



# Sapere di essere dalla parte giusta

**Pag. 4**

Se le clausole  
assicurative sono  
vessatorie

**Pag. 8**

Gli inceneritori  
sono inutili

**Pag. 16**

Un indispensabile  
supporto giuridico

**Pag. 6**

Cyberbullismo, la  
psicologa risponde

**Pag. 11**

Rimpiangeremo  
Equitalia



**iscriviti a**  
**KONSUMER**



*In questo numero*

- 3 L'on. Adriana Galgano dalla parte dei consumatori
- 4 Antitrust: clausole assicurative vessatorie
- 6 Bullismo e cyberbullismo, parla la psicologa
- 8 L'inutilità degli inceneritori
- 9 Commissione inchiesta sistema bancario? Sì, ma...
- 10 Crisi delle banche popolari, che fare?
- 11 Rimpiangeremo Equitalia: la frittata è fatta
- 12 Vueling, l'Agcm ci ha dato ragione

- 13 Il group coaching nel riposizionamento lavorativo
- 16 Sinergia per la crescita del consumo consapevole



Come preferisci  
contattarci? A te  
la scelta!

[www.konsumer.it](http://www.konsumer.it)

Konsumer su facebook

Konsumer Italia su twitter

Konsumer Italia su youtube

Konsumer Italia al telefono  06 89.02.06.10

Konsumer Italia per e-mail  [info@konsumer.it](mailto:info@konsumer.it)

## Sicurezza stradale: Konsumer Italia, Aeci, Codacons, Codici e Primo Consumo inviano un appello a tutti i parlamentari. Solo l'on. Adriana Galgano risponde

*Fabrizio Premuti "Speriamo che altri rappresentanti del popolo italiano si rendano conto che hanno il preciso dovere di tutelare la sicurezza dei cittadini"*



Konsumer Italia, Aeci, Codacons, Codici e Primo Consumo hanno pubblicamente ringraziato l'on. Adriana Galgano (Civici e Innovatori) per aver raccolto l'appello che le associazioni consumeristiche hanno inviato a tutti i parlamentari lo scorso 17 maggio.

*"La proposta contenuta nella manovra fiscale che consentirebbe ai Comuni di derogare a quanto previsto nella Legge 120/2010 che impone di destinare parte dei proventi delle*

*sanzioni amministrative pecuniarie alla manutenzione stradale e alle dotazioni di sicurezza, consentirà forse agli enti locali di risanare i propri bilanci, ma metterà a forte ed ulteriore rischio la sicurezza di tutti i cittadini. Pedoni, anziani, bambini, ciclisti, motociclisti, ma anche gli stessi automobilisti patiscono già oggi le conseguenze delle inefficienze strutturali del sistema viario italiano. Figuriamoci cosa accadrà quando verranno meno anche quelle risorse che oggi una normativa lungimirante, se pur spesso disattesa, garantisce!"* ha dichiarato Fabrizio Premuti, presidente Konsumer Italia.

Come ha giustamente puntualizzato anche l'on. Galgano nell'interrogazione presentata alla Commissione Parlamentare Trasporti, *"i costi della mancata sicurezza e dell'assenza di manutenzione sono altissimi: oltre ai 3mila decessi che si sono verificati sulle nostre strade, si stima che il Servizio sanitario nazionale spenda almeno 30 miliardi l'anno per i feriti da incidenti"*. Si stima che il 40% di questi accadimenti sia dovuto anche alla mancata manutenzione della rete viaria.

Le associazioni consumeristiche apprezzano la sensibilità di Adriana Galgano, che ha perfettamente compreso come questa deroga alla legge riporterebbe il Codice della Strada indietro di quasi dieci anni ed ha quindi chiesto al Governo di impegnarsi immediatamente per vietarne la concessione.

*"Speriamo che altri Parlamentari si rendano conto che hanno il dovere di tutelare la sicurezza dei cittadini che sono deputati a rappresentare e comprendano, inoltre, che morti e feriti producono costi sociali enormi, i quali concorrono a creare il deficit pubblico"* ha concluso Premuti.





## L'Antitrust interviene anche quando la clausola assicurativa è vessatoria

*Caso Helvetia: Il Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione ha partecipato al procedimento contro la Compagnia. Qualche mese fa è toccato ad Allianz*

# Codice del consumo

## conosci i tuoi diritti

*Alessandra Schofield*

L'art. 33 del Codice del Consumo chiarisce che una clausola si definisce "vessatoria" quando determina un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto a carico del consumatore. Di porre rimedio alle inosservanze – da parte delle imprese – rispetto a quanto indicato nel Codice si occupa l'Antitrust. Un recentissimo provvedimento è stato emesso in merito al procedimento CV/158 avviato lo scorso 2 febbraio dall'Autorità per la Concorrenza nei confronti della compagnia di assicurazioni **Helvetia** per alcune clausole inserite nelle Condizioni delle polizze "Helvetia Zero Rischi" e "Multirischi Persona" rispetto alle quali si ipotizzava la vessatorietà, sia per quanto concerneva l'intrasmissibilità agli eredi dell'indennizzo in caso di morte e invalidità permanente conseguenti ad infortunio sia limitanti dell'indennizzabilità per malattia.

Poiché durante lo scorso maggio Helvetia ha proceduto a sostanziali modifiche alle clausole incriminate, superandone la vessatorietà, ad oggi il solo onere a carico della Compagnia consiste nel pubblicare (pena sanzione economica in caso di inottemperanza) un estratto del provvedimento Antitrust sulla home page del proprio sito per venti giorni consecutivi, adeguatamente evidenziato, di facile leggibilità per il consumatore ed in maniera che il significato sia inequivocabile per chi legge. Ovvero, non deve essere accompagnato da messaggi che possano attenuarne la portata o di contenuto contrario al provvedimento stesso. Tutto risolto, dunque? Sì, per quanto riguarda Helvetia. Ma non in assoluto.

Nel corso del procedimento l'ANIA – che pure frequentemente reitera la propria vicinanza ai consumatori-assicurati – aveva difeso la propria associata, salvo poi essere sconfessata dal Garante.

Va inoltre detto che numerose sarebbero le primarie compagnie assicurative che hanno inserito analoghe clausole nei propri contratti. Secondo uno studio presentato all'Antitrust dal Sindacato Nazionale Agenti di assicurazione –

peraltro SNA è stata l'unica rappresentanza degli agenti che ha richiesto ed ottenuto di partecipare al procedimento nei confronti di Helvetia, nella convinzione che solo se l'attività assicurativa si svolge nel pieno rispetto dei diritti degli assicurati si può elevare la qualità dei prodotti assicurativi, favorire il buon funzionamento del mercato ed aumentare la fiducia dei consumatori – solo cinque imprese, tra le prime venti del mercato, non avrebbero adottato le condizioni contrattuali la cui vessatorietà è stata riconosciuta dall'Agcm a carico di Helvetia prima che questa apportasse le necessarie modifiche.

Né è la prima volta che una compagnia assicurativa viene riconosciuta inottemperante rispetto a quanto previsto dal Codice del Consumo sul tema: lo scorso novembre **Allianz** è stata analogamente riconosciuta colpevole di aver introdotto nella propria polizza Auto la clausola "Condizione Aggiuntiva RC Accordo per la risoluzione delle controversie mediante ricorso alla procedura di conciliazione paritetica" ritenuta vessatoria, che impegnava il cliente – per i sinistri in CARD o a questa procedura riconducibili – a non far ricorso all'ausilio di soggetti terzi in caso di controversia e ricorrere preliminarmente alla conciliazione paritetica qualora l'ammontare del danno non superasse € 15.000 danno (prevedendo una elevata penale in caso di inosservanza da parte del cliente) e per questo sanzionata dall'Antitrust tramite il provvedimento 26255.



## GRUPPO D'ACQUISTO SOSTENIBILITÀ ENERGIA

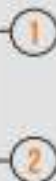


## LA PRIMA ENERGY COMMUNITY ITALIANA

Codacons, Konsumer Italia e A.E.C.I. hanno scelto Green Network Energy come fornitore del Gruppo d'Acquisto Sostenibilità Energia e propongono un'offerta sulla fornitura di energia elettrica e gas naturale che unisce la convenienza delle tariffe di Green Network Energy alla trasparenza e alle tutele offerte da Codacons, Konsumer e A.E.C.I.

## COME ADERIRE

Aderire al Gruppo d'Acquisto Sostenibilità Energia e sottoscrivere l'offerta è semplice:



1 Scarica il modulo di adesione ed invialo a [gruppoacquisto@konsumer-italia.eu](mailto:gruppoacquisto@konsumer-italia.eu)

2 Sottoscrivi il contratto online su [gruppodacs.greennetworkenergy.it](http://gruppodacs.greennetworkenergy.it) o tramite il servizio clienti all'800.595.497 o 06.96701254.

## TRASPARENZA, CONVENIENZA, TUTELA

Il prezzo di energia elettrica e gas naturale è conveniente perché costruito sul prezzo determinato dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico scontato fino al 25% in base al tipo di adesione scelta.



Tutela del consumatore garantita: ogni eventuale divergenza sarà sempre sottoposta alla tutela di Codacons, Konsumer Italia e A.E.C.I.

**COSA ASPETTI? SCOPRI DI PIÙ VISITANDO IL SITO**

**GRUPPODACS.GREENNETWORKENERGY.IT**



Numero Verde  
**800.595.497**

A pagamento per rete mobile  
**06.96701254**



**WEB**

## Bullismo e cyberbullismo: parliamone con la psicologa

*Massimo Luci, esperto informatico con certificazione CISCO CCNA e CCNA Security, ci spiega come proteggere le nostre reti*

*Cristiano Taloni*

Prosegue il viaggio alla scoperta e all'utilizzo consapevole delle nuove tecnologie, come promesso siamo tornati sull'argomento bullismo – cyberbullismo, negli ultimi giorni abbiamo visto un singolare susseguirsi di articoli e dibattiti in tv, noi di Konsumer abbiamo deciso di esporre alcune importanti domande alla dottoressa **Elisa Evangelisti**, psicologa e psicoterapeuta alla quale vanno i nostri più sentiti ringraziamenti per averci dedicato questa intervista.

**Buongiorno dottoressa Evangelisti e grazie per il tempo che ci dedicherà per questa intervista. Mi lasci solo dire che Konsumer Italia, come associazione di consumatori, ha iniziato un percorso di "informazione e conoscenza" rivolto al mondo delle nuove tecnologie e proprio per questo motivo crediamo sia importante trattare anche questi temi, dando la possibilità a tutti i consumatori internauti di comprendere meglio il cyberbullismo e per conoscere il fenomeno senza demonizzare l'utilizzo dei dispositivi e degli strumenti che oggi abbiamo a disposizione.**

Grazie a te, Cristiano, e a Konsumer. Il lavoro che fate è giusto e altamente condivisibile; ho apprezzato veramente la richiesta di questa intervista in quanto affrontare il problema lato psicologico è un passo importante per tutti, genitori e figli. Come hai accennato poco fa, l'utilizzo delle nuove tecnologie non va demonizzato, ma va compreso in ogni sua sfaccettatura ed il cyberbullismo purtroppo è una di queste.

**Bene Dottoressa, inizierei subito con la prima domanda. Cosa è il cyberbullismo?**

Gli studi che finora sono stati svolti sul cyberbullismo si trovano concordi sulla definizione del fenomeno come una prevaricazione volontaria e ripetuta nel tempo contro un singolo o un gruppo con l'obiettivo di ferire o mettere a disagio la vittima che di fatto non riesce a difendersi. Questa prevaricazione viene attuata attraverso uno strumento, in questo caso elettronico: computer cellulari etc.

**Quali sono gli atti più comuni di cyberbullismo?**

Li sintetizzerei così

- **Inganno:** uso di messaggi provocatori e volgari in rete per generare conflitti
- **Molestie:** la vittima ne subisce passivamente ripetute indirizzate a sé
- **Persecuzione:** molestie sempre più gravi fino all'aggressione fisica



- **Denigrazione:** isolamento della vittima e messaggi falsi e di disprezzo per danneggiarla e rovinarne le amicizie
- **Impersonificazione:** creazione di un profilo falso per danneggiare la vittima
- **Trucco:** fingersi amico della vittima per carpirne i segreti e diffonderli successivamente in rete.

**Che differenza c'è tra il bullismo "tradizionale" e il cyberbullismo?**

Il bullismo che possiamo chiamare tradizionale si caratterizza innanzitutto per lo spazio limitato (scuola o fuori

scuola) dove avvengono le prepotenze; i soggetti (cioè il bullo, i gregari che incoraggiano all'azione e i testimoni passivi) sono di solito compagni di scuola e il bullo ha necessità di dominare realmente le reazioni interpersonali. Nella vita reale il bullo vede le conseguenze delle sue azioni, le percepisce a livello cognitivo ma non emotivo, e mette in campo dei meccanismi di difesa (minimizzazione, attribuzione della colpa alla vittima...) per non venire a patti con sensi di colpa. Nel cyberbullismo, invece, la vittima non ha più un rifugio (casa o lontano da scuola) dove sentirsi al sicuro e protetto perché le prepotenze on line lo trovano in ogni luogo ed in ogni momento (la vittima sa che la prepotenza continua anche se il suo telefono è spento). Il cyberbullo può essere noto o ignoto e i testimoni potenzialmente sono la popolazione mondiale; inoltre la protezione data dal mezzo informatico ha lo stesso valore di un incoraggiamento dei gregari (ma in questo caso non ha bisogno di essere un bravo leader!). Il cyberbullo non vede direttamente le conseguenze delle sue azioni e questo lascia meno margini per un intervento che voglia lavorare sulla consapevolezza e sull'empatia. I meccanismi di difesa non sono solo quelli già descritti prima, ma possono sfociare anche in una vera e propria depersonalizzazione (non sono più io).

**Come si riconosce una vittima di cyberbullismo e come se ne accorge un genitore?**

Ci sono degli indici che, se presenti contemporaneamente, possono farci riconoscere una possibile vittima: il ragazzo/a sembra indifeso e non in grado di reagire "in modo efficace" alle continue derisioni che pian piano lo isolano dal resto della classe; appare ansioso quando deve parlare di fronte ai compagni di classe ed il rendimento scolastico peggiora nel tempo. Quando poi torna a casa notiamo che il ragazzo/a non invita mai compagni o coetanei e frequenta un numero esiguo di persone della sua età (preferisce la compagnia degli adulti), magari tende ad evitare di incontrare per caso i

compagni di scuola; la tristezza o addirittura la depressione si manifestano con sbalzi d'umore irritabilità (questi sono anche comportamenti fisiologici del periodo adolescenziale che da soli non comportano un indicatore di rischio); la perdita degli interessi tuttavia può destare sospetto. In breve poi, alcuni sintomi fisici tipici di uno stato ansioso – depressivo devono indurci ad osservare con più attenzione: disturbi del sonno; dolori addominali o palpitazioni; problemi dermatologici e mal di testa.

### **Ci sono stati casi di suicidio?**

Sì, anche ragazze molto giovani (14-15 anni). Il suicidio in questo caso è ovviamente la conseguenza più grave della depressione; la depressione e i comportamenti auto lesivi che possono seguirla (dal procurarsi ferite all' abuso di sostanze al suicidio etc.) sono le conseguenze a "lungo termine" del bullismo. Questo vuol dire che c'è tempo di mettere in campo le risorse per aiutare la vittima!

### **Grazie dottoressa, ecco una domanda "particolare" e che poche volte ho sentito fare, ma che da genitore trovo giusta: come mi accorgo invece che mio figlio è un cyberbullo?**

Il cyberbullo ha dei comportamenti che spesso sono convalidati dal contesto familiare in cui vive e pertanto non vengono evidenziati come comportamenti a rischio. Normalmente è un ragazzo/a ostile verso l'ambiente circostante con uno spiccato desiderio di prestigio che ottiene con i suoi atti aggressivi, non ha compassione e non riconosce le emozioni altrui (in verità è poco abituato anche a riconoscere le proprie, forse perché non sono state valorizzate/ascoltate durante il suo sviluppo) e, soprattutto, tende alla deresponsabilizzazione delle proprie azioni (caratteristica che ritroveremo più tardi in adulti che affrontano continui fallimenti lavorativi).

### **Quali provvedimenti possiamo prendere?**

Studi scientifici hanno dimostrato che la solitudine è un altissimo fattore di rischio: se i genitori sono percepiti distanti, il figlio ha più probabilità di essere coinvolto in atti di bullismo. Ricordiamoci poi che demonizzare computer, smartphone e social network è il primo passo per aumentare



distanze: quindi bisogna cercare di condividere con loro una parte di quello che fanno on line (post, foto ecc ) e discuterne per capire. Evitare, per quanto possibile, l'isolamento del ragazzo/a con i suoi mezzi informatici. Quindi: osservare – ascoltare – parlare (in questa sequenza!) e dare importanza alle comunicazioni della sfera emotiva. Anche gli insegnanti devono essere percepiti come punto di riferimento, adulti a cui dare fiducia. La bassa autostima sulle competenze scolastiche non aiuta a ribellarsi e trovare il

coraggio di denunciare perché non ci si pensa capaci di farlo. Un grosso contributo al mantenimento della prepotenza del cyberbullo lo danno i testimoni: altri utenti del web che possono essere attivi (se condividono in rete) o passivi: spettatori che con il loro silenzio-assenso incoraggiano, magari inconsapevolmente, il colpevole. Il silenzio, l'omertà... Sono gli atteggiamenti che conosce bene chi lotta contro la cultura mafiosa nel nostro paese e sono gli stessi comportamenti verso cui i figli/studenti devono essere messi in guardia per non essere testimoni e complici degli atti di cyberbullismo; così come la potenziale vittima deve essere educata all'autostima, alla fiducia verso adulti di riferimento e al senso di appartenenza; e il potenziale bullo al riconoscimento delle emozioni proprie e altrui e alla presa di responsabilità delle proprie azioni.

### **Dottoressa Evangelisti, la ringrazio ancora molto a nome della Konsumer Italia. Quella che avevamo concepito come una intervista si è trasformata in una lezione importantissima che ci lascia con delle consapevolezza da condividere sia come genitori che come figli, prima di lasciarci un'ultima domanda: un ragazzo vittima di bullismo o cyberbullismo, oltre che ai propri genitori, a chi può richiedere aiuto?**

I ragazzi possono fidarsi del Telefono Azzurro (anche in forma anonima), contattando l'Associazione al numero telefonico 19696 o tramite la pagina fb [www.facebook.com/TelefonoAzzurroOnlus/](http://www.facebook.com/TelefonoAzzurroOnlus/)

Ringraziamo la Dottoressa Elisa Evangelisti, psicologa e psicoterapeuta, per la sua disponibilità. Per chi fosse interessato, la dottoressa si è resa disponibile per rispondere alle vostre domande che potete inviare alla mail [evangelistielisa28@gmail.com](mailto:evangelistielisa28@gmail.com).





**AMBIENTE**

## L'inutilità degli inceneritori

*Stefano Ciafani, Legambiente "Necessaria la propensione dei cittadini alla corretta raccolta dei rifiuti, ma servono gli impianti di riciclo"*

Alessandra Schofield

A margine del IV Eco Forum Legambiente Konsumer ha intervistato il direttore generale Stefano Ciafani.

**Dal suo privilegiato punto di osservazione, nota una modifica in senso positivo della sensibilità dei cittadini sul tema dell'economia circolare e, più in generale, verso l'ambiente?**

Sicuramente la propensione dei cittadini a contribuire all'economia circolare è molto spiccata ed è frutto del lavoro addirittura trentennale da parte di associazioni come la nostra. Legambiente ha iniziato la sua opera di sensibilizzazione sin dagli anni '80. Il fatto di vedere città sempre sporche o in emergenza rifiuti – e ne abbiamo esempi datati o attualissimi – contribuiscono a rendere ancora più spiccata questa propensione. Questa è una condizione necessaria, ma non sufficiente perché le cose vadano meglio: i cittadini devono essere pronti, ma devono anche poter contare su un servizio adeguato e questo purtroppo avviene solo in una parte dei comuni italiani ed in maniera molto disomogenea sul territorio nazionale. Le cose funzionano là dove si è deciso di praticare la raccolta domiciliare e differenziata dei rifiuti, che rappresenta il sistema più efficace, efficiente ed economico, utile anche a controllare e responsabilizzare gli utenti. In tali contesti si raggiungono i migliori livelli di quantità e qualità della raccolta. Una raccolta differenziata seria è il viatico per attivare un riciclo serio dei rifiuti.

**Dove sono localizzati i comuni virtuosi?**

A differenza di qualche tempo fa, la buona gestione della raccolta non è più patrimonio solo del Nord Italia. Esperienze molto positive si annoverano nel Centro Sud: la Campania è oggi una delle regioni più



avanzate in questo senso, escludendo ancora purtroppo Napoli; Andria, in Puglia, e Calabria e Cosenza in Calabria hanno una percentuale di raccolta differenziata attorno al 65% (percentuale che alcuni capoluoghi di provincia del Nord ancora non riescono a raggiungere). La strada da percorrere, insomma, ormai è chiara.

**Qual è il passaggio successivo necessario?**

Servono gli impianti a valle per avviare al riciclo quello che viene raccolto in maniera differenziata: su questo si registrano ancora gravi carenze, per cui avviene che i rifiuti vengano avviati dalla zona di raccolta ai punti di trattamento in una sorta di girandola che sarebbe assolutamente da evitare.

**A livello di legislazione nazionale, invece, quali interventi sarebbero eventualmente auspicabili?**

Prima di tutto bisognerebbe cancellare l'art. 35 del decreto Sblocca Italia che prevedeva la realizzazione di nuovi impianti di incenerimento di cui non c'è assolutamente bisogno: per alimentare gli ultimi due impianti di incenerimento costruiti è necessario reperire rifiuti da fuori zona, in quanto quelli prodotti nelle aree di costruzione non sono

sufficienti. Bisogna soprattutto mettere in campo un sistema di premialità economica per i primi anelli del ciclo dei rifiuti e penalizzare gli ultimi. Il nuovo pacchetto di norme Ue sull'economia circolare fissa degli obiettivi per il 2030 ed impone di promuovere la riprogettazione, il riutilizzo ed il riciclo per ridurre i rifiuti conferiti negli impianti di termovalorizzazione; ciò è in contrasto col fatto che tutt'ora gli inceneritori siano foraggiati dagli incentivi per la produzione dell'energia e lo smaltimento in discarica non è ancora tassato come dovrebbe.

**Ritiene praticabile una strada in cui si possano premiare i cittadini che praticano la differenziazione dei rifiuti in maniera corretta?**

Andrebbe assolutamente fatto. Si dovrebbe passare dal concetto di tassa a quello di tariffa: le famiglie dovrebbero pagare in base all'effettiva produzione, correttamente misurata, di rifiuti e non in base alla metratura della loro abitazione. È una riforma in lavorazione fin dal 1997, ma sta procedendo molto lentamente e per certi versi in realtà non è nemmeno ancora stata davvero avviata. Ma circa un migliaio di comuni, tra cui Parma e Treviso, ha già introdotto la tariffazione puntuale. Un nuovo decreto in questo senso è stato varato finalmente qualche settimana fa dal Ministero dell'Ambiente.

**Che cosa possono fare le associazioni consumeriste per sostenere questo processo virtuoso che anche l'Europa ci chiede?**

Moltissimo. I consumi, in parecchi ambiti, sono strettamente legati ai temi ambientali ed è importante che ci sia sempre più sinergia tra le associazioni di questi due contesti, mettendo a fattor comune le rispettive risorse.



## Konsumer Italia: la commissione d'inchiesta sul sistema bancario? Sì, purché non sia la solita “notizia di folklore”

*Grisafi “Uno strumento di controllo che può contribuire a prevenire ulteriori criticità”*

*Premuti “I consumatori ormai hanno perso fiducia.*

*Cerchiamo di non negare anche il diritto alla giustizia”*

Konsumer Italia saluta con favore l'istituzione di una commissione parlamentare d'inchiesta sul sistema bancario e finanziario, a cui lo scorso 21 giugno la Camera ha dato il via libero definitivo con 426 voti favorevoli e tre astenuti.



“Alla luce delle gravi vicende che hanno interessato il Paese e che tutt'ora quotidianamente monopolizzano la quotidianità dei consumatori, un ulteriore strumento di controllo può contribuire a sciogliere molti nodi irrisolti ed a prevenire l'insorgere di ulteriori criticità. Inoltre può stimolare la stessa vigilanza verso un'attività più pungente nei confronti di quelle realtà che violano reiteratamente i diritti dei consumatori” sostiene la vice presidente

vicaria Konsumer Raffaella Grisafi.

La commissione d'inchiesta è infatti chiamata a verificare gli effetti sul sistema bancario italiano della crisi finanziaria globale e le conseguenze dell'aggravamento del debito sovrano, la gestione degli Istituti bancari coinvolti in situazioni di crisi o di dissesto, destinatari anche in forma indiretta di risorse pubbliche o posti in risoluzione, l'efficacia delle attività di vigilanza sul sistema bancario e sui mercati finanziari e l'adeguatezza della disciplina legislativa e regolamentare nazionale ed europea sul sistema bancario e finanziario, nonché sul sistema di vigilanza, anche ai fini della prevenzione e gestione delle crisi bancarie.

L'auspicio è che questo non sia uno dei tanti strumenti “inutili” perché spuntati di ogni potere, che riducono queste iniziative a mere “notizie di folklore” – sottolinea il presidente Fabrizio Premuti – I consumatori hanno bisogno di risposte certe: la fiducia è ormai persa; si cerchi adesso di non negare anche il diritto alla giustizia e, soprattutto, alla speranza di uno Stato in grado di monitorare il suo sistema bancario efficacemente ed in maniera indipendente e di presidiarne dunque adeguatamente i rischi per il Paese e per i suoi cittadini.

“La Commissione coinvolga le associazioni dei consumatori e sfrutti il bagaglio di informazioni e capitale umano di cui, purtroppo, sul tema bancario sono testimoni” concludono Grisafi e Premuti.

## Crisi delle Banche Popolari, che fare?

*Il parere di un esperto: molte le  
sentenze che condannano gli istituti  
bancari a pagare*

È oramai nota la crisi in cui versano alcune banche popolari. È, parimenti, conclamato l'ingente danno economico che ciò ha determinato a molti obbligazionisti e azionisti.

Cosa fare per recuperare le perdite subite?

Innanzitutto si deve precisare che chi ha aderito a transazioni individuali o "collettive" ha scelto di perdere il diritto di agire contro la banca per il ristoro del danno subito in conseguenza della svalutazione delle azioni e delle obbligazioni unilateralmente convertite in azioni dalla banca.

Per quanti invece non si siano ancora attivati, è utile segnalare che sono oramai svariate le sentenze che, in tutta Italia, stanno condannando le banche al pagare al socio, risparmiatore, azionista, quanto investito, e quindi successivamente perso, in azioni e obbligazioni.

Non è questa la sede per una disamina tecnica ed approfondita delle singole doglianze, e si avverte,

per serietà, che ogni generalizzazione porta con sé un grado di approssimazione. Infatti la posizione di ciascun soggetto è differente e merita una dedicata e accurata valutazione.

Si può perciò certamente affermare che solo una volta esaminata la documentazione afferente il consumatore, custodita presso la banca (ottenibile mediante presentazione di apposita istanza prevista dal Testo Unico Bancario) sarà possibile analizzare le eventuali anomalie e di conseguenza scegliere la strada da intraprendere al fine di recuperare le perdite patite.

Fatta questa precisazione può dirsi che, ad oggi, le sentenze

emesse dai Tribunali hanno, ad esempio, rilevato la mancanza di documentazione (o comunque il difetto di sottoscrizione da parte consumatore) custodita dalla banca. Ciò, in molti casi, ha determinato la restituzione integrale di quanto originariamente investito e, quindi, l'integrale recupero per il cliente di quanto perso negli ultimi anni di svalutazione delle azioni. Talora la documentazione, ancorché presente e formalmente sottoscritta, si è appurato che narrasse una realtà storica del tutto slegata da quanto realmente accaduto, ad es. in punto di competenza ed esperienza del cliente. Anche in tale evenienza la giurisprudenza ha rilevato la possibilità per il consumatore di recuperare l'investimento effettuato in mancanza dei necessari presupposti legali (adeguatezza ed appropriatezza). Ancora, e sempre a titolo



di esempio, è dato leggere le prime pronunce, seppur ancora in sede cautelare, che qualificano nulle, (da cui la restituzione del capitale investito) quelle operazioni con cui la banca ha finanziato il cliente affinché acquistasse azioni della banca stessa (c.d. operazioni bacciate).

Concludendo quindi, può oggi affermarsi che valutata approfonditamente la documentazione del consumatore, è possibile, e tale fattibilità è confermata dai Tribunali, recuperare quanto perso in conseguenza della crisi delle banche popolari.







# Rimpiangeremo Equitalia: la frittata è fatta

## Fisco sempre più aggressivo? A rischio i conti correnti

Avv. Orlando Navarra\*

Dal 1° luglio, allo scioglimento della società Equitalia, l'Agenzia delle Entrate-Riscossione è

subentrata direttamente nell'attività di recupero coattivo dei crediti.

Il nuovo soggetto che si occuperà della riscossione è quindi più forte di Equitalia, perché accentra e riunisce tutti i poteri di accertamento-riscossione prima ripartire tra l'Agenzia delle Entrate ed Equitalia stessa, anche se le strutture restano le stesse.

C'è dunque un direttore per Agenzia delle Entrate ed un altro per l'Agenzia delle Entrate-Riscossione.

Chi ha debiti con il Fisco rischia quindi di ricevere, a partire dal 1° luglio, un pignoramento diretto del conto corrente o dello stipendio da parte dell'Agenzia delle Entrate.

Il Fisco potrà infatti direttamente ordinare a banche e datori di lavoro di versare direttamente all'Agenzia delle Entrate-Riscossione le somme pignorate sul conto o sulla busta paga del contribuente.

Per effetto del sostanziale accorpamento tra Equitalia e Agenzia delle Entrate, si è quindi verificato un potenziamento della riscossione con minore garanzie per i contribuenti e debitori, perché l'Ente che accerta i tributi dovuti può agire con l'esecuzione senza nemmeno il filtro di un soggetto esterno come Equitalia, avendo accesso a tutte le banche dati con i poteri dello Stato.

Il Fisco, infatti:

- ha ottenuto che gli accertamenti siano direttamente esecutivi senza bisogno di notifica di alcuna cartella esattoriale;
- dispone di tutti i dati del contribuente (conosce i crediti, la posizione lavorativa e i beni intestati);
- procede automaticamente e direttamente alla riscossione coattiva e all'eventuale esecuzione forzata senza bisogno di Equitalia.

La disponibilità da parte dell'Agenzia delle Entrate di tutti i dati relativi ai contribuenti (basta pensare all'Anagrafe tributaria) consentirà di accelerare e migliorare il recupero coattivo delle somme intamate (per esempio pignoramento del conto corrente, dello stipendio, dei beni immobili ecc.) saltando la fase che precedentemente era affidata ad Equitalia e comportava sia una esternalizzazione di informazioni, a soggetto estraneo al fisco, conseguente all'affidamento dei ruoli sia un rallentamento dei tempi di riscossione.

Tale potere, se usato male e con accanimento, specialmente in un momento di crisi nel quale sia imprese che famiglie hanno difficoltà di accedere al credito bancario (magari per pagare le tasse) potrà comportare fallimenti e mettere sul lastrico centinaia di persone.

Come al solito si userà il bazooka contro i moscerini (perché i veri e grandi evasori non solo non vengono in genere scoperti ma, se scoperti, godono poi di leggi ad hoc quali il rientro dei capitali o sanatorie mascherate da lotta all'evasione), ma nel piatto del fisco arriverà solo la poltiglia dell'insettino polverizzato dalla potenza del colpo.

Infatti è facile prevedere che i soggetti che verranno colpiti saranno i soliti: famiglie e piccole imprese.

La favoletta del pagare tutti per pagare meno nella lotta all'evasione (per giustificare sempre più inasprimenti e sanzioni contro i contribuenti) è per l'appunto la foglia di fico con la quale ci si accanisce contro le categorie produttive di reddito, le uniche da tosare, anche se ormai allo stremo delle forze.

Basti pensare che vi sono ormai 15 miliardi di redditi dichiarati (dichiarati significa che non sono evasioni perché riportati nelle dichiarazioni dei redditi) ma non pagati che corrispondono al 30% di quelli dichiarati al Fisco. Cosa succederà quando si arriverà al 50% di mancati incassi? Una domandina sul livello abnorme della tassazione lo Stato dovrebbe porsi.



Nel frattempo si registra una nuova efficienza dello Stato poiché basta saltare un trimestrale Iva per vedersi recapitare una raccomandata di avvertimento. Ma questa efficienza, lodevole in quanto sintomo di ammodernamento delle strutture, si scontra con il fatto che il livello della tassazione dovrebbe essere dimezzata ora, qui, adesso e subito per permettere alle categorie produttive di reddito di respirare. Perché si può anche morire di fisco per troppa efficienza dello stesso.

C'è da chiedersi, infine, con quale diritto uno Stato fallito che ha creato un forte debito pubblico, che mantiene i privilegi, che ha distrutto l'economia interna, che ha depauperato le famiglie, che ha creato una forte disoccupazione, che ha distrutto le prospettive future dei nostri figli indotti ad emigrare, possa pensare di usare a tappeto l'arma di distruzione di massa come quella che è stata creata.

Diciamolo. Non sono più credibili.

Sia chiaro: è giusto che lo Stato si doti di strumenti più efficienti nella lotta all'evasione e nel recupero delle tasse. Tuttavia è il timore delle conseguenze, su una società già indebolita dalla crisi economica, dell'effetto a catena dell'uso di massa e senza criterio dei nuovi strumenti invasivi.

Piccole imprese che non potranno onorare i debiti con i fornitori; famiglie che non potranno pagare i mutui per la casa (e quindi vendite giudiziarie delle stesse case all'asta); paralisi dei conti correnti in attesa della liberazione dal pignoramento.

Siamo dunque di fronte ad una nuova epoca di vessazione? È possibile.

Infatti di politiche per la riduzione delle tasse non si vede l'ombra.

*\*Responsabile Nazionale Konsumer Contenzioso Fiscale*

## Vueling, l'Antitrust ci ha dato ragione

*Premuti "Le pratiche commerciali scorrette alla lunga non pagano: multa da un milione di euro alla compagnia aerea"*

**AGCM**   
AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA  
E DEL MERCATO

Konsumer Italia accoglie con grande soddisfazione la notizia del provvedimento sanzionatorio Antitrust a carico di Vueling.

Alla compagnia aerea è stata comminata una multa complessiva di 1 milione di euro per violazione di alcune norme del Codice del Consumo, in relazione a tre pratiche commerciali scorrette.

Il presidente di Konsumer, Fabrizio Premuti dichiara *"Avevamo segnalato nel 2016, insieme ad Altroconsumo, il comportamento di Vueling, che ingannava i Consumatori sulla gratuità del check in on line quando invece costava ben 15 euro, millantava sconti assolutamente non verificabili dal cliente e costringeva gli utenti a costosissime telefonate per ottenere assistenza o sporgere reclami. L'Agcm ci ha dato pienamente ragione"*. Le pratiche commerciali scorrette possono forse portare un immediato vantaggio economico alle aziende che le attuano. Ma alla lunga, anche grazie all'opera di vigilanza da parte delle associazioni che operano a tutela dei diritti dei cittadini-consumatori, il mancato rispetto delle regole si paga *"Konsumer Italia è sempre all'erta. Il nostro punto di forza, ed insieme il nostro obiettivo, è proprio l'ascolto e la difesa della parte debole"* conclude Premuti.





# Il group coaching nel riposizionamento lavorativo

*Operare con la metodologia della consapevolezza in gruppi spontanei*

Fabio Del Vecchio\*

Nella mia carriera professionale intorno al 2012, assieme ad un gruppo di persone che in parte stimavo e in parte non conoscevo, abbiamo dato vita ad un progetto importante, in piena crisi economica: Segni di Ripartenza. L'intento che ci muoveva era sostenere persone con difficoltà lavorative: disoccupati, cassintegrati, lavoratori demotivati nel proprio contesto. Riunendo sotto lo stesso scopo con approccio multidisciplinare psicologi, formatori, consulenti d'impresa, sociologi, consulenti del lavoro, start upper, abbiamo incontrato decine e decine di persone con la richiesta esplicita o implicita di trovare un approdo professionale che consentisse loro di essere individui più sereni e realizzati.

Abbiamo utilizzato, ognuno con le proprie competenze, diverse metodologie che in comune avevano un paradigma: la Teoria del Locus of Control (Rotter, 1966) secondo la quale le persone differiscono riguardo un aspetto specifico: come si spiegano gli eventi.

## La teoria del locus

Non sono i fatti in sé ad avere effetto sulle persone. L'effetto di ciò che ci accade dipende da come noi percepiamo ciò che ci accade, non da ciò che ci accade. Il locus of control è dunque definibile come uno stile di attribuzione causale, ovvero, riguarda come le persone interpretano le cause degli eventi.

Le tendenze al Locus of Control (LOC) sono due:

- **locus of control interno:** la persona attribuisce le cause degli eventi a sé stesso. Quindi se la persona ha un successo tenderà a motivare questo successo affermando che è merito delle proprie capacità, se la persona ha un insuccesso tenderà ad affermare che è causa dei propri difetti, e non del contesto o del caso. Lo stesso accadrà, tendenzialmente, per le altre persone: se un'altra persona ad esempio vende molto, è merito delle proprie capacità di vendita (skill interna) e non del prodotto, dell'azienda o del contesto socio-economico.
- **locus of control esterno:** la persona attribuisce le cause degli eventi al caso, alla fortuna, a persone vicine o a fenomeni esterni a sé stesso. Così

“è figlia di qualcuno di importante”, “è intelligente per natura”, “ha i geni giusti”, “è un fatto genetico”, “la natura gli ha donato la sua capacità di vendere”.

Attraverso la metafora di ciò che ci appartiene e di ciò che “è fuori di noi”, abbiamo affidato alla responsabilità dell'individuo la propria Ripartenza. Persone incagliate hanno trovato sostegno e nuovo slancio, in altri casi la nostra mission non è riuscita a fare altro che ricollocare in altri contesti lavorativi persone o in altri casi persone che non hanno attuato la propria mobilità.

Il nostro intervento è stato per lo più consulenziale, attraverso percorsi di intervento individuali e raramente gruppali, in cui abbiamo somministrato test, fornito loro tecniche di ricerca di lavoro, laboratori formativi per la promozione del sé, accompagnamento a realizzare la propria fabbrica dei sogni: in taluni casi dove avevamo di fronte profili più “skillati” ad alto contenuto professionale e/o manageriale, abbiamo proposto altre attività tra le quali percorsi di coaching individuali.

Nell'ultimo anno abbiamo raggiunto una nostra piena consapevolezza di progetto che vede l'individuo sempre di più sul proprio palcoscenico in una relazione sempre meno consulenziale e sempre più facilitante.

## È tempo di group coaching

Dalla mia esperienza professionale, oggi, dopo essermi formato come Coach, ritengo sia maturo il momento per poter applicare la metodologia auspicabilmente appresa o alcuni dei suoi elementi focus, in un setting professionale probabilmente poco



se si ha successo o insuccesso “non è merito della persona”, “è fortuna”, “l’ha deciso il destino”. Se una persona ha successo “è fortunata”, “è merito del supporto che ha avuto”, oppure “è raccomandata”,

diffuso: il group coaching per gruppi spontanei.

Sul group coaching molto è stato pubblicato e molte sono le *best practice* esistenti, ma raramente ritengo tale metodologia abbia basato l'intervento su un gruppo spontaneo. Come riportato nel libro "L'essenza del coaching", tale metodologia trova applicazione naturale in gruppi di lavori in outplacement quindi in gruppi conosciuti, riconosciuti e consapevoli che hanno in comune due elementi: il contesto (l'ambiente di lavoro) e il secondo elemento, che rende unico il Gruppo, la riconoscibilità degli individui che lo compongono e che consentono loro di avere un viaggio condiviso, la propria famiglia professionale. Rifacendoci alle definizioni più convincenti grazie ai sociologi C.H. Cooley, Robert K. Merton e lo psicologo Filloux, un gruppo spontaneo è considerato un gruppo primario un cosiddetto gruppo "faccia a faccia", in quanto i membri che lo compongono hanno tutti la possibilità di comunicare con gli altri direttamente e grazie alla definizione di Filloux certamente spontaneo, sorge al di fuori dell'organizzazione istituzionalizzata e sulla base di scopi e di progetti che i membri intendono perseguire e attuare.

Si può fare l'esempio dell'associazione privata a scopo benefico, oppure con finalità culturali e così via.

### Cos'è un gruppo?

K. Merton, per il quale un gruppo si definisce come un insieme di persone interagenti l'una con l'altra, dotate di senso di appartenenza e considerate come membri di un determinato gruppo, non solo da loro che ne partecipano ma anche da coloro che non ne fanno parte.

Ecco, questa definizione ci sostiene per tenerne conto in un approccio multidisciplinare che trova nel senso di appartenenza una condizione comune (ad esempio il bisogno di trovare nuove vie e approdi alla propria realizzazione professionale).

Secondo le teorie della percezione sociale esistono varie motivazioni in base alle quali si percepisce la propria appartenenza ad un gruppo:

- **Per vicinanza** Spesso si inizia a frequentare delle persone che ci sono vicine fisicamente, ad esempio che abitano nello stesso quartiere, frequentano lo stesso bar, la stessa scuola ecc.
- **Per somiglianza** Si tratta di un criterio di appartenenza relativo alla disposizione in alcune persone di ricercare nell'altro le proprie convinzioni, le idee i bisogni. Non si intende in questo caso somiglianza fisica, ma affinità di pensiero, interesse e stile di vita.
- **Per identificazione** Si può appartenere ad un gruppo anche quando non c'è somiglianza nelle idee o nei bisogni, ma con una motivazione per lo più inconscia di identificazione all'altro. La differenza con la somiglianza è nel meccanismo psicologico che entra in gioco e determina la scelta. Molti individui aspirano ad appartenere a gruppi che hanno un'identità specifica e che rappresentano uno status socialmente desiderabile.

L'identificazione disegna certamente un tratto specifico dell'idealtipo di gruppo sul quale vogliamo operare attraverso elementi metodologici di

Group coaching.

### Sviluppare le potenzialità del singolo

Il Group coaching, si propone di sviluppare la potenzialità dell'individuo attraverso il C.A.R.E., utilizzando la relazione facilitante del coach in un processo generativo virtuoso del gruppo spontaneo che apporta elementi nuovi e interessanti quali:

- ampliamento della propria creatività attraverso l'osservazione dei partecipanti
- Ampliamento degli scenari in un futuro desiderato nuovo, inesplorato, inconsueto
- Circolarità di consapevolezza autoalimentata

Il processo parte attraverso una campagna di promozione che invita "i portatori sani di coraggio" ad aderire in maniera certamente volontaria e gratuita ad un incontro di due ore in cui vengono presentati gli scopi di Segni di Ripartenza e le possibili opportunità che gli individui possono trovare: un successivo percorso individuale di potenziamento e di consulenza, o alternativamente un percorso di gruppo chiamato "1+1+1+=4. Quando il risultato del gruppo supera la somma del risultato dei singoli".

Le Persone che liberamente aderiranno al percorso grupppale avranno a disposizione tre incontri di due-cinque ore in cui, attraverso la relazione







facilitante di un coach per un numero massimo consentito di cinque persone, al termine del percorso elaboreranno un possibile obiettivo professionale accompagnato nell'ultima di sessione da un vero e proprio bilancio di competenze frutto non più del semplice elaborato richiesto ed elaborato nell'orientamento specialistico di 2° livello, ma il risultato di un costante e consapevole processo acquisito, riscoperto attraverso il gruppo.

La capacità di dialogo, che è al centro delle competenze di un coach, in un group coaching orientato sul tema dell'autorealizzazione professionale diventa una meta - competenza facilitata, sollecitata, incoraggiata e agita prioritariamente dal gruppo.

## Il ruolo del coach

Tale elemento rende il ruolo del coach ancora più centrale perché lo strumento del silenzio ad esempio può riportare in superficie un elemento di un altro componente del gruppo. Entrando nel merito delle fasi del percorso le sessioni mantengono la stessa struttura:

- **Fase di esplorazione** prevede sia argomento e obiettivo di sessione sia workout per sessioni successive alla prima. In ogni inizio di sessione trattandosi di un gruppo spontaneo va costantemente

incoraggiata la conoscenza tra i membri e la condivisioni delle regole di percorso delle aspettative comuni in quanto in un gruppo risulta più difficile l'asticella comune di consapevolezza del metodo. La

restituzione del workout troverà nel gruppo una comfort zone arricchente, leale, autoconsapevole e profondamente arricchente.

- **Fase di elaborazione** dovrà necessariamente essere la fase più importante perché è a questo livello che la forza, la circolarità del sapere, delle restituzioni intragruppo faranno la differenza con una sessione individuale.

Lo strumento applicato si riferisce comunque alla mappa del coaching. È qui che il gruppo, con la sua energia centripeta, diventa acceleratore di sapere, consapevolezza, motivazione e di spinta chiarificatrice su ciò che ogni partecipante attende da un'esperienza gruppale: **Cosa voglio per me. Cosa mi potrà consentire di sentirmi autorealizzato.** In questa frase si dischiude il fine di un Group Coaching e cioè apprendere attraverso il mondo che ci circonda.

Gli strumenti di work-in, quali ad esempio i role-play o i momenti di autoformazione, saranno mezzi efficaci ma che il coach dovrà "governare".

Come riportato da Mariana Fabiano su CoachMag, la dinamica del tutto possibile che distingue il lavoro nel gruppo è la possibilità che si generi il conflitto: tale elemento è da

considerarsi parte integrante di una relazione facilitante per il gruppo e se ben gestito dal coach non farà altro che sedimentare e sviluppare la funzione della fiducia che sono rispettivamente la prima e la seconda disfunzione nei gruppi che condividono un senso di appartenenza o un obiettivo così come ben descritto da Patrick Lencioni nella teoria delle 5 disfunzioni.

La fase di esecuzione potrà essere ricca di workout condivisi con il gruppo e con il coach: essendo un gruppo orientato alla propria autorealizzazione professionale utilissimi saranno i compiti dei singoli partecipanti, che potranno lavorare anche sulle competenze degli altri colleghi offrendo utili visioni rimaste celate da un unico punto di vista.

Dopo aver sviluppato e reso consapevole *Cosa voglio per me. Cosa mi potrà consentire di sentirmi autorealizzato*, è previsto un percorso eventuale di coaching one to one in cui elaborare il proprio piano d'azione individuale.

Tale percorso riteniamo non potrà che essere individuale in quanto terminata la fase dell'esplorazione di sé la progettualità di cambiamento sarà necessariamente un percorso personale in cui la risorsa del gruppo diverrebbe un freno. L'idea presentata auspica l'utilizzo della metodologia del coaching tra persone sconosciute e crediamo che proprio dal valore di ciò che è ignoto, sconosciuto si possa attingere in una reale e concreta riscoperta di sé scardinando le proprie convinzioni, quelle limitanti, bloccanti. Quale migliore setting di un gruppo consapevole?

\* *Vice Presidente di Segni di Ripartenza, Coach e Facilitatore per le persone e le comunità professionali*





## Konsumer Italia e Nova Itinera: sinergia per la crescita del consumo consapevole

*Fabrizio Premuti "Un supporto dottrinale e giuridico di altissimo spessore"*

Konsumer Italia ha sottoscritto una convenzione con la rivista scientifica Nova Itinera. Percorsi del diritto nel XXI Secolo di Nuova Scienza Editore ([www.nova.itinera.it](http://www.nova.itinera.it)).

Nova Itinera è una rivista scientifica, riconosciuta come tale dall'ANVUR (Agenzia Nazionale di

**Nova  
itinera**  
percorsi del diritto  
nel XXI secolo

Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca), diretta dal dott. Stefano Amore, Magistrato Assistente presso la Corte costituzionale. Alla pubblicazione, che svolge opera di approfondimento scientifico di temi di interesse generale, collaborano numerosi giuristi, esponenti delle forze dell'ordine e del mondo delle professioni e docenti universitari in vari ambiti. "Grazie a questa convenzione" spiega Fabrizio Premuti, presidente di Konsumer Italia "possiamo finalmente contare su quel supporto dottrinale e giuridico di altissimo spessore che spesso manca alle associazioni dei consumatori. La conoscenza delle norme e le riflessioni che ne scaturiranno renderanno più consapevole il Consumatore e più efficace la tutela individuale e collettiva da parte dell'Associazione; avremo uno spazio per una rubrica consumeristica ad ogni uscita. Non ultimo, tutti i nostri iscritti potranno abbonarsi ad un prezzo convenzionato".



CODACONS **K** italia **atca**  
Konsumer

**GREEN NETWORK energy**

Numero Verde 800.595.497 A pagamento per rete mobile 06.96701254

**GRUPPO D'ACQUISTO SOSTENIBILITÀ ENERGIA**

CODACONS **K** italia **atca**  
Konsumer

**GREEN NETWORK energy**

Numero Verde 800.595.497 A pagamento per rete mobile 06.96701254

CODACONS **K** italia **atca**  
Konsumer

**GREEN NETWORK energy**

Numero Verde 800.595.497 A pagamento per rete mobile 06.96701254