzeria Kebab In&Out, via Farini, 35	37,8	✓	★★
TORINO				
INSALATA MISTA	Kebab da Hassan, Corso Vinzaglio, 28	28,2		★★
POKE	Kaula Kitchen, piazza Solferino, 10	37,3		★★
SUSHI	Zushi Japanese, L.go Vittorio Emanuele II, 82	28,1		★★
HAMBURGER	McDonald's, via Sant'Ottavio, 8	46,2		★★★★★
RISO ALLA CANTONESE	Fujiyama, via San Tommaso, 22/B	82,5		★★★★★
RISO ALLA CANTONESE	Nikko, via Canale Aldo, 26/B, Venaria Reale	62,9		★★★★
ROTOLO KEBAB	Indian Spicy, via San Domenico, 12/D	46,8	✓	★★★

Glovo	GLOVO			
	Ristorante e indirizzo	Temperatura (°C)	Allergeni (soia/uovo)	Sicurezza microbiologica
MILANO				
INSALATA MISTA	Insalateria Milano, via Casati, 39	19		★★★
POKE	Poke House, via De Castillia, 24	30,4		★★★★★
SUSHI	Haru, Corso Sempione, 33	25,4		★★★★
HAMBURGER	Baobab Burger Organico, Corso Garibaldi, 12	50,3	✓	★★
RISO ALLA CANTONESE	Du Lab Dim Sum, viale E. Jenner, 16	60,5		★★★★★
RISO ALLA CANTONESE	Lo's, via Mercato, 14	57,3		★★★★★
ROTOLO KEBAB	Dal grano alla pizza, via Lario, 7	47,3		★★
TORINO				
INSALATA MISTA	McDonald's, Corso Giulio Cesare, 397	16,3		★★
POKE	I love Poke, via Bertola, 17	23,2		★★★
SUSHI	Daiichi, via IV Marzo, 5	21,6	✓	★★
HAMBURGER	K2 Hamburgeria, via Venaria, 43/A	57,2		★★★★★
RISO ALLA CANTONESE	Ristorante Yong Hao, via P. Veronese, 340	63,3		★★★★★
ROTOLO KEBAB	Istanbul Star, Largo Giulio Cesare, 98	50	✓	★★★

JUST EAT	Ristorante e indirizzo	Temperatura (°C)	Allergeni (soia/uovo)	Sicurezza microbiologica
MILANO				
INSALATA MISTA	Pizzeria Taormina, via Taormina, 40	21,8		★★★
POKE	Mana Poke, via P. Borsieri, 41	24,3		★
SUSHI	Hayashi Sushi, via Ornato, 74	25		★★★
HAMBURGER	Panino Geb, piazza Santa Maria alla Fontana, 1	42,7		★★★★★
RISO ALLA CANTONESE	Wok of Milan, via Cenisio, 12	72,6		★★★★★
ROTOLO KEBAB	Isola della Piazza, via Garigliano, 12	42,5		★★
ROTOLO KEBAB	Pizzeria Mela Rossa, via G. Candiani, 6	48,3	✓	★★
TORINO				
INSALATA MISTA	L'oragiusta C.so Montecucco, 108	24,8		★★
POKE	Pandarrito, via XX Settembre, 69	27,2		★★★
SUSHI	Ristorante Giapponese Samurai, via Frejus, 12	23,3	✓	★★
HAMBURGER	Il panino di Zio Frank, corso Ferrucci, 44/C	52,6	✓	★★
RISO ALLA CANTONESE	Pizzeria di Yang, corso F. Brunelleschi, 99	72,2		★
ROTOLO KEBAB	Ramsis Pizza&Kebab, via N. Fabrizi, 41	50,1	✓	★

Uber Eats	Ristorante e indirizzo	Temperatura (°C)	Allergeni (soia/uovo)	Sicurezza microbiologica
MILANO				
INSALATA MISTA	V3 Raw, via L. Spallanzani, 16	20,4		★★★
POKE	This is not a poke, via F. Casati, 1	24,1	✓	★★★★★
SUSHI	This is not a sushi bar, via F. Casati, 1	22		★★★
HAMBURGER	Italian Bakery Il Re, viale Tunisia, 19	50,8		★★★
RISO ALLA CANTONESE	Momo Sushi Fusion, via S. Gregorio, 23	68,2		★★★
ROTOLO KEBAB	Miglior Kebap, viale Stelvio, 52	42,2	✓	★★
TORINO				
INSALATA MISTA	Pizzium, via Torquato Tasso, 5	19,7		★★
POKE	Macha Cafe, via G. Amendola, 9	22,3		★★★
SUSHI	Sushi Leon, via Del Carmine, 22	26,3		★★★
HAMBURGER	Mr Rooster, via San Donato, 8E	43,2	✓	★★★★★
RISO ALLA CANTONESE	Il rifugio del mondo, via Stradella, 134	70,4		★
ROTOLO KEBAB	Horas Kebab, via C. L. Berthollet, 24	46,9	✓	★★★
ROTOLO KEBAB	Shivam, via San Domenico, 12/b	47,1	✓	★★

casi, 51 volte su 60 non è stato possibile deselezionare gli ingredienti; e, soprattutto, nei menu non abbiamo trovato quasi mai gli allergeni evidenziati, come prevede invece la legge, anche nel caso della vendita a distanza (Regolamento Ue 1169/2011). Solo su Deliveroo e MyMenu abbiamo trovato due ristoranti (McDonald's e Panino Giusto) con un menu in pdf e gli allergeni ben evidenziati, come accade quando si va di persona.
Quanto alla possibilità di comunicare la propria allergia, ogni piattaforma fa un po' a modo suo: c'è chi ha messo a disposizione uno spazio note apposito, chi uno generico, chi ha consigliato di chiamare il ristorante, chi ne ha indicato sempre anche il numero di telefono (solo Just Eat e Deliveroo). In quattro casi in realtà (tutti su Deliveroo) non abbiamo mai ricevuto risposta: o il telefono ha squillato ripetutamente a vuoto (Fujiyama, Kaula Kitchen, Pokeria by Nima) o il numero era inesistente (Indian Spicy). Per alcuni ristoranti non era addirittura previsto alcun modo per segnalare l'allergia, né un box né un numero: un diritto che dovrebbe essere sempre garantito al cliente, essendoci di mezzo la sua salute.
E, invece, il risultato di tutta questa confusione? In 18 casi su 60 abbiamo trovato uova o soia come ingrediente o in tracce, per contaminazione; in altri casi ci hanno persino portato la soia a parte, come salsa da aggiungere (!). In 15 casi di questi 18 avevamo espressamente indicato di essere allergici ed è grave che non se ne sia tenuto conto; negli altri tre, va specificato, non eravamo riusciti a contattare il ristorante per comunicarlo (non che rendersi irreperibili sia positivo): si tratta di Pokeria by Nima, Indian Spicy (Deliveroo) e This is not a Poke (Uber Eats).

Temperature e microrganismi

Alla ricezione della pietanza ne è stata misurata la temperatura, che può influire sulla "sicurezza microbiologica", giudicata in tabella. La temperatura consigliata per i piatti freddi è di non oltre i 10°C, mentre per i caldi è di non meno di 60°C. Temperature intermedie potrebbero infatti favorire lo sviluppo di microrganismi, soprattutto se vicine ai 35 - 37°C. Nel caso dei piatti caldi le cose non sono andate così male: almeno la metà ha regi-

strato temperature superiori ai 50°C, che rallentano lo sviluppo dei microrganismi. I piatti freddi, invece, sono arrivati quasi sempre tiepidi. Tra tempi di consegna, ritardi (in un terzo dei casi), l'estate e la commistione di cibi crudi e cotti, la temperatura media si è attestata a 23,5°C, ben lontani dai 10°C suggeriti. I peggiori sono risultati i poke: 27,1°C in media, con i due casi a oltre 30°C che, probabilmente proprio per le alte temperature, hanno valori molto negativi negli indicatori di conservazione (vedi il box a fianco); stessa cosa anche per altri piatti "intiepiditi", come gran parte dei sushi, arrivati tutti a oltre 20°C. In totale sono stati 23 gli insufficienti (una o due stelle) quanto a sicurezza microbiologica: non c'erano problemi che avrebbero potuto causare gravi intossicazioni o disturbi, ma abbiamo individuato troppi valori indice di scarsa igiene e freschezza. E questo potrebbe dipendere da cibi conservati male, lavaggi e manipolazioni non accurate ma anche, come dicevamo, da tempi e temperature di consegna sbagliate.

Chiediamo più responsabilità

Se da un lato a preparare le pietanze sono i ristoranti - chiamati sempre alla massima attenzione - dall'altro le piattaforme hanno un ruolo fondamentale in quanto intermediari e, più che scaricare ogni responsabilità su clienti e ristoratori dovrebbero, al contrario, impegnarsi maggiormente nel garantire la sicurezza dei loro utenti. Dovrebbero obbligare i ristoratori a evidenziare gli allergeni presenti nei piatti, offrendo loro gli strumenti necessari per farlo; al contempo, si dovrebbero offrire agli utenti modalità standard e chiare per comunicare, in modo inequivocabile, le proprie allergie: una tutela per i clienti, ma anche per i ristoratori, che attraverso la piattaforma somministrano i loro piatti.
E, anche rispetto alle temperature e alla sicurezza microbiologica, se i ristoratori hanno sicuramente un ruolo importante, la consegna - d'altro canto - non è esente da responsabilità: servono norme aggiornate al food delivery, che indichino temperature di trasporto e caratteristiche dei contenitori utilizzati dai fattorini, affinché si possano mantenere le pietanze in sicurezza, senza rischi per gli utenti. ▶

LA SICUREZZA MICROBIOLOGICA

È stata giudicata sulla base di limiti definiti a livello regionale (linee guida Regione Piemonte) e nazionale. Include questi parametri, che pesano in modo diverso sul giudizio totale in tabella.

PATOGENI La presenza di questi microrganismi incide di più sul giudizio totale: potrebbero causare intossicazioni. Abbiamo cercato Listeria, Salmonella, Clostridium perfringens e Bacillus cereus (presenti, a seconda del patogeno, in uova, cibi crudi, formaggi...). Tre i casi pessimi: un poke e due piatti di riso in cui il Bacillus cereus era oltre i limiti accettabili, anche se per fortuna – quando presente – la tossina responsabile di eventuali problemi di salute non era in quantità pericolose.

INDICATORE DI CONSERVAZIONE È la carica totale di batteri, che indica una materia prima mal conservata e aumenta se la temperatura non è adeguata. Male, in questo parametro, soprattutto i kebab (9 pessimi su 10) e i sushi (7/10); pessimo anche per 5 insalate, 3 poke, 3 piatti di riso e 2 hamburger.

INDICATORI DI IGIENE Abbiamo ricercato Enterobatteri, Escherichia coli e Stafilococchi coagulasi positivi (presenti in intestino, acque, verdure, carni crude o cute e mucose...). In questo parametro le dieci insalate sono andate male, soprattutto per gli enterobatteri (verdure lavate poco o manipolazioni non corrette). Male anche 7 poke, 6 kebab, 4 sushi e 3 hamburger. Bene tutti i piatti di riso alla cantonese.

SARS-COV2 Ricercato sui box delle pietanze, non è mai stato rilevato.

mymenu	MYMENU			
	Ristorante e indirizzo	Temperatura (°C)	Allergeni (soia/uovo)	Sicurezza microbiologica
MILANO				
INSALATA MISTA	Panino Giusto, via Cherubini, 8	19,8		★★★
POKE	Tartare & Friends, via Alessandro Volta, 8	33	✓	★★
SUSHI	Finger's Garden, via Keplero, 2	21,9		★★★
HAMBURGER	Old Wild West, viale Zara, 13	63,3		★★★★★

Eat in time	EAT IN TIME			
	Ristorante e indirizzo	Temperatura (°C)	Allergeni (soia/uovo)	Sicurezza microbiologica
TORINO				
INSALATA MISTA	Le Fanfaron Bistrot, via Piave, 5/d	15,4		★★
POKE	Luau Poke, via Bertola, 27/A	27,2		★★★
SUSHI	Sol Levante, piazza XVIII Dicembre, 9/E	20,4		★★★
HAMBURGER	Burger King, corso Novara, 5C	44,2	✓	★★★★★

Il servizio: ok i tempi, occhio ai costi

Abbiamo valutato ampiezza dell'offerta, puntualità e qualità della consegna: le piattaforme più diffuse sono state quasi sempre efficienti, con prezzi competitivi. Spese alle stelle con le piu piccole.

Il food delivery è stato valutato anche per il servizio offerto. Abbiamo fatto 130 ordini (a luglio 2020) su sette piattaforme, tramite l'app, valutando sia le opportunità di scelta offerte, tra ristoranti disponibili e filtri per la ricerca, che l'efficienza della consegna.
Le piattaforme che occupano la fetta più ampia del mercato, con organizzazione e diffusione a carattere nazionale, ne escono piuttosto bene: la migliore è stata Glovo. La società spagnola che non molto tempo fa ha acquisito Foodora, è risultata sempre al primo posto in tutte le prove effettuate, a volte in condivisione con le altre big, Deliveroo, Just Eat e Uber Eats. Inoltre è stata, insieme a Deliveroo, la più economica per i costi di consegna. Le piattaforme più piccole, invece, faticano ancora a essere competitive, arrivano solo alla sufficienza e non sempre.
Questi siti - Foodys, MyMenu, Eat in Time - non avevano ristoranti attivi per la consegna in tutte le quattro città oggetto delle prove e, quando presenti, avevano un numero di ristoranti affiliati piuttosto esiguo. Inoltre, non hanno lo stesso numero di filtri per la ricerca dei ristoranti rispetto alle piattaforme maggiori (i filtri considerati nei conteggi sono stati ad esempio la distanza dell'esercente dall'abitazione, il tipo di cucina, la fascia di prezzo, i regimi alimentari, il giudizio dei clienti, le promozioni e il costo da sostenere per la consegna).
C'è un parametro, però, in cui un "piccolo" primeggia, anche rispetto ai big: ed è Foodys, nel rispetto dei tempi di consegna. Peccato che, a fronte di questo risultato, abbia anche i costi più elevati: nella maggior parte dei casi rilevati di 6,50 euro e, in un caso, anche di 9 euro.

130 consegne
Quattro rilevatori hanno ordinato 30-35 piatti a testa su sette piattaforme

4 città
Abbiamo testato i servizi di food delivery a Roma, Milano, Torino e Napoli

9 €
Il costo di consegna più elevato che abbiamo sostenuto (Foodys). A fronte del più basso, di 1,90 euro (Glovo)

7 su 130
Le consegne con ritardi gravi o attese bibliche (più di un'ora dall'ordine o ritardo di più di 30 minuti rispetto alla fascia oraria indicata)

Piattaforma	CITTÀ E PROVE EFFETTUATE		COSTI	GIUDIZIO					
	Città delle prove e numero di ristoranti disponibili in città	Numero delle prove	Costo della consegna più frequente (in euro)	Ampiezza dell'offerta	Filtri per la scelta	Costi di consegna	Tempi di consegna	Qualità della consegna	VALUTAZIONE GLOBALE
Le più diffuse									
GLOVO	Milano (210), Napoli (90), Roma (160) e Torino (54)	24	1,90	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★
DELIVEROO	Milano (150), Napoli (118), Roma (297) e Torino (88)	25	2,50	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
JUST EAT	Milano (250), Napoli (156), Roma (267 e Torino (88)	24	1,90	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★	★★★★	★★★★
UBER EATS	Milano (470), Napoli (160), Roma (146) e Torino (50)	25	2,50	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
Le meno diffuse									
FOODYS	Roma (68)	12	6,50	★★★	★★★	★	★★★★★	★★★	★★★
MYMENU	Milano (48)	11	4,90	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
EAT IN TIME	Torino (8)	9	3,50	★	★★★	★★★	★★	★★★	★★

La qualità è indicata con un numero di stelle, da uno (pessimo) a cinque (ottimo).

Anche le altre due piattaforme minori non sono affatto tra le più economiche quanto a costi di consegna.

Tempi di consegna buoni

La puntualità con cui si riceve l'ordine può dipendere da più fattori, da un buon funzionamento del sistema nel calcolo dei tempi, dall'efficienza dei ristoranti e dei fattorini (questi ultimi, oltretutto, sono da tempo in lotta per vedersi riconosciuti maggiori diritti e da poco sono giunti a un primo contratto collettivo, anche se senza il pieno accordo di tutte le sigle sindacali).

Da questo punto di vista, comunque, il food delivery non sembra avere grossi problemi. Abbiamo effettuato gli ordini sia chiedendo di consegnare il prima possibile sia indicando una fascia oraria: solo in sette ordini su 130 abbiamo attribuito un giudizio molto negativo o perché abbiamo dovuto aspettare più di un'ora subito dopo l'ordine o perché la consegna è stata fatta più di 30 minuti dopo la fascia oraria indicata.

In generale, tutte le piattaforme hanno almeno la sufficienza, eccetto Eat in Time che si ferma a due stelle: solo nell'11% delle prove (un caso su nove) ha rispettato la fascia di consegna. Foodys è stata la più puntuale: nel 75% dei casi ha garantito consegne entro i trenta minuti dall'ordine o ha rispettato la fascia oraria. Tra le big, sono andate bene Deliveroo e Glovo con il 72% e il 67% delle consegne entro la mezz'ora o puntuali, mentre Just Eat e Uber Eats hanno avuto la sufficienza, con solo la metà delle consegne "ottime" quanto a tempistiche.

Pietanze rispettate

Nella colonna "Qualità della consegna" abbiamo valutato come ci sono stati consegnati i pasti ordinati (sushi, poke, insalata mista, riso alla cantonese, hamburger e kebab, sempre accompagnati da una bevanda). In particolare abbiamo valutato come si presentava il piatto o panino, se ci fossero evidenti problemi di conservazione, se la bevanda fosse confezionata a parte per una maggiore igiene, se fossero fornite posate, bacchette e tovaglioli e se, anch'esse, fossero confezionate a parte.

I risultati, dalle valutazioni dei nostri rilevatori, sono stati sempre almeno sufficienti: pochi i problemi segnalati in generale, ma tra questi spesso c'era il mancato confezionamento delle posate oppure le pietanze o le bevande "troppo fredde" o "troppo calde". ■

Sopra, un sushi appena arrivato, tutto su un lato per via del trasporto probabilmente. In generale, non ci sono stati grandi problemi rispetto al modo in cui si presentava il piatto. Sotto, il costo massimo rilevato (su Foodys)

Dove faccio benzina?

Abbiamo monitorato i prezzi dei carburanti alla ricerca delle insegne più economiche. Si risparmia con la gdo e, con le insegne minori, anche in autostrada. I consigli per guidare low cost.

di Manuela Cervilli

L'automobile - simbolo per eccellenza dell'inquinamento moderno - sta viaggiando verso il green. Grazie all'evoluzione delle tecnologie, alla crescita dell'elettrificazione e alle spontanee scelte del mercato sarà possibile arrivare progressivamente a una nuova mobilità sostenibile che salvaguardi il diritto universale alla mobilità e contemporaneamente garantisca un significativo miglioramento della qualità dell'aria. Di strada da fare però ce n'è tanta: lo ha raccontato bene la nostra inchiesta nelle pagine precedenti. Oggi il 90% delle auto in Italia va a benzina o a gasolio: gpl, metano, ibride ed elettriche sono una minoranza. Il carburante è, dunque, una componente importante nella spesa delle famiglie. E anche dei consumi nazionali: il costo della benzina incide su quello del trasporto e impatta in modo diretto su altri beni, sia che si acquistino in negozio sia online.

Prezzi giù con il lockdown

Durante il periodo del lockdown per l'emergenza covid-19 la mobilità si è ridotta molto. Questo aspetto ha messo in crisi il mercato dei carburanti. «Nel mese di aprile ha fatto scalpore il tracollo del prezzo del petrolio: nelle piazze americane è addirittura sceso a livelli negativi - spiega il nostro esperto Marco Bulfon. La produzione di derivati petroliferi si è fermata e gli impianti di raffinazione non hanno consumato più nuovo petrolio. Il petrolio è stato immagazzinato nei centri di stoccaggio - continua Bulfon - ma, a un certo punto, anche questi si sono riempiti. La situazione ad aprile è stata

QUI CONVIENE FARE IL PIENO

Abbiamo confrontato i prezzi di ogni insegna al netto delle tasse con la media dei prezzi. Il giudizio è sintetizzato in un indice medio che va da 100 (per l'insegna meno cara) e sale in base ai prezzi applicati (per esempio: 105 significa che l'insegna è più cara del 5%). Periodo: 15 aprile – 1° ottobre. Base rilevazione: Osservaprezzi carburanti.

BENZINA SELF SERVICE	
Insegna	Indice
Strade provinciali o statali e centri abitati	
CONAD	100
ENERCOOP	102
BEYFIN	111
ENERGAS	115
EUROPAM	116
TAMOIL	117
REPSOL	118
ESSO	119
Q8	120
RETITALIA	121
AGIP ENI	122
API-IP	122
TOTAL ERG	123
OIL ITALIA	123
KEROPETROL	126
Autostrade	
SARNI OIL	100
Q8	103
ESSO	104
AGIP ENI	105
TAMOIL	110
API-IP	110

BENZINA SERVITO	
Insegna	Indice
Strade provinciali o statali e centri abitati	
BEYFIN	100
EUROPAM	106
OIL ITALIA	111
REPSOL	118
RETITALIA	118
KEROPETROL	119
TOTAL ERG	121
TAMOIL	122
ENERGAS	126
ESSO	135
Q8	144
AGIP ENI	144
API-IP	147
Autostrade	
SARNI OIL	100
AGIP ENI	112
Q8	114
ESSO	117
TAMOIL	123
API-IP	129

DIESEL SELF SERVICE	
Insegna	Indice
Strade provinciali o statali e centri abitati	
CONAD	100
ENERCOOP	103
ENERGAS	112
BEYFIN	114
EUROPAM	116
REPSOL	117
TAMOIL	119
ESSO	121
Q8	121
RETITALIA	123
AGIP ENI	124
API-IP	124
TOTAL ERG	125
OIL ITALIA	127
KEROPETROL	127
Autostrade	
SARNI OIL	100
ESSO	102
Q8	102
AGIP ENI	104
API-IP	111
TAMOIL	112

DIESEL SERVITO	
Insegna	Indice
Strade provinciali o statali e centri abitati	
BEYFIN	100
EUROPAM	103
OIL ITALIA	111
REPSOL	114
KEROPETROL	117
RETITALIA	117
ENERGAS	118
TOTAL ERG	118
TAMOIL	120
ESSO	132
Q8	140
AGIP ENI	141
API-IP	146
Autostrade	
SARNI OIL	100
AGIP ENI	110
Q8	112
ESSO	115
TAMOIL	127
API-IP	131

critica: da una parte non si poteva fermare l'estrazione (lo stop e il riavvio da un giorno all'altro comporta costi considerevoli, ndr), dall'altra non si sapeva più dove mettere il prodotto estratto». Risalgono ai mesi del lockdown, infatti, le immagini ai tg o sui siti di informazione in cui navi stracolme di petrolio attraversavano i mari in cerca di un porto dove attraccare, perché non c'era più nessuno disposto a scaricare il prodotto. «Pur di liberarsi del petrolio, prima dell'estate, c'era chi era addirittura pronto a pagare», ironizza l'esperto. In effetti se si guarda l'andamento del prezzo del greggio europeo (10/2019 - 10/2020) passa da circa 70 dollari al barile a gennaio a 50 dollari a marzo; dopo la chiusura del Paese, il greggio crolla in ►

CON MILE21 MENO EMISSIONI

MILE21

MORE INFORMATION LESS EMISSIONS

Mile21 è un progetto cofinanziato dal programma LIFE+ dell'Unione europea. Al progetto hanno aderito numerosi partner europei. Progetto LIFE17 GIC/GR/000128 – MILE21-LIFE

"Più informazione, meno emissioni" è lo slogan di Mile21, il progetto europeo, sviluppato da Altroconsumo (altroconsumo.it/mile21), che offre informazioni sui consumi reali di un veicolo e sulle sue emissioni di Co_2. La piattaforma, oltre a mostrare i consumi e le emissioni delle auto sul mercato, consente agli utenti di tenere monitorati i propri. Usare la piattaforma è semplice: basta comunicare alcuni dati del proprio veicolo e il sistema fornisce i valori di CO_2 emessi e i consumi di carburante. Agli utenti vengono anche offerti consigli di guida ecologica per consumare meno, come quelli che abbiamo raccolto nella pagina seguente. Ma il risparmio è anche ambientale: consumi ed emissioni di CO_2 sono direttamente correlati.

OSSERVAPREZZI CARBURANTI

Osservaprezzi carburanti è il sito del ministero dello Sviluppo economico che registra i prezzi di vendita dei carburanti effettivamente praticati presso gli impianti di distribuzione sul territorio nazionale. Per legge i dati sono comunicati da tutti i gestori quotidianamente.

RISPARMIA COSÌ

La benzina costa. Ma se guidi green puoi risparmiare. Ecco i consigli per imparare a viaggiare in modo ecologico.

SPEGNI IL MOTORE SE LA SOSTA È PROLUNGATA Se ti trovi bloccato in un ingorgo o a un passaggio a livello per più di due o tre minuti, spegni il motore anziché tenerlo in folle da fermo.
Impatto sui consumi: fino al 10%

PNEUMATICI GONFI Una gomma sgonfia consuma di più e avrà anche una vita più breve. I pneumatici perdono naturalmente pressione, vanno controllati almeno una volta al mese.
Impatto sui consumi: 2–6%

CONTROLLA I FILTRI L'ostruzione del filtro dell'aria, anche solo parziale, aumenta il consumo di carburante fino al 10%. Ecco perché i filtri devono essere puliti periodicamente e sostituiti quando sono a fine vita.
Impatto sui consumi: 2,5–10%

CAMBIA CORRETTAMENTE LE MARCE Adatta le marce ai giri del motore. Passa a una marcia più alta quando è necessario. Senza "tirare" le marce risparmi carburante sia in città sia in autostrada.
Impatto sui consumi: 10–50%

FAI UNA MANUTENZIONE PERIODICA La manutenzione costante del veicolo, suggerita dagli stessi produttori, permette di mantenere efficiente il motore e, di conseguenza, di contenere anche i consumi.
Impatto sui consumi: 3.5–10%

GUIDA IN MODO FLUIDO Guidare con continue partenze e arresti fa aumentare i consumi: adottare uno stile di guida più omogeneo, cioè senza brusche frenate né brusche accelerazioni, permette di risparmiare.
Impatto sui consumi: 7–38%

pochi giorni fino a toccare il punto più basso a fine aprile, (meno di 20 dollari al barile). Da qui è pian piano risalito, assestandosi intorno a 40 dollari, prezzo conservato fino a oggi. «Va riconosciuta la correttezza dell'industria - osserva Bulfon. La caduta dei prezzi e il tracollo delle vendite poteva far temere un rialzo a fine emergenza per recuperare le perdite di inizio anno. Non è avvenuto: dimostra la serietà del settore».

La nostra classifica

In questo "sali e scendi" generale come si sono comportate le insegne che vendono carburante? Per capirlo abbiamo seguito sull'Osservaprezzi carburanti del Ministero dello Sviluppo economico l'andamento dei prezzi di benzina e diesel, da metà aprile al 1° ottobre. Considerando la media dei prezzi, abbiamo stilato una classifica delle insegne, dalla più economica alla più cara (attenzione: sono incluse solo le insegne presenti in almeno 11 regioni). Il giudizio su ogni marchio è sintetizzato in un indice che parte da 100 (per l'insegna più conveniente) e sale proporzionalmente in base ai prezzi applicati: se in tabella un'insegna ha un indice 105, significa che ha praticato prezzi in media più alti del 5% rispetto a quella più conveniente. In cima alla classifica della "benzina servita" si posizionano insegne piccole, come Beyfin (100), Europam (106); le grandi insegne nazionali invece sono in fondo alla nostra lista. Situazione simile per la benzina self service: qui dominano due insegne della grande distribuzione, Conad ed Enercoop. Idem per i diesel, serviti e no: le insegne più economiche sono quelle della gdo, seguite dalle piccole, poi dalle grandi insegne nazionali. Le "pompe bianche" (l'insieme delle insegne minori non abbastanza diffuse per entrare nella nostra classifica) offrono in media ottimi prezzi soprattutto nel self-service e si posizionerebbero in alto nella classifica: per la benzina self-service in autostrada otterrebbero un indice 100. In ultimo, ci sono ampie differenze (fino al 70%) tra i prezzi della stessa insegna praticati in autostrada e quelli nei centri abitati. Se si parte per un viaggio, dunque, meglio fare il pieno in città o a un'insegna piccola, se presente in autostrada. ■

DETERSIVI EFFICACI E GREEN: ERA ORA

Il test sui detersivi liquidi per lavatrice ha una novità: in due meritano il titolo di Miglior Scelta Green per la combinazione di efficacia e rispetto dell'ambiente.

di Sonia Sartori

Contenuto finanziato dal Rights, Equality and Citizenship Programme (2014-2020)

Da molto tempo attendevamo questo momento: poter finalmente dare la notizia che tra i detersivi per lavatrice del nostro test ci sono alcuni prodotti che rispettano l'ambiente e sono anche efficaci contro lo sporco e, di conseguenza, meritano il titolo di Miglior Scelta Green del test. Non è una notizia da poco: finora i detersivi green, con una formula priva di sostanze chimiche aggressive e nocive per l'ambiente, ma meno efficace contro lo sporco, non hanno mai conquistato il podio dei titolati nei nostri test. Ce l'hanno fatta per la prima volta ChanteClair Vert Lavatrice ecodetergente e General Universale, che non dichiara neppure di essere un prodotto green, ma in realtà lo è.

Per noi green è...

Per meritare il titolo di Miglior Scelta Green, un detersivo deve avere un ottimo giudizio sull'impatto ambientale (5 stelle), ma anche buone prestazioni generali nelle prove di efficacia (almeno 60 nel giudizio globale). Siamo convinti infatti che scegliere un detersivo ecologico non deve significare rinunciare a un bucato privo di macchie. In questo test sono inclusi 22 detersivi liquidi per lavatrice, due dei quali premiati perché in grado di conciliare rispetto dell'ambiente ed efficacia di lavaggio. Sul nostro sito, sempre aggiornato, si trova una lunga lista di detersivi messi alla prova: in polvere, in caps e liquidi. E sono in arrivo altri prodotti che si definiscono ecologici: vediamo se si meriteranno il ▶

DETERSIVI LIQUIDI PER LAVATRICE

	PREZZI		TIPO		RISULTATI						
	In euro min-max (settembre 2020)	Costo annuo (4 bucati a settimana)	Numero di dosi a confezione	Si definisce ecologico	Macchie proteiche (cioccolato, sangue...)	Macchie vegetali (vino, sugo, caffè, erba...)	Macchie di grasso (olio, burro, rossetto...)	Protezione dei colori	Grado di bianco	Impatto ambientale	QUALITÀ GLOBALE %
DIXAN Classico	7,45 – 7,99	59	27		★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★	71
ESSELUNGA Lavanda	3,85	30	27		★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	68
COOP Fresco pulito	4,19	22	40		★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	68
CHANTECLAIR VERT Lavatrice ecodetergente	3,99 – 4,50	42	21	✓	★★★	★★★★	★★★	★★★★★	★	★★★★★	65
GENERAL Universale	5,15 – 5,99	43	27		★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★	★★★★★	65
CHANTECLAIR Muschio bianco	3,45 – 4,29	35	23		★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	64
DIXAN Lavanda	7,45 – 7,59	58	27		★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★	★★★★	63
SPUMA DI SCIAMPAGNA Marsiglia	4,43 – 4,99	30	33		★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★★	63
BIOPRESTO Classico	5,69 – 6,29	35	36		★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★	★★★★	62
CONAD Marsiglia	2,49	16	33		★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★	★★★★	60
CONAD VERSO NATURA Lavanda	4,28	30	30	✓	★★★	★★★★	★★	★★★★★	★	★★★★★	59
SONETT Detersivo liquido per lavatrice	10,49 – 11,40	84	27	✓	★★	★★★★	★★	★★★★★	★★	★★★★★	59
WINNI'S Aleppo e Verbena	3,49 – 4,29	34	25	✓	★★★	★★★★	★★	★★★★★	★	★★★★	59
COOP VIVIVERDE liquido	3,99	28	30	✓	★★	★★★★	★★	★★★★★	★	★★★★★	58
FELCE AZZURRA Classico	4,49 – 4,95	31	32		★★	★★★★	★★	★★★★★	★★	★★★★★	57
DEXAL (EUROSPIN) Liquido lavatrice marsiglia	3,29	14	50		★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	55
BIOPURO Lavatrice	5,29	31	35	✓	★★	★★★★	★★	★★★★★	★	★★★★★	54
DEXAL (EUROSPIN) Lavatrice bicarbonato	3,49	18	40		★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★	54
GREEN OASIS Lavatrice	4,99	25	42	✓	★★	★★★	★★	★★★★★	★	★★★★★	52
OMINO BIANCO Muschio Bianco	6,89 – 7,90	37	40		★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★★	50
SOLE Bianco splendente	5,95 – 6,45	32	40		★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★★	49
AVA Freschezza tropicale	4,65 – 5,18	28	36		★★	★★★★	★★	★★★★	★★	★★	48

RISULTATI COMPLETI SU www.altroconsumo.it/detersivi-lavatrice

qualità ottima · qualità buona · qualità media · qualità bassa

titolo di Miglior Scelta Green. Per noi è importante favorire uno stile di vita che rispetti l'ambiente e questo passa anche dalla scelta dei detersivi: più si è informati, più si diventa consumatori consapevoli. Per questo abbiamo dato il via al progetto Clean (vedi riquadro nella pagina a fianco).

Come valutiamo l'aspetto ambientale

Due aspetti determinano il nostro giudizio sull'impatto ambientale dei detersivi: l'imballaggio e gli ingredienti contenuti nella formula del prodotto. La valutazione delle sostanze è l'aspetto più importante: il laboratorio controlla che tra gli ingredienti dei detersivi non ci siano sostanze particolarmente difficili da biodegradare, in particolare tra i tensioattivi, i conservanti e le fragranze utilizzati. Dell'imballaggio si valuta invece la quantità di materiale per dose di prodotto, controllando anche quanto sono riempite le confezioni. Giudichiamo in modo positivo i prodotti che offrono un alto numero di dosi in imballaggi compatti.

Dentro la lavatrice

Il test sui detersivi universali valuta l'efficacia di lavaggio su 15 tipi di macchie, l'aumento del grado di bianco, l'ingrigimento e il rispetto dei colori. L'efficacia di lavaggio viene valutata su tre tipi di sporco: macchie grasse (ad esempio olio, rossetto, maionese...); macchie proteiche (come sangue o cioccolato); macchie vegetali (vino rosso, caffè, pomodoro...). L'aumento del grado di bianco e l'ingrigimento vengono valutati sia su tessuti in fibra naturale come il cotone sia su tessuti sintetici.
Inoltre in laboratorio si eseguono venti lavaggi sui tessuti per formulare un giudizio sul rispetto dei colori: l'efficacia contro lo sporco e le macchie non deve andare a discapito dei colori più scuri o brillanti degli indumenti. Lo sbiadimento viene valutato sia per i colori pastello sia per quelli vivaci.
In generale, meno della metà dei detersivi del test è risultata efficace contro tutti i tipi di macchie. Bisogna saper scegliere bene, insomma.

LA NOSTRA SCELTA: **DETERSIVI LIQUIDI**

MIGLIORE DEL TEST

71 QUALITÀ OTTIMA

Dixan Classico

7,45 – 7,99 €

PRO Buone prestazioni di lavaggio su tutti i tipi di sporco, in particolare sulle macchie ossidabili (vino rosso, caffé, sugo). Ottimo sui tessuti bianchi.
CONTRO Poco efficace sulle macchie di cioccolato.
IL NOSTRO PARERE Solo sufficiente l'impatto ambientale. È efficace contro tutti i tipi di macchia. Un buon prodotto universale.

MIGLIOR SCELTA GREEN

65 QUALITÀ BUONA

Chante Clair Vert Lavatrice ecodetergente

3,99 – 4,50 €

PRO Rispetta i colori e rimuovere i diversi tipi di sporco. La formula rispetta l'ambiente, senza sbiancanti ottici e fragranze difficili da biodegradare.
CONTRO Solo sufficiente l'efficacia sullo sporco grasso.
IL NOSTRO PARERE Un detersivo con un basso impatto ambientale, in grado di rimuovere tutti i tipi di sporco. E venduto a un buon prezzo.

MIGLIOR SCELTA GREEN

65 QUALITÀ BUONA

General Universale

5,15 – 5,99 €

PRO Rimuove lo sporco e non contiene sostanze molto inquinanti.
CONTRO Poco efficace su colli e polsini. È migliorabile nel rispetto dei colori.
IL NOSTRO PARERE È un prodotto che concilia bene prestazioni, prezzo e impatto ambientale.

MIGLIOR ACQUISTO

60 QUALITÀ BUONA

Conad Marsiglia

2,49 €

PRO Comodo formato da 33 dosi e formulazione adatta a tutto il bucato.
CONTRO Debole l'efficacia sullo sporco grasso. Impatto ambientale: più attenzione nella scelta dei conservanti e riempiendo di più il flacone.
IL NOSTRO PARERE Buon detersivo a un prezzo conveniente.

I CONSUMATORI: PIÙ INFO VERDI

Per valutare l'interesse e il livello di informazione dei consumatori sull'impatto ambientale dei detergenti per uso domestico, a settembre abbiamo svolto un'indagine su un campione di 860 italiani.

L'ASPETTO AMBIENTALE CONTA

La maggioranza degli intervistati sceglie un detergente per uso domestico tenendo conto dell'impatto ambientale: il 21% si dice molto influenzato da questo aspetto, il 53% abbastanza. Emerge però un problema di informazione. solo il 12% si ritiene ben informato sul tema.

INFORMAZIONE O PUBBLICITÀ?

Molto critico il giudizio sulle informazioni offerte dai produttori: il 52% degli intervistati giudica solo pubblicità gli slogan sui detergenti. Ben il 93% vorrebbe un'informazione più chiara e ritiene necessario uniformare il modo in cui l'impatto ambientale viene presentato sulle confezioni (un logo specifico, una scala di colori...). Non è sufficiente l'indicazione che invita a consultare il sito web per maggiori informazioni. La metà degli intervistati (49%) non l'ha mai notata, solo uno su dieci (10%) ha consultato questi siti almeno una volta. Evidentemente si tratta di una forma di comunicazione inefficace e poco immediata.
Per questo stiamo lavorando al progetto Clean (vedi sotto): per rendere i consumatori più informati sui detergenti che rispettano l'ambiente.

SIAMO IN AZIONE

PROGETTO CLEAN
Sostenuto a livello europeo, punta ad aumentare la conoscenza dei consumatori sull'impatto ambientale dei detergenti (prodotti per la casa e il bagno, i piatti, lavastoviglie e lavatrice), per metterli in grado di riconoscere le dichiarazioni ingannevoli e le pratiche commerciali scorrette.

La classifica dei siti più sicuri

Oltre 100 siti valutati su informazioni, resi, rimborsi e spese. Risultati positivi, con qualche "magagna". È un mondo che cambia, tra nuove abitudini e normative.

di **Stefania Villa**

l 2020 è stato un anno rivoluzionario, su più fronti: e quello dell'ecommerce è sicuramente uno di questi. L'emergenza sanitaria ha dato un'accelerata ai nostri consumi online e alle evoluzioni del settore, in cui - inoltre - c'è anche un certo fermento normativo. Tra i tanti cambiamenti, una cosa resta sempre: i diritti di chi fa acquisti.
Come ogni anno, la nostra indagine sull'affidabilità degli eshop verifica la correttezza dei siti principali, di cui presentiamo i migliori e peggiori qui a fianco, con alcuni dettagli (pubblichiamo la valutazione solo sui venditori diretti; quella sui marketplace, che ospitano venditori terzi, è in corso nel momento in cui scriviamo: sul nostro sito troverete i risultati di tutti i 130 siti valutati).

Un'indagine a tutto campo

Il giudizio è calcolato con un punteggio da 0 a 100, a cui corrispondono le stellette, da una (pessimo) a cinque (ottimo), ed è il risultato di due elementi: la valutazione tecnica degli esperti di Altroconsumo e l'esperienza degli utenti intervistati.
La prima passa al vaglio più aspetti: la completezza delle informazioni su venditore e prodotto, le condizioni di vendita, la garanzia, l'assenza di clausole sfavorevoli (come limitazioni al diritto di recesso e rimborso), le modalità di pagamento, i servizi di consegna e l'assistenza post-vendita.
Quanto al secondo criterio di giudizio - la soddisfazione degli eshopper - abbiamo chiesto a 11.865 persone (intervistate a novembre 2019) di giudicare i siti utilizzati rispetto a chiarezza, eventuali problemi con pagamenti, ricezione dei prodotti, tempi di consegna, resi e rimborsi. I risultati, nel complesso, sono positivi, con la maggior parte dei siti che supera la soglia della sufficienza (tre stelle).
«Da qualche anno a questa parte notiamo effettivamente una maggior attenzione a quanto prevede il Codice del consumo e alle esigenze degli utenti, e questo vale non solo per i siti maggiori, ma anche per i minori» dice Monica Valente, esperta del Dipartimento Economico-giuridico di Altroconsumo. «Discorso a parte meritano i siti extra-Ue, perché generalmente ▸

I primi cinque: 5 stelle (ottimo)

www.cooponline.it

★★★★★

Condizioni di vendita chiare, senza clausole penalizzanti. Il servizio di ritiro Raee (apparecchi elettrici ed elettronici) è ben organizzato.

www.bytecno.it

★★★★★

Oltre a non presentare grossi problemi nelle condizioni di vendita, il servizio clienti è facilmente raggiungibile, grazie al numero verde messo a disposizione.

hp.com/ItalyStore

★★★★★

Lo store online del colosso dell'informatica HP non applica commissioni su alcun sistema di pagamento accettato dal sito.

www.tannico.it

★★★★★

Le condizioni di vendita di questo eshop di vini non contengono neanche una clausola vessatoria (cioè a sfavore o contraria ai diritti del consumatore).

www.zooplus.it

★★★★★

Oltre alla chiarezza generale, in questo sito di prodotti per animali c'è di positivo che i prodotti sono sempre ben descritti e corredati da immagini.

Gli ultimi cinque: 2 stelle (insufficiente)

www.newbabyland.com

★★

Non mette a disposizione il modulo standard per esercitare il recesso e l'informativa sulla privacy non è completa.

www.feeltech.it

★★

Manca l'avviso sull'utilizzo dei cookies in homepage e l'iscrizione alla newsletter è già preimpostata.

www.culladelbimbo.it

★★

Non mette a disposizione vere e proprie condizioni di vendita e applica commissioni aggiuntive sui pagamenti in contrassegno.

www.webalia.it

★★

In fase d'ordine non viene indicata una data di consegna e viene indicato un termine sbagliato entro cui esercitare il diritto di recesso.

www.maintstore.it

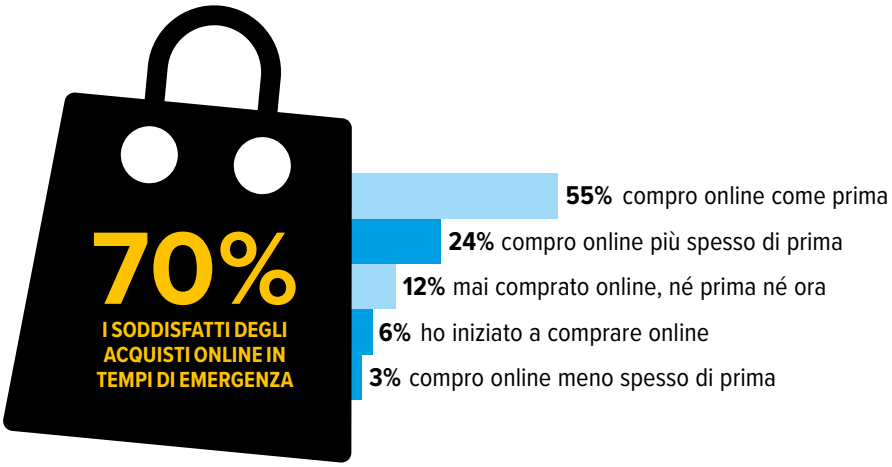
★★

Questo sito vende in particolare smartphone: all'ordine non indica né le modalità di spedizione né un data di consegna.

Risultati in base all'analisi dei siti e del grado di soddisfazione degli utenti intervistati (settembre 2020). I giudizi vanno da una (pessimo) a cinque (ottimo) stelle.

Risultati completi su **www.altroconsumo.it/negozi-online**

SI COMPRA DI PIÙ SUL WEB ANCHE DOPO L'EMERGENZA?



L'indagine statistica è stata svolta durante il mese di settembre 2020, su un campione di consumatori (860 risposte valide) distribuito come la popolazione generale italiana per quanto riguarda sesso, età ed area geografica.

I NOSTRI CONSIGLI

Come fare acquisti sicuri

Se vuoi acquistare da un sito che non abbiamo testato, puoi seguire questi criteri per capire se è affidabile oppure no.

INFORMATI SUL SITO

Fai una ricerca su Google o consulta qualche forum per capire se altri consumatori hanno avuto problemi. Meglio diffidare di prodotti venduti a prezzi troppo bassi da siti con testi solo in inglese, con tanti errori di grammatica o strafalcioni grossolani: potrebbe essere frutto di una traduzione automatica, indice di scarsa serietà. Il sito deve permettere di identificare e contattare il venditore: partita Iva, numero di telefono, indirizzo e così via.

GARANZIA, RECESSO E RIMBORSO

Le condizioni di vendita sul sito devono contenere indicazioni chiare su condizioni, termini e procedura per esercitare il diritto di recesso, con un modulo tipo. Recesso e rimborso vanno eseguiti entro 14 giorni, comprendendo i costi di spedizione per la restituzione del prodotto (a meno che non sia indicato sul sito che sono a carico del consumatore). La garanzia per difetti di conformità vale due anni dalla consegna e deve essere chiaramente indicata.

MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA

Deve essere indicato il termine entro cui il sito si impegna a consegnare il prodotto che, in tutti i casi, non può superare i 30 giorni dall'acquisto. Oltre i 30 giorni si può richiedere indietro quanto pagato. Se il venditore non risponde, blocca il pagamento tramite la banca o l'istituto che ha emesso la carta di credito.

non applicano la normativa europea - spiega - ma politiche di reso e garanzia da loro predisposte». È il caso, ad esempio, di Light in the box e Bangood, siti nella parte bassa della classifica, entrambi di nazionalità cinese: il primo, ad esempio, non rimborsa le spese di spedizione per il recesso; il secondo, in caso di difetti, garantisce solo la riparazione del prodotto e non la sostituzione a scelta del consumatore, come invece dovrebbe essere secondo la normativa Ue. «Quanto ai marketplace, sono sempre più presenti sul mercato e così anche nelle nostre valutazioni: stiamo analizzando piattaforme note come Ebay, ma anche l'italiano ManoMano e le extra Ue Wish e Vova, i cinesi Aliexpress, Joom, Gearbest. In questi casi la soddisfazione degli utenti varia - prosegue l'esperta - mentre la nostra analisi tecnica è abbastanza critica: queste piattaforme, in caso di problemi, generalmente declinano qualsiasi responsabilità sul venditore terzo e se quest'ultimo non è serio, il consumatore rimane senza tutele».
Eppure i marketplace sono una risorsa importante per il mercato online e per la ripresa dei consumi. «Permettono anche ai negozi più piccoli, che non hanno un sito, di vendere online. Per questo auspichiamo che diventino sempre più virtuosi, ad esempio offrendo garanzie addizionali agli acquirenti insoddisfatti e gestendo direttamente i reclami, come al momento fa Amazon che, in effetti, da questo punto di vista si comporta piuttosto bene nei confronti degli utenti», conclude Valente.

Ecommerce, come si cambia

Oltre alla popolarità dei marketplace, altro cambiamento che registriamo è il boom per il traffico internet di supermercati e farmacie online: nei mesi di lockdown sono stati due dei settori che hanno visto crescere di più il traffico utenti (in particolare i siti della grande distribuzione alimentare - a +250% - secondo il Report E-commerce in Italia 2020 Casaleggio&Associati). Nella pagina a fianco presentiamo i risultati dei supermercati e delle farmacie online valutate, perché chissà che resti

Covid, boom sul web per supermercati e farmacie: i siti analizzati

www.cortilia.it

★★★★★

Le condizioni di vendita di questo mercato agricolo online non contengono neanche una clausola a sfavore o contraria ai diritti dei consumatori.

www.esselungaacasa.it

★★★★

Ha un numero verde per il servizio clienti. Chiare le modalità e i costi di consegna (gratis per chi ha una disabilità, 3,75 euro per gli over 70, invece di 7,90).

www.farmacialoreto.it

★★★★★

Mette a disposizione un numero verde per contattare il servizio clienti. Effettua spedizioni gratuite per ordini sopra i 24,90 euro.

www.efarma.com

★★★★

Spedisce i prodotti in tempi piuttosto celeri, 24/72 ore. Spedizione gratuita per l'importo minimo d'ordine di 19,90 euro.

www.amicafarmacia.com

★★★★

Il servizio clienti è raggiungibile tramite un numero verde. Consegna gratuita se la spesa effettuata oltrepassa la cifra di 29,90 euro.

nelle abitudini degli acquirenti fare maggiore uso di questi canali. In generale, l'emergenza ci lascia in eredità una buona percentuale di persone che ha cambiato le sue abitudini quanto ad acquisti online: lo abbiamo visto intervistando gli utenti in un'indagine statistica di cui riportiamo i principali risultati a pagina 10. Da quanto emerge, il 24% fa eshopping più spesso di prima (si sale al 32% tra le donne) e il 6% ha iniziato a comprare online proprio in seguito all'esperienza delle settimane di emergenza (9% tra le donne). Nonostante i ritardi nelle consegne (un problema vissuto dal 29% delle persone), il 70% si dice soddisfatto degli acquisti fatti online durante il lockdown, con picchi più alti (79%) tra chi abita nelle aree rurali del Paese: probabilmente perché, in tempi di restrizioni agli spostamenti, sono proprio i paesini più poveri di offerta commerciale ad aver beneficiato maggiormente della possiblità di fare acquisti online. Abitudini nuove, che resteranno?

Piccoli negozi e vendita online

Se da un lato l'emergenza ha spinto i consumi online - si stima una crescita più alta di sempre di 4,7 miliardi nel 2020 rispetto al 2019, +26% (Osservatorio B2c Netcomm Politecnico di Milano) - dall'altro ha spinto anche i commercianti a trovare nuove soluzioni, a organizzarsi per affrontare il cambiamento improvviso: di fronte alle nuove esigenze, gli esercizi commerciali hanno cercato di potenziare e adattare i servizi di ordinazione a distanza e consegna; c'è anche chi, per la prima volta, ha iniziato a farlo, scoprendo così nuove modalità di vendita. Che resteranno?

SEMPRE PIÙ MARKETPLACE, MA SERVONO GARANZIE. NUOVE NORME ANCHE PER TUTELARE I PICCOLI NEGOZI ONLINE

Secondo gli esperti dell'Osservatorio eCommerce B2c Netcomm Politecnico di Milano tutto ciò non si perderà: ai piccoli negozi resteranno gli investimenti in tecnologia, l'ottimizzazione dei processi e la consapevolezza che sia ormai fondamentale associare i due canali, quello fisico e quello online, e le due dimensioni, quella locale del negozio di quartiere e quella globale dei grandi player; può accadere con un sito proprio, affidandosi ad aggregatori o marketplace, a piattaforme per il delivery, a modalità di consegna fondate proprio sull'integrazione tra esperienze online e offline, come il click&collect (ordini online e poi passi a ritirare presso il negozio la spesa pronta).
Nuove strade per rafforzare il ruolo delle comunità locali e integrarsi e non soccombere ai big dell'ecommerce: gli esperti lo chiamano "proximity commerce", commercio di prossimità, e credono che sia la nuova frontiera. Chissà. Nel frattempo osserviamo con piacere i cambiamenti normativi che stanno investendo il settore, anche da questo punto di vista. Siamo partiti due anni fa con il Gpdr, il Regolamento Ue per la protezione dei dati, per poi arrivare alla normativa PSd2 sulla sicurezza dei pagamenti digitali, per infine approdare a nuove tutele proprio in tema marketplace e piattaforme di intermediazione (ad esempio Amazon, Google, Booking, Airbnb, Tripadvisor...). Lo scorso luglio è entrato in vigore il Regolamento Ue 1150, per promuovere la trasparenza di questi servizi nei confronti dei piccoli esercenti: le piattaforme dovranno inserire nei contratti quali sono i parametri che determinano il posizionamento dei loro prodotti, dei servizi, dei risultati di ricerca e specificare le ragioni per cui gli account degli utenti commerciali possono essere sospesi o in qualche modo limitati. A gennaio 2020 sono state varate dall'Unione europea altre regole sul tema (da attuare in due anni): dovrà essere chiaro se i prodotti sono venduti da un commerciante o da un privato, non si potranno applicare riduzioni di prezzo ingannevoli e saranno vietate le recensioni false. Bene: garantire trasparenza ed equità ai commercianti che si affideranno sempre più a queste piattaforme, permettendo una sana concorrenza, non può che avere ripercussioni positive, anche sui diritti di tutti gli utenti finali. ■

PER SAPERNE DI PIÙ

Oltre ai risultati su tutti i siti valutati, trovi anche le informazioni sulla metodologia, con la possibilità di fare una ricerca in base al nome del sito o alla categoria merceologica che ti interessa. Vai su: www.altroconsumo.it/negozi-online

Buoni, ma pochi

I GIUDIZI OTTIMI SONO SOLO SETTE

Promossi i fascicoli di sei Regioni e di una Provincia autonoma

Sanità italiana ancora poco smart

Il Fascicolo sanitario elettronico doveva digitalizzare i nostri dati sanitari per aiutare i medici a curarci meglio. La nostra inchiesta promuove solo sette Regioni.

di Marta Buonadonna

Nel periodo più difficile della pandemia di Covid-19, quello del lockdown, abbiamo imparato ad apprezzare tutto ciò che si può fare via internet. Il Fascicolo sanitario elettronico (FSE) rientra a pieno titolo tra i servizi ai quali è utile poter accedere da remoto. Nasce nel 2009 come strumento attraverso cui il cittadino può tracciare e consultare tutta la storia della propria salute, condividendola con i professionisti sanitari per un servizio più efficace ed efficiente.

Per attivarlo occorre fare un primo accesso, muniti della propria Spid, l'identità digitale che serve per usufruire dei vari servizi della PA, oppure delle credenziali della Tessera sanitaria/Carta nazionale dei servizi o ancora, in alcuni casi, della carta d'identità elettronica con i codici inviati dalla Regione. Ogni Regione ha avuto la libertà di costruire il

Regione e sito internet	DOCUMENTI PRESENTI					SERVIZI EXTRA - OPERAZIONI DA FARE						GIUDIZIO GLOBALE
	Ricette (esami visite farmaci)	Vaccinazioni	Esenzioni	Taccuino	Valutazione	Prenotare esami e visite	Pagare il ticket delle visite/esami	Cambiare medico di base	Gestire le esenzioni (autocertificazione)	Valutazione	Chiarezza grafica	
ABRUZZO sanita.regione.abruzzo.it/fse	✓		✓		★★★					★	★	☹
BASILICATA fascicolo.basilicata.it	✓		✓		★★★	✓	✓	✓		★★★★	★★★	😐
P.A. BOLZANO provincia.bz.it/salute-benessere/salute/cittadini-utenti/fascicolo-sanitario-elettronico-fse.asp	✓		✓		★★★					★	★	☹
CALABRIA fascicolosanitario.regione.calabria.it/	✓		✓		★★★					★	★	☹
CAMPANIA regione.campania.it/regione/it/tematiche/fascicolo-sanitario-elettronico	✓		✓		★★★					★	★	☹
EMILIA-ROMAGNA fascicolo-sanitario.it/	✓		✓	✓	★★★★	✓	✓	✓	✓	★★★★★	★★★★★	☺
FRIULI VENEZIA GIULIA sesamo.sanita.fvg.it/	✓	✓	✓	✓	★★★★★	✓	✓	✓		★★★★	★★★★★	☺
LAZIO salutelazio.it/	✓		✓	✓	★★★★	✓	✓	✓	✓	★★★★★	★★★★★	☺
LIGURIA fascicolosanitario.liguria.it	✓		✓	✓	★★★★		✓	✓		★★★	★★★	😐
LOMBARDIA fascicolosanitario.regione.lombardia.it/	✓	✓	✓	✓	★★★★★	✓	✓	✓	✓	★★★★★	★★★★★	☺
MARCHE fse.sanita.marche.it/	✓		✓	✓	★★★★	✓	✓	✓		★★★★	★	😐
PIEMONTE sistemapiemonte.it/cms/privati/salute	✓	✓	✓	✓	★★★★★	✓	✓	✓	✓	★★★★★	★★★★★	☺
PUGLIA sanita.puglia.it/web/pugliasalute/servizi-online	✓	✓	✓		★★★★	✓	✓	✓	✓	★★★★★	★★★	😐
SARDEGNA tesseraservizisardegna.it/	✓				★★	✓	✓	✓	✓	★★★★★	★★★	😐
SICILIA pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssessoratoSalute/PIR_DipPianificazioneStrategica/PIR_Areetematiche1/PIR_Altricontenuti/PIR_FSE	✓		✓		★★★					★	★	☹
TOSCANA fascicolosanitario.regione.toscana.it/	✓		✓	✓	★★★★	✓				**	★★★★★	😐
P.A.TRENTO trec.trentinosalute.net/	✓	✓	✓	✓	★★★★★	✓	✓	✓		★★★★	★★★★★	☺
UMBRIA regione.umbria.it/salute/sanita-digitale/fascicolosanitario	✓		✓		★★★					★	★	☹
VALLE D'AOSTA www.fse.vda.it/	✓	✓	✓	✓	★★★★★	✓	✓	✓		★★★★	★★★★★	☺
VENETO sanitakmzerofascicolo.it/	✓		✓		★★				✓	★★	★★★★★	😐

★★★★★ ottimo; ★★★★ buono; ★★★ accettabile; ★★ mediocre; ★ pessimo

☺ Buono 😐 Medio ☹ Minimo

Il Molise ha il Fascicolo ma è l'unica Regione in cui non siamo riusciti a fare la rilevazione

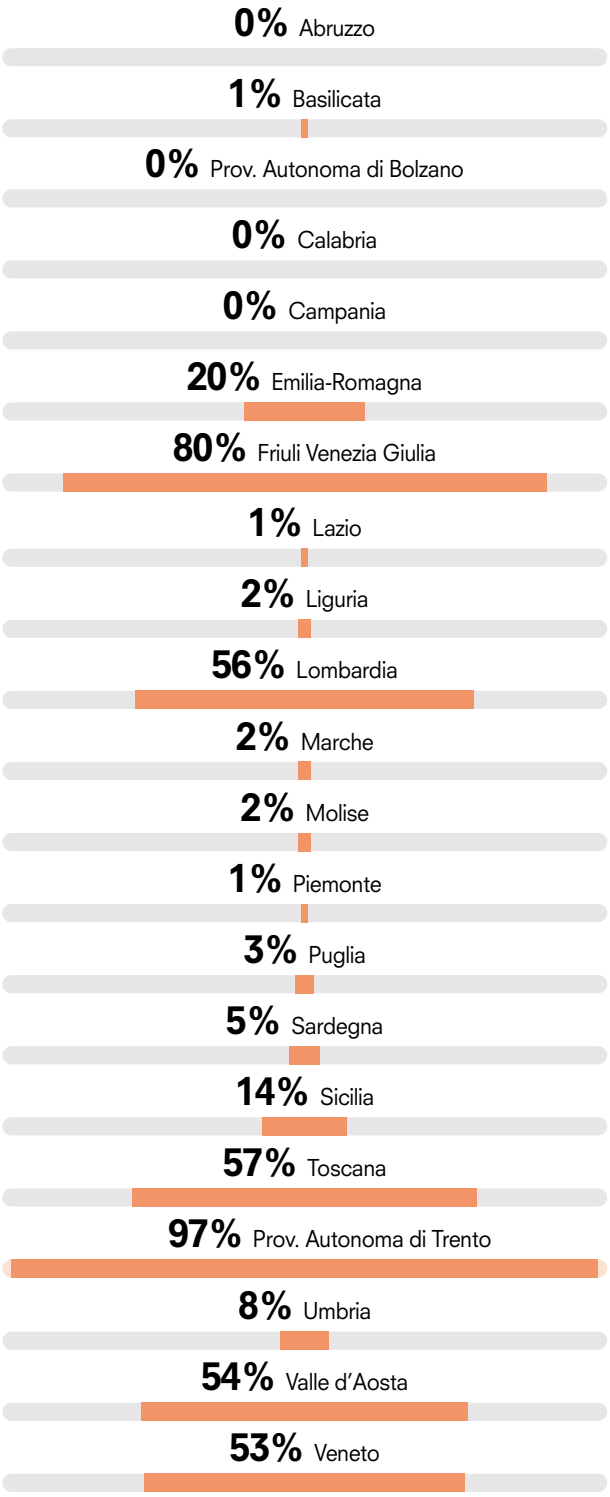
Fascicolo sanitario elettronico come ha ritenuto più opportuno.
A più di dieci anni dagli esordi del servizio abbiamo scoperto che c'è ancora molto da fare per rendere questo strumento davvero utile a cittadini e medici. La qualità del Fascicolo, la sua chiarezza e completezza, variano molto da una regione all'altra: ancora una volta, quando si tratta di sanità, in Italia non tutti i cittadini sono trattati allo stesso

Molti fascicoli sono incompleti o del tutto vuoti, pochi offrono servizi aggiuntivi

modo. Le faccine che trovate come giudizio riassuntivo nella tabella in alto dividono l'Italia in tre fasce: le regioni in cui il Fascicolo offre solo le funzioni essenziali previste, in cui la struttura è scarna, i documenti sono pochi e non hanno agganci con piattaforme sanitarie; quelle a livello intermedio, con una grafica più evoluta e un po' di servizi aggiuntivi; le regioni con una valutazione >

Quanti lo hanno attivato?

In Italia i cittadini che hanno attivato il Fascicolo sanitario elettronico sono 18.163.435. Come si vede dai dati ufficiali, aggiornati al secondo trimestre del 2019, le differenze sono enormi e si va da regioni in cui l'attivazione è quasi insesistente ad altre in cui le percentuali sono invece alte, anche perché qui il Fascicolo esiste da più tempo.



>
buona, dove il Fascicolo è realizzato in modo più completo e collegato a un ampio ventaglio di servizi disponibili.

Che cosa abbiamo cercato

Prescrizioni di farmaci, prenotazioni di visite, cartelle cliniche e referti di dimissioni ospedaliere e di interventi fatti al Pronto soccorso, certificati medici ed esenzioni, lista delle vaccinazioni fatte. Tutto in un unico posto, a portata di clic, non solo per il cittadino, ma anche per i medici che si troveranno a curarlo. Questa almeno era la promessa, non ancora pienamente realizzata da tutte le Regioni. Come si vede dalla tabella, in moltissimi casi il Fascicolo sanitario elettronico è vuoto o incompleto e rappresenta perciò uno strumento inutile. Un'importanza non secondaria la riveste anche la grafica: proprio per evitare che il Fascicolo sia un cassetto dove buttare le cose alla rinfusa è necessario che la struttura sia ordinata, intuitiva, accattivante, facile da consultare; e questo non sempre accade. Ma l'elemento in assoluto più carente è quello del Profilo sanitario sintetico, detto anche "Patient summary": una sorta di diario della salute di ogni cittadino, accessibile a tutti i medici incontrerà per cure o altro. Si tratterebbe di uno strumento prezioso, compilato a cura del medico o del pediatra di famiglia, dove dovrebbero figurare la lista dei problemi rilevanti del paziente, le diagnosi, le allergie, le terapie farmacologiche per eventuali malattie croniche e tutte le indicazioni essenziali per la cura. Nelle nostre prove non lo abbiamo quasi mai trovato, e quando c'era era vuoto. «In Lombardia la voce non è nemmeno prevista, ma se lo fosse noi medici di medicina generale non potremmo comunque accedervi senza che prima il paziente abbia a sua volta fatto l'accesso e ci abbia autorizzato a entrare», racconta Laura Frosali, medico di Medicina generale a Milano. Ecco il perché di tanti profili vuoti. Bisognerebbe sollecitare i cittadini ad attivarlo con apposite campagne. Alcune Regioni già lo fanno. >

intervista

Trasformiamolo così

Da strumento di carattere amministrativo, occorre che il Fascicolo diventi un valido supporto alla pratica clinica. Solo così potrà davvero essere utile a medici e pazienti. Lo racconta un ex medico ospedaliero, già primario, che conosce a fondo la questione.

Come nasce il Fascicolo sanitario elettronico, quali sono punti forti e punti deboli?

«Il mio punto di vista è quello di medico clinico. Il FSE nasce primariamente per rispondere a esigenze amministrative, e solo in seconda battuta per essere funzionale alla gestione clinica dei malati. Indubbiamente rappresenta un importante mezzo per la gestione burocratica e la facilitazione dell'accesso dei cittadini-utenti ai servizi pubblici, ma non è ancora uno strumento "maturo" dal punto di vista clinico. Costituisce comunque senz'altro un grande passo avanti del Servizio sanitario nazionale».

Il problema è la forma in cui i dati si presentano?

«Il FSE è un grande contenitore di informazioni cliniche sul paziente, sotto forma di lista di referti (esami di laboratorio, referti radiologici, verbali di Pronto soccorso, lettere di dimissione e visite ambulatoriali), per ora limitata agli accessi intraregionali al sistema sanitario pubblico e convenzionato, con esclusione del privato. Un medico di Pronto soccorso che debba curare un paziente che richiede decisioni urgenti e non è in grado di collaborare, difficilmente troverà un valido aiuto nel FSE. Non è che avere più informazioni generi di per sé la conoscenza, né tanto meno la comprensione, dei problemi».

Come andrebbe ripensato?

«Oggi siamo abituati a strumenti di ricerca "intelligenti", che ci consentono di interrogare le informazioni disponibili per arrivare dritto a quelle rilevanti. Qualcosa del genere dovrebbe essere possibile all'interno del FSE, altrimenti spacciamo per informatizzazione quello che è soltanto la "virtualizzazione" delle vecchie fotocopie».

Gino Lusiani
Internista ospedaliero, già primario di Medicina interna a Castelfranco Veneto. Membro del Consiglio direttivo di Slow Medicine.

Che ruolo potrebbe avere il Profilo sanitario sintetico?

«La medicina è sempre stata basata sulla anamnesi e sull'esame obiettivo (interrogare e visitare un paziente). Mentre l'esame obiettivo in molti casi tende ad essere surclassato dalla disponibilità di tecniche di esplorazione potenti e versatili (ecografia e radiologia in genere), l'anamnesi, cioè la raccolta delle informazioni dal paziente, resta imprescindibile. La storia clinica di un paziente deve essere compilata e poi aggiornata regolarmente e può diventare un'opportunità formidabile per rettificare la medicina che stiamo praticando, troppo spesso lontana dal rispondere alle reali domande di salute delle persone.
I medici di Medicina generale devono rivendicare questo ruolo di principali narratori senza reticenze e i cittadini-utenti devono capire che non è nel loro interesse screditare i medici non-specialisti, trattandoli da meri burocrati. L'importante è perciò che il FSE non diventi una sorta di "home banking" della salute, che autorizza i pazienti all'autogestione, facendo loro perdere il contatto con il medico. Sarebbe disastroso per la salute». M.B.

Più info

Per richiedere la tua Spid, da usare per dialogare con la Pubblica amministrazione e per attivare il Fascicolo sanitario elettronico, vai su **www.spid.gov.it**. Per saperne di più sul Fascicolo sanitario elettronico, vai su **www.fascicolosanitario.gov.it**

>
Alcune Regioni all'interno del Fascicolo elettronico, oltre ai referti e ai documenti che lo riguardano, mettono a disposizione del cittadino anche altri servizi, come la possibilità di prenotare visite, di cambiare il medico o di gestire le esenzioni a cui si ha diritto, per mezzo di un'autocertificazione, un taccuino nel quale il paziente può inserire di suo pugno annotazioni e documenti. Abbiamo premiato le Regioni che ne prevedono almeno qualcuno, perché aiutano a semplificare la vita ai cittadini. Il Veneto ha un FSE scarno, ma offre una buona app per scaricare le ricette.

La parola ai medici

Anche la Lombardia è tra le Regioni migliori, tuttavia è interessante capire come si potrebbe rendere più efficace e utile il Fascicolo e quali sono i suoi limiti secondo un medico di base. «Sul FSE non vengono pubblicati i referti di visite specialistiche ed esami o ricoveri effettuati a pagamento, né quelle effettuate da alcune strutture private convenzionate», spiega Frosali. «Quindi in Lombardia sul FSE troviamo meno del 50% dei referti delle prestazioni effettuate dai cittadini». Ma non è tutto. «Le prestazioni sono inserite come un elenco di link a pdf con diciture generiche come "esame di laboratorio, referto di radiologia, visita", che non aiutano la ricerca di un determinato esame o visita», continua il medico. «Per la lettura dei referti ciascuno di noi ha poi differenti software di cartella elettronica, più o meno efficienti nel sincronizzare su richiesta, dietro consenso del paziente, i referti del Fascicolo». E il Patient summary? «Vorremmo essere noi a dare delle indicazioni su come strutturarlo, perché questo è il solo modo perché sia utile per tutti».

Provincia Autonoma di Trento
La grafica del Fascicolo è accattivante e colorata, come quella di altre Regioni, tra cui Toscana e Val d'Aosta. Facilita e invoglia la consultazione.

Calabria
Con una presentazione che nulla aggiunge ai requisiti minimi, il Fascicolo della Calabria, come quello dell'Abruzzo, ha un aspetto respingente.

Sanità digitale: la promessa

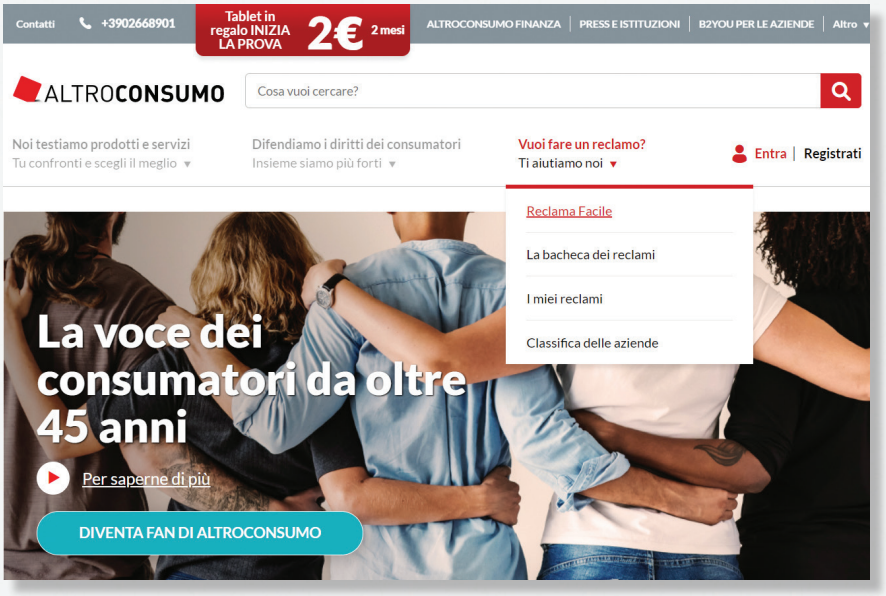
«La trasformazione digitale è cruciale per il miglioramento della qualità dell'assistenza e della vita dei cittadini. Paghiamo già un costo altissimo per essere indietro e tutto questo è stato messo in evidenza dal Covid», spiega Walter Ricciardi, professore di Igiene presso l'Università del Sacro Cuore di Roma, Consigliere scientifico del ministro della Salute e coordinatore del gruppo di lavoro per la trasformazione digitale del Servizio sanitario nazionale. «Il nostro gruppo di lavoro è molto motivato, ma non ci nascondiamo le difficoltà legate soprattutto alla distribuzione dei poteri tra Stato e Regioni. Tutti i dati riguardanti la salute del paziente dovranno confluire nel Fascicolo, anche quelli provenienti da strutture private convenzionate. L'auspicio è che il 2021 sia l'anno del salto di qualità. Volontà politica e capacità non mancano, ma vanno messe a sistema».

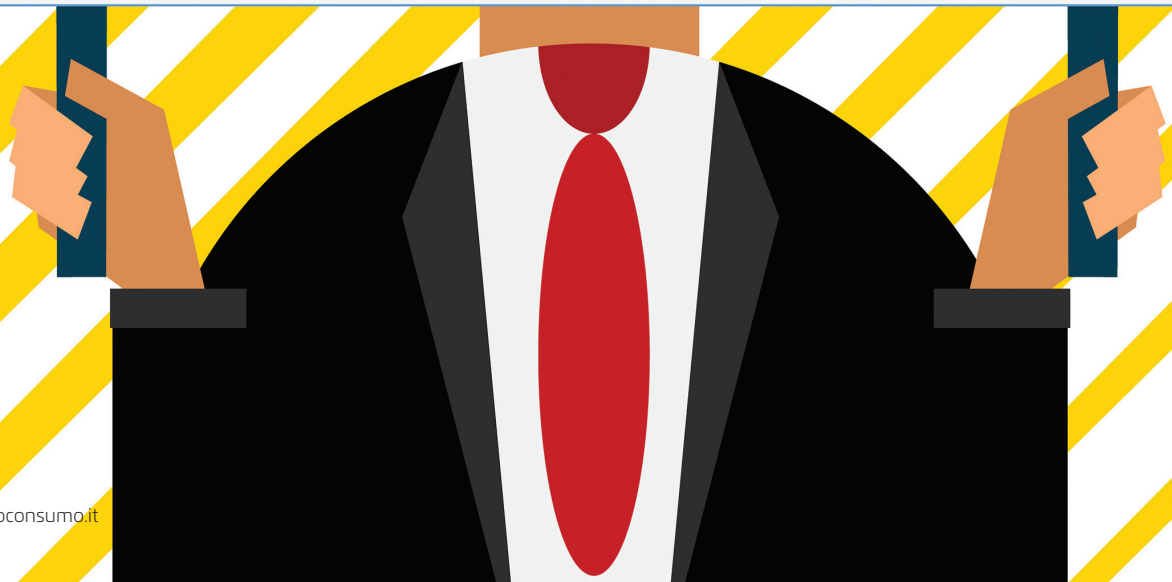
Pubblicato a novembre 2020 su innova

TI AIUTIAMO A RECLAMARE

Sei stato vittima di un disservizio da parte di un'azienda? Puoi condividere il tuo reclamo e le tue richieste di risarcimento attraverso la nostra bacheca pubblica online 'Reclama Facile'.

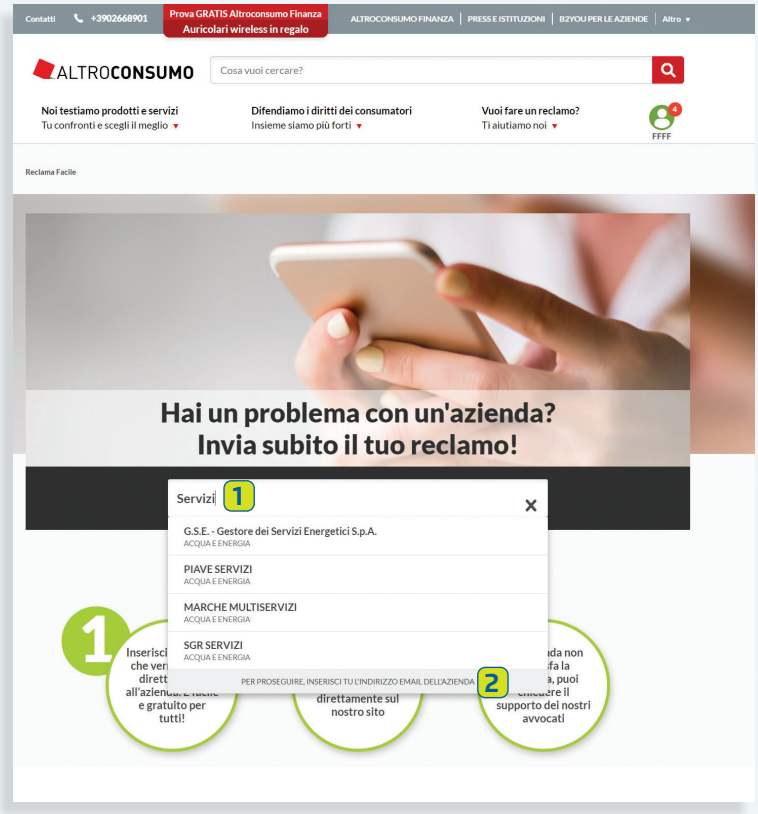
a cura di **Marzio Tosi**

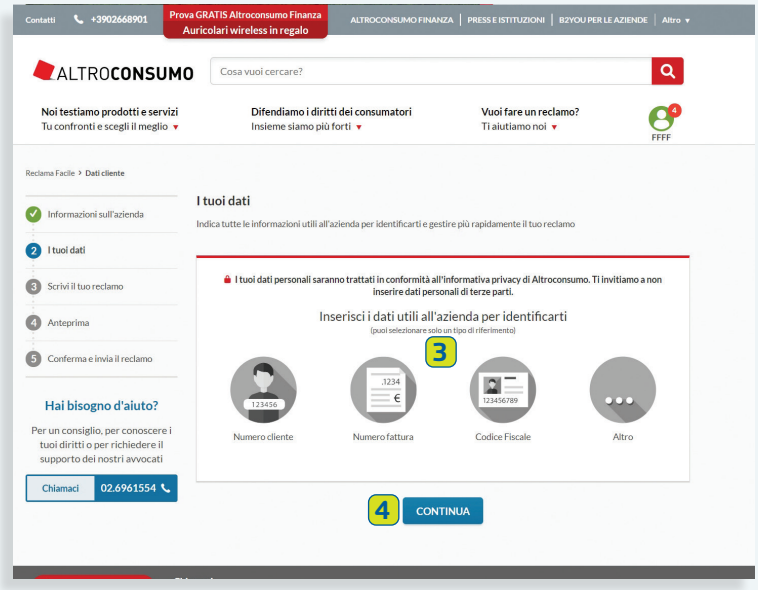


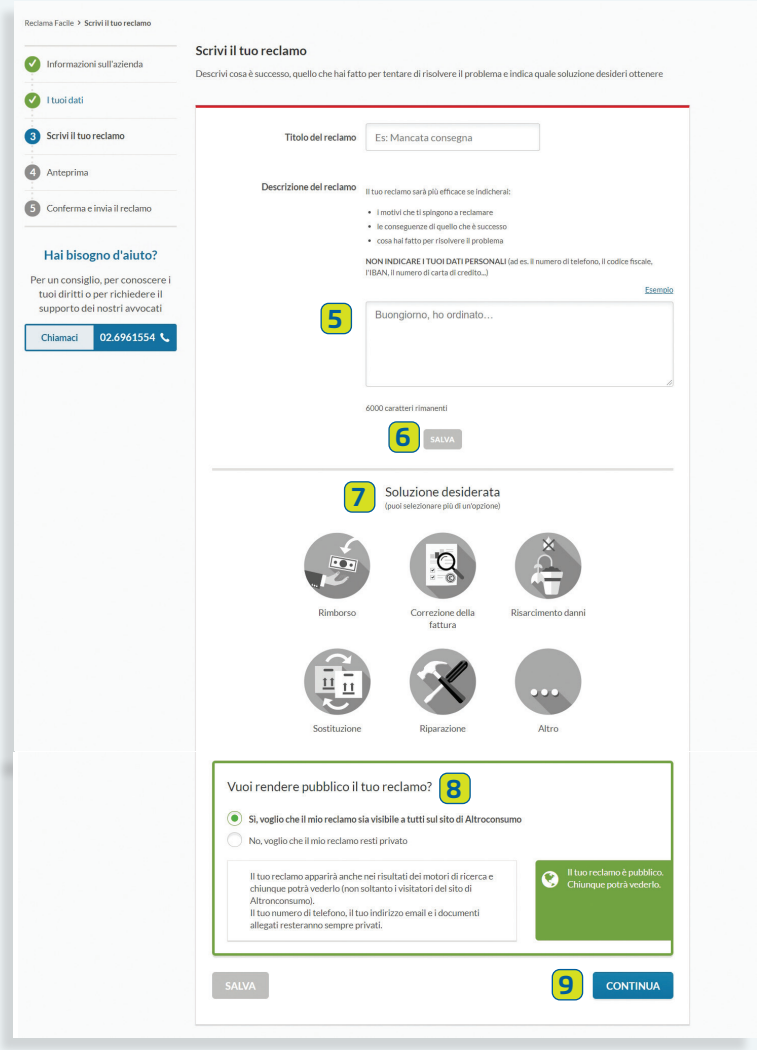


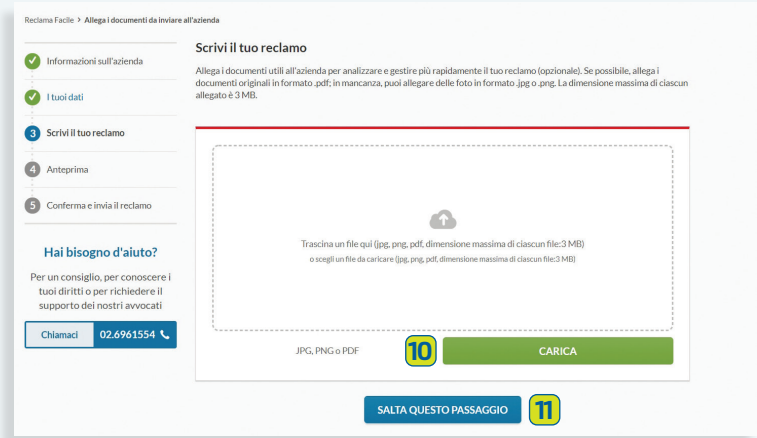
SEGNALA E CONDIVIDI IL DISSERVIZIO DI CUI SEI STATO VITTIMA

Attraverso il nostro servizio online 'Reclama Facile' puoi segnalarci un disservizio oppure un torto che ritieni di aver subìto da parte di un azienda. Se sei socio (il servizio è accessibile tramite login) i nostri esperti si prenderanno in carico la questione e cercheranno di dirimerla contattando l'azienda stessa: potrai anche avere il supporto telefonico della nostra consulenza giuridica, al numero 02 69.61.550 (da lunedì a venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18).
L'utilità del servizio sta anche nel fatto che puoi decidere di condividere la tua brutta esperienza, rendendola pubblica sulla nostra bacheca dei reclami, in modo che tutti gli altri utenti che vi accedono vengano messi a conoscenza delle problematiche che possono sorgere per chi si rivolge all'azienda di cui ritieni di essere stato vittima.
In più, la pubblicazione della vicenda sulla nostra bacheca aperta a tutti, potrebbe rappresentare una forma di pressione nei confronti dell'azienda, affinché si giunga a una soluzione condivisa della controversia.
Al servizio puoi accedere direttamente dalla homepage del nostro sito (www.altroconsumo.it), cliccando alla voce in alto a destra 'Vuoi fare un reclamo?'.
1. Entrato nella sezione 'Reclama Facile', per prima cosa devi inserire il nome dell'azienda causa del tuo disservizio. Digitando il nome, ti verranno suggeriti nomi di aziende già presenti nella nostra banca dati.
2. Nel caso la nostra banca dati non ti fornisca alcun suggerimento, devi selezionare la voce in fondo al menu 'Per proseguire, inserisci tu l'indirizzo email dell'azienda'.
A questo punto, nella schermata che si aprirà (qui non mostrata) devi inserire i riferimenti dell'azienda verso la quale vuoi reclamare: nome, settore in cui opera, indirizzo email.
Poi clicca su 'Continua'.
3. Che l'azienda sia già nel nostro elenco oppure che tu l'abbia dovuta inserire ex novo, a questo punto si apre una nuova schermata dove devi inserire i tuoi dati, indispensabili perché l'azienda oggetto del tuo reclamo ti identifichi: il tuo nome o il tuo numero di cliente, il numero dell'ordine o









della fattura oggetto della tua contestazione, il tuo codice fiscale ed eventuali altre informazioni accessorie.

4. Fatto questo, clicca su 'Continua'.

5. Nella schemata successiva (dopo aver fornito alcuni tuoi dati per contattarti), devi riassumere i motivi del reclamo, utilizzando un massimo di 6mila caratteri.

6. Una volta descritte le motivazioni che ti hanno spinto a sporgere il reclamo, devi salvare il tuo testo cliccando sull'icona 'Salva'.

7. Nella stessa schermata più in basso, come soluzione per risolvere la controversia, puoi proporre fino a sei forme di risarcimento o azioni riparatorie cliccando sulle relative icone: rimborso, correzione della fattura, risarcimento danni, sostituzione della merce, riparazione del prodotto. Hai la possibilità di selezionare più di una richiesta fra quelle proposte oppure di suggerirne una direttamente tu, cliccando sull'icona 'Altro'.

8. Scorrendo la pagina verso il basso, infine, puoi indicare se vuoi che il tuo reclamo sia pubblico, cioè visibile agli altri utenti che guardano la nostra bacheca, o se preferisci che rimanga privato.

9. Una volta fatta questa scelta, clicca su 'Continua'.

10. Nella pagina successiva, a supporto del tuo reclamo, puoi allegare il materiale utile per provare il disservizio subìto, caricando in jpg, pdf o png file di testo o di immagini, per esempio la scansione di una bolletta oppure di una fattura. Una volta trascinata l'icona del tuo file dentro l'apposito riquadro, devi cliccare sul pulsante 'Carica'.

11. Se non hai alcun documento da allegare, devi invece premere direttamente su 'Salta questo passaggio'. A questo punto l'esposizione della tua protesta è conclusa.

Nella pagina successiva (qui non mostrata) vedrai un riassunto di quanto hai inserito. Dovrai solo cliccare per dare il consenso al trattamento dei tuoi dati personali, elemento indispensabile affinché la pratica vada avanti.

A cura di Manuela Cervilli

Frutta esotica? Sì, made in Italy

Non c'è solo il kiwi, che nel Bel Paese ha messo radici anche nella varietà SunGold (a polpa gialla). Tanti altri frutti tropicali hanno trovato da noi il loro clima ideale.

Durante le festività natalizie, le vendite di frutta esotica si impennano, grazie anche all'offerta sempre più ricca nella grande distribuzione. Chi ha a cuore l'ambiente e i temi etici spesso rinuncia all'acquisto, perché la maggior parte della frutta esotica è importata da paesi lontani: zone disboscate per far spazio alle coltivazioni, lavoratori agricoli sfruttati, migliaia di chilometri di viaggio per arrivare sulle nostre tavole. Ciò che molti non sanno è che sono sempre di più le coltivazioni di frutta tropicale nel Sud Italia, perlopiù in Sicilia. Tutte le volte che ci viene voglia di gustare avocado, papaya, litchi & Co. scegliere quelli made in Italy può essere una soluzione.

ANNONA

L'annona o cirimoia è un frutto originario delle Ande. Ora si coltiva anche in Calabria, dove comincia a maturare tra agosto e settembre, per essere pronto a dicembre.

VALORI NUTRIZIONALI

La polpa è morbida, di colore bianco opaco. Non è molto succosa, ma è dolce e delicata. È ricca di potassio, magnesio, fosforo e vitamina B6. Ha un buon contenuto di fibre.

QUALE SCEGLIERE

La buccia esterna deve essere di colore verde, senza troppe macchie marroni o nere.

AVOCADO

In Sicilia sono coltivate le varietà più conosciute: la Fuerte, a forma di pera dalla buccia rugosa (inizia a maturare da ottobre), e la Hass, con frutto più piccolo, di forma ovale e buccia sottile (inizia a maturare da gennaio).

VALORI NUTRIZIONALI

L'avocado è molto calorico, con alto contenuto di grassi (23%) e ricco di proteine (fino a quattro volte in più rispetto al contenuto medio della frutta). In Messico lo usano come sostituto del burro.

QUALE SCEGLIERE

Per verificare che la polpa sia morbida, premi leggermente con le dita sulla testa del frutto, vicino al picciolo. Oppure porta il frutto all'orecchio e scuotilo: il nocciolo si deve muovere nella sua cavità.

LITCHI

Dopo essere stato portato in Spagna ha fatto il suo ingresso anche in Sicilia, dove matura e arriva sul mercato già a partire da ottobre.

VALORI NUTRIZIONALI

Sono 105 le calorie fornite da una porzione (150 grammi) di litchi, contenenti ben 73 milligrammi di vitamina C, che coprono per intero il fabbisogno giornaliero di un adulto. Discreta la quantità di sali minerali (potassio, magnesio e ferro).

QUALE SCEGLIERE

Escludi i litchi troppo molli, con macchie o con un odore etilico. Il profumo deve essere delicato di rosa.

Contenuto realizzato nell'ambito del progetto La Spesa Che Sfida, finanziato dal ministero dello Sviluppo economico (DM 7 febbraio 2018)

La campagna per sapere tutto sulla spesa
www.altroconsumo.it/laspesachesfida

LA SPESA CHE SFIDA

MANGO

Coltivato alle pendici dell'Etna, nelle varietà Kensington Pride (polpa dalla consistenza fibrosa) e Glenn (di consistenza più morbida). La varietà Tommy Atkins, invece, fatica a diffondersi in Italia.

VALORI NUTRIZIONALI

Una porzione media di mango (150 grammi) contiene 85 calorie, in gran parte zuccheri, e copre abbondantemente il fabbisogno giornaliero di vitamina A e oltre la metà (56%) di quello di vitamina C.

QUALE SCEGLIERE

Valgono gli stessi consigli dell'avocado, cioè polpa morbida e profumo. I frutti non devono avere macchie sulla superficie esterna. Meglio non sottoporlo a temperature inferiori a 10°C, quindi niente frigo.

PAPAYA

La varietà prevalentemente coltivata in Sicilia è la Solo (ha la buccia gialla e polpa color arancio), mentre la Panama resta d'importazione.

VALORI NUTRIZIONALI

Una porzione da 150 grammi copre il fabbisogno giornaliero di vitamina C e di vitamina A. Il suo apporto calorico lo deve al 7% di zuccheri. Discrete le quantità di vitamine B1, B2, B3, B9 (acido folico) e vitamina E.

QUALE SCEGLIERE

Il frutto deve cedere leggermente al tatto. Se ha la buccia completamente gialla è pronto per la consumazione immediata, altrimenti si può far maturare tenendolo 3-4 giorni a temperatura ambiente.

PASSION FRUIT

I suoi frutti si raccolgono in Sicilia a partire da luglio fino a inizio inverno. La polpa è costituita da piccoli chicchi di tre colori differenti (giallo, arancione e verde chiaro), ricoperti da uno strato gelatinoso.

VALORI NUTRIZIONALI

Ha un alto contenuto di fibre (11%) ed è ricchissimo di vitamina A. Ottimo l'apporto di ferro e fosforo.

QUALE SCEGLIERE

La buccia deve essere liscia o leggermente raggrinzita, se ha troppe rughe la parte gelatinosa risulterà secca e poco gradevole.

Ricevi la guida con un contributo di 1,95 euro. Richiedila su
www.altroconsumo.it/inpratica

A cura di Natalia Milazzo

"Non ho aspettato invano grazie a voi"

Abbiamo affiancato Cristina finché ha ottenuto da Mediaworld il rimborso

Ecco la vicenda di Cristina Ludi, di Viadana (MN). «In occasione di un'offerta speciale di Mediaworld mio marito mi ha regalato un aspirapolvere Dyson con stazione di ricarica, al prezzo di 499 euro. Tutto è arrivato perfetto, tranne per il fatto che mancava una prolunga, presente nella descrizione degli accessori inclusi nell'offerta, di cui avevo fatto uno screenshot, essendoci già capitata una cosa simile in passato». E qui ci complimentiamo con la socia, che ha avuto la preveggenza di documentare quanto incluso nell'offerta, a scanso di futuri problemi. Che non sono mancati. Dopo una serie di scambi a vuoto con l'ufficio clienti di Mediaworld, da cui non è emersa alcuna soluzione, Cristina ci contatta per avere aiuto. Scriviamo a Mediaworld, che finalmente si attiva, proponendo a Cristina di acquistare sul sito del produttore l'accessorio mancante, con la promessa che in seguito loro l'avrebbero rimborsata. Cristina procede e invia a Mediaworld la copia del documento di pagamento, come previsto. Risultato? Nulla. La procedura si blocca di nuovo. Cristina si rivolge allora nuovamente a noi, che risollecitiamo Mediaworld.

IN CONCLUSIONE

Con le gentili parole di Cristina: «Vi vorrei ringraziare sentitamente perché oggi, dopo il vostro intervento, ho finalmente ricevuto il rimborso da Mediaworld promesso. Se non fosse stato per voi, penso che avrei continuato ad aspettare invano».

Corrado segnala un problema sulle caraffe

Ecco il racconto del nostro socio Corrado Salemi, di Milano. «A giugno ho acquistato on line la caraffa Maunawai Kini, Miglior Acquisto del vostro test (in realtà è Migliore del Test, ndr). Usandola ho avuto però una brutta sorpresa: in fase di versamento dell'acqua con la caraffa in posizione orizzontale il coperchio è fuoriuscito dalla sede, slittando in avanti con forza e trascinando con sé la vaschetta di riempimento e soprattutto il voluminoso filtro. In sostanza caduta rovinosa con rottura del beccuccio. Io ho già provveduto al reso, qualcosa dovrò pagare, ma anche senza rottura direi che è un articolo poco sicuro».

Ci dispiace molto che un prodotto promosso dal nostro test sia risultato nei fatti deludente. Ci è difficile stabilire a posteriori che cosa sia accaduto durante l'uso della brocca da parte di Corrado. Una possibilità è che si sia imbattuto in un singolo esemplare difettoso all'origine, nel qual caso ha sicuramente diritto al rimborso, come sempre è diritto del consumatore quando un prodotto presenta problemi nell'uso normale.
Sicuramente va considerato che in generale tutte le caraffe filtranti sono realizzate in un tipo di plastica relativamente fragile e quindi in caso di caduta e urto del beccuccio l'evento di una rottura di quest'ultimo non è da escludere.
Nel nostro test pratico di uso la brocca non aveva comunque presentato problemi particolari da nessun punto di vista.

Se il prodotto era difettoso Corrado ha diritto al risarcimento

Maria Carla è riuscita a riavere gli estratti conto della sua carta solo dopo il nostro intervento

Quando una banalità si trasforma in incubo

Un'operazione semplice – ma importante – come verificare l'estratto conto della propria carta di credito Agos –Ducato era diventata inspiegabilmente impossibile.

Verso la fine di febbraio, la nostra socia Maria Carla Baldetti si rivolge all'ufficio clienti di Agos, segnalando che non riesce più ad accedere alla sua area personale su Agosweb. «In data 31 gennaio vi ho denunciato il mancato accesso alla mia area personale del sito Agosweb a causa della mancanza del numero telefonico su cui viene inviato il codice otp per un accesso sicuro. Contestualmente ho comunicato il numero telefonico, chiedendo che fosse usato per questo scopo così da aggiornare la mia area anagrafica per poter rimuovere il disservizio. Successivamente, 11 febbraio, mi è stato chiesto l'invio di altri documenti (copia della tessera sanitaria) per poter processare la mia richiesta. Documenti che vi sono stati tempestivamente inviati. A circa un mese di distanza rilevo che il disservizio persiste e io non posso ancora accedere alla mia area personale». Purtroppo però i mesi passano, e la situazione di Maria Carla, nonostante le rassicurazioni del servizio clienti di Agos, non si sblocca. Le viene nuovamente richiesto un numero di telefono, che però ha già dato. Alla fine si rivolge a noi.

IN CONCLUSIONE

Contattiamo Agos, supportando le richieste di Maria Carla. E la situazione finalmente si sblocca: nel giro di due settimane, e benché siamo ormai nel bel mezzo di agosto, l'accesso all'area personale è ripristinato.

Dove ci trovi

Online su
altroconsumo.it/contattaci

Per chi preferisce chiamare, ecco i numeri delle consulenze (dal lunedì al venerdì h. 9–13/14–18)

GIURIDICA
02 69 61 550

FISCALE
02 69 61 570 (h. 14/18)

ECONOMICA
02 69 61 580 (h. 9/13)

"MIGLIOR ACQUISTO"
02 69 61 560

TARIFFE RC AUTO E MOTO
02 69 61 567

TARIFFE TELEFONICHE
02 69 61 590

Seguici anche sui social

FACEBOOK
facebook.it/altroconsumo

TWITTER
twitter.com/altroconsumo

YOUTUBE
youtube.it/altroconsumo

INSTAGRAM
instagram.it/altroconsumo

UFFICIO ABBONAMENTI
02 69 61 520 (h. 9–13/14–17)

vantaggi EXTRA

Essere soci conviene

Questo mese sconti esclusivi nella categoria Shopping. Scoprili online

Sconti su Cibecco.com, Eurochef, Ibs.it, Vino.com

altroconsumo.it/vantaggi-extra

ALTROCONSUMO