

UPDATE!

Il mensile con gli approfondimenti in tema di consumerismo

GOSA SONO I TELECONTRATTI?

I telecontratti non sono altro che veri e propri contratti, ma stipulati a distanza, solitamente per telefono, senza quindi un contatto vero e diretto tra consumatore e venditore.

TIPS

La pratica del telemarketing viene ancora oggi sfruttata dalle aziende affinché possano proporre delle offerte per i loro prodotti e servizi. Allo stato attuale delle cose, però, la pratica sta venendo sempre maggiormente abusata e nasconde insidie sempre più pericolose per il consumatore finale. Perciò, è bene che quest'ultimo sia bene informato, in modo da poter salvaguardare la propria integrità. Osserviamo di seguito alcuni consigli rapidi per tutelarsi:

- Controllare sempre che il chiamante palesi il proprio numero di telefono, rendendosi così rintracciabile;
- Il chiamante è obbligato a fornire all'utente tutte le informazioni sul consenso fornito dall'utente ai fini del trattamento dei dati personali;
- Il chiamante deve specificare anche, qualora l'utente lo richiedesse, la modalità di iscrizione al Registro Pubblico delle Opposizioni;
- Al momento della telefonata, l'utente è libero di decidere se cancellare o limitare il consenso ad essere contattato telefonicamente in seguito.



MALASANITÀ: INTERVISTA ALL'AVVOCATO CRISTIAN SILVERI

Che cosa si intende per malasanità? E quando si può parlare di errore medico?

Con il termine malasanità si intendono tutte quelle situazioni in cui il medico, l'infermiere o l'operatore sanitario, provocano dei danni che possono concretizzarsi anche in lesioni permanenti al paziente.

Ciò avviene quando non vengono rispettate le regole della condotta diligente e coscienziosa previste dai principi della scienza medica.

In particolare si può parlare di malasanità o errore medico quando è presente un errore diagnostico; un errore nella terapia; quando vengono prescritti accertamenti non idonei ad individuare la patologia del paziente; quando la terapia prescritta provoca effetti collaterali; quando il medico non si accorge della patologia che affligge il paziente.

Quali sono i diritti di una persona che è vittima di malasanità?

La persona che ha subito un danno ha diritto ad ottenere un idoneo risarcimento danni. Purtroppo la salute non può essere restituita ma un risarcimento economico si.

Al fine di dimostrare la sussistenza dell'errore medico o della responsabilità medica ed ottenere un risarcimento danni, è necessario dimostrare la stretta correlazione che intercorre tra la struttura sanitaria o le azioni compiute dal medico e le lesioni riportate dal paziente.

Come difendersi?

Per difendersi dalla malasanità ci si dovrebbe rivolgere a strutture ospedaliere, private o pubbliche ed a professionisti conosciuti, anche da amici o parenti, che possano confermare la bravura del medico o che la struttura presenta personale professionale e condizioni igienico-sanitarie ottime. Si deve richiedere, in caso di prestazioni a pagamento, un preventivo per conoscere i costi che si dovranno sostenere.



CRISTIAN SILVERI,
AVVOCATO DI
FEDERCONSUMATORI LAZIO



TELEMARKETING E REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI: DI COSA SI TRATTA?

Il fenomeno del telemarketing rappresenta una pratica diffusissima tra le aziende commerciali, che consiste nel contattare il cliente ricorrendo a liste nominative condivise per proporgli un'offerta promozionale, che nel caso dei call center è finalizzata direttamente a far sì che il consumatore chiuda un contratto. Qui entra in gioco il Registro Pubblico delle Opposizioni, uno strumento offerto dalle istituzioni statali in cui ogni cittadino può iscriversi inserendo i propri contatti telefonici ed entrando così a far parte di un elenco di persone automaticamente escluse dalle chiamate di telemarketing. Gli operatori sono obbligati, in egual modo, ad aderire al Registro e a comunicare in anticipo quali numeri desiderano contattare, col Gestore che risponderà poi specificando quali di questi numeri hanno aderito al RPO.

RISCHI E PERICOLI LEGATI AI TELECONTRATTI

I telecontratti, ossia quelli stipulati per telefono, presentano diversi rischi. Innanzitutto, esiste il pericolo di frodi e raggiri, con attivazioni di servizi non richiesti. Spesso, le informazioni fornite dagli operatori non sono chiare o complete, rendendo difficile comprendere le reali condizioni economiche e le clausole contrattuali. Un altro problema è la possibile manipolazione delle registrazioni, con tagli o modifiche per forzare il consenso. Inoltre, recedere dal contratto può rivelarsi complicato a causa di ostacoli burocratici e costi nascosti. Gli operatori, talvolta, esercitano pressioni psicologiche per spingere a una decisione affrettata, senza lasciare il tempo necessario per riflettere. La documentazione scritta del contratto, spesso, arriva solo dopo l'attivazione del servizio, aumentando il rischio di accettare clausole sfavorevoli. C'è anche il problema della privacy: i dati personali potrebbero essere raccolti e usati senza il consenso informato.

Alcuni contratti prevedono un'accettazione implicita, senza una firma scritta, rendendo difficile dimostrare un eventuale dissenso. Infine, tra le clausole possono nascondersi vincoli lunghi, penali elevate e costi aggiuntivi. Per evitare brutte sorprese, è sempre meglio richiedere tutte le condizioni per iscritto prima di accettare.

EVOLUZIONE DEI TELECONTRATTI DAL 2020 A OGGI

Durante la pandemia di Covid-19, l'uso dei telecontratti ha registrato un'impennata significativa. Secondo i dati raccolti, nel 2020 i contratti sottoscritti telefonicamente rappresentavano circa il 28% del totale delle stipulazioni, con un aumento rispetto al 15% registrato nel 2019. Il picco massimo si è raggiunto nel 2021, quando la percentuale ha toccato il 35%, complice l'adozione di soluzioni digitali e la necessità di ridurre i contatti fisici.

Dal 2022, la percentuale si è stabilizzata intorno al 30%, mantenendosi superiore ai livelli pre-pandemia grazie alla consolidata abitudine degli utenti e alle innovazioni tecnologiche nel settore. I telecontratti continuano a rappresentare una soluzione comoda, veloce e sicura per molteplici esigenze contrattuali.

COME POSSIAMO TUTELARTI

Dal canto nostro, siamo sempre attenti e premurosi nella tutela dei nostri associati, offrendo loro assistenza e informazioni affinché possano difendersi dalle chiamate promozionali illecite. Come?

- **Iscrizione al Registro delle Opposizioni:** supportiamo i consumatori a iscriversi per bloccare le chiamate indesiderate;
- **Segnalazione di abusi:** aiutiamo a denunciare alle autorità competenti le violazioni del diritto alla privacy ed infine
- **Consulenza legale:** assistiamo legalmente chi riceve truffe o contratti non richiesti.

Tutele da parte dello Stato:

- **AGCOM** (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni): regola e vigila sulle comunicazioni commerciali, sanzionando operatori scorretti e
- **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente): protegge i consumatori nei settori energetico e idrico, intervenendo contro pratiche scorrette come l'attivazione di forniture senza consenso.

Dunque, se vieni bersagliato da chiamate indesiderate o ti senti truffato, non temere: ci siamo noi e ci sono leggi che noi faremo valere per te.

ASSICURAZIONI SANITARIE E SANITÀ PUBBLICA: UN RAPPORTO A PROPORZIONI INVERSE

Mentre sempre meno soldi vengono investiti nel Servizio Sanitario Nazionale, le assicurazioni sanitarie private, come è lecito aspettarsi a causa delle mancanze di alternative efficienti, registrano un'autentica impennata, con un valore totale delle spese da parte degli italiani che ha ormai superato i 40,6 miliardi di euro da statistica Istat sull'ultima legge di Bilancio. Nonostante parte di questa spesa sia coperta dai costi dei farmaci e da quelli per l'assistenza ospedaliera, è quella ambulatoriale per visite ed esami specialistici ad essere cresciuta in maniera esponenziale, toccando i 18 miliardi nel 2023, tradotti nel 57% in più in 12 anni come riportato dall'Osservatorio consumi privati in sanità della Sda Bocconi. I cittadini italiani ormai, quando non hanno già rinunciato del tutto a curarsi, ricorrono in larga parte alle assicurazioni sanitarie, con 4,2 miliardi di euro di premi raccolti nel solo 2023, come riportato negli ultimi dati raccolti dall'Ania, l'Associazione Nazionale delle Imprese Assicuratrici. Il nostro Sistema Sanitario Nazionale, invece, non solo non è mai stato così povero al netto dell'inflazione, ma presenta già di per sé gravi carenze infrastrutturali e tecnologiche che ne minano la competitività a lungo termine.



PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA

La Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) è un insieme di tecniche mediche che permettono alle coppie infertili di concepire. L'infertilità si verifica quando, dopo un anno di rapporti non protetti, non si riesce ad ottenere una gravidanza. Può essere primaria, se la coppia non ha mai avuto figli, o secondaria, se il problema si manifesta dopo una prima gravidanza.

L'Italia sta affrontando una grave crisi demografica. Dal 2008 il tasso di natalità è in calo, con un record negativo nel 2022 di 393.000 nascite, l'1,7% in meno rispetto all'anno precedente. Le cause principali sono il costo della vita sempre più alto, salari inadeguati e difficoltà nell'ottenere un'abitazione. Inoltre, il numero di donne in età fertile sta diminuendo, e dopo i 35 anni una gravidanza spontanea diventa più difficile.

Per contrastare questa tendenza, la PMA è stata inclusa nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), garantendo l'accesso ai trattamenti attraverso il Servizio Sanitario Nazionale.

Tuttavia, l'entrata in vigore, prevista inizialmente per aprile 2024, è stata rinviata al 2025 a causa delle richieste delle Regioni e delle proteste di laboratori e associazioni private, che hanno chiesto una revisione delle tariffe.

L'infertilità riguarda ormai il 15% delle coppie e il tasso di fertilità in Italia è tra i più bassi d'Europa, con una media di 1,3 figli per donna. L'inclusione della PMA nel sistema sanitario rappresenta un passo fondamentale per affrontare il problema e offrire un sostegno concreto alle coppie che desiderano avere figli, contribuendo così a contrastare il declino demografico.

FAQ

1 SE UN MEDICO SBAGLIA UNA CURA E MI FA STARE PEGGIO, POSSO CHIEDERE UN RISARCIMENTO?

Sì, se l'errore medico ti ha causato un danno alla salute, hai diritto a chiedere un risarcimento. È importante raccogliere tutte le prove, come cartelle cliniche e referti, e farsi aiutare da un avvocato. Il tempo per fare richiesta varia, ma meglio muoversi il prima possibile!

2 SE ACCETTO UN CONTRATTO AL TELEFONO, È VALIDO O POSSO CAMBIARE IDEA?

Un contratto fatto al telefono è valido, ma l'azienda deve mandarti una copia scritta. Se cambi idea, hai 14 giorni di tempo per annullarlo senza pagare nulla. Se ti senti raggirato o non hai ricevuto i documenti, meglio segnalare la cosa e chiedere subito aiuto.

3 SE MI ISCRIVO AL REGISTRO DELLE OPPOSIZIONI, SMETTONO DAVVERO DI CHIAMARMI?

Il registro serve a bloccare le chiamate pubblicitarie, ma alcune aziende poco corrette potrebbero continuare. Dopo l'iscrizione, entro 15 giorni le chiamate dovrebbero diminuire. Se continuano, puoi segnalare i numeri alle autorità competenti per farli multare!

siamo TUTTI
consumatori

podcast



SCEGLI LO SPORTELLO PIÙ VICINO A TE



Sportello Trieste

Via Sirte, 38



Sportello Tivoli

Via Trieste, 40



Sportello Guidonia

Via Motta Giacomo, 22/24



Sportello Bracciano

Via Paolo Borsellino, 2c



Sportello Casal Bruciato

Piazza Balsamo Crivelli, 79



Sportello Genzano

Corso Antonio Gramsci, 28



Sportello Ladispoli

Via Firenze, 76



Sportello Centocelle

Via dei Rododendri, 2



Sportello Frascati

Via di Villa Borghese, 9



Sportello Velletri

Corso della Repubblica, 12



Sportello Largo Irpinia

Viale Irpinia, 72



Sportello S. Maria delle Mole

Via Maroncelli, 10



Sportello Pomezia

Via Lamarmora, 12



Sportello Spinaceto

Largo Nicolò Cannella, 7



Sportello Ardea

Via Rieti, 19



Sportello Anzio

Viale Antium, 6



Sportello Colleferro

Corso Filippo Turati, 120



Sportello Garbatella

Via I. Persico, 8/12



Sportello Prati

Via Pomponazzi, 8



Sportello Tufello

Via delle Isole Curzolane, 19



Sportello Ciampino

Corso Trieste, 18



Iscriviti e scegli di donare il 5x1000
a Federconsumatori, un'associazione
indipendente che tutela i tuoi diritti
di consumatore.

CF 97060650583

