



# USI e CONSUMI

EDITORIALE



## NUOVI USI PER MUOVERSI

La mobilità sostenibile è un tema molto esteso che comprende anche il trasporto pesante e la mobilità urbana o il trasporto su diverse tipologie di mezzi. La decisione di focalizzarsi sul trasporto elettrico dipende da due obiettivi:

1. Far capire che in Italia c'è un'inversione di tendenza nei confronti della mobilità sostenibile
2. Mettere in risalto, che esiste un'emergenza sanitaria a causa dell'inquinamento e che l'unica soluzione è l'eliminazione delle polveri sottili.

Sotto il profilo della produzione di energia pulita, Enel ha deciso di investire sulle fonti rinnovabili e ha realizzato, per prima, una forte attività di sostegno alla mobilità elettrica. In questo campo, l'intervento di produttori e distributori di energia elettrica è fondamentale. Nonostante le macchine elettriche abbiano un'autonomia molto sviluppata, come nel caso di Nissan, la rete di distribuzione delle colonnine elettriche è un problema. Allo stato attuale, la tecnologia ci permette di eseguire una ricarica completa dell'autoveicolo in 15 minuti –il tempo di prendersi un caffè. Nonostante questo, c'è una penuria di colonnine elettriche.

Come Adiconsum ci stiamo impegnando attivamente per agevolare l'installazione delle colonnine elettriche, stiamo cercando di aiutare le persone che hanno già fatto la scelta sostenibile e di stimolare i Comuni e gli enti locali, perché trovino un metodo ordinato per

rendere agevole il servizio. La gestione della mobilità è, infatti, demandata territorio per territorio. Prenderemo anche contatto con tutte le realtà di questo sistema, come abbiamo fatto, ad es. con l'iniziativa E-mob svoltasi a Milano, assieme all'associazione di Camillo Piazza, Class onlus, per tutelare i consumatori che già usano l'elettrico, perché è importante che questi consumatori non tornino alla macchina endotermica.

Al momento attuale i diritti di mobilità libera non esistono, sebbene sia stata approvata una legge sulla neutralità tecnologica che prevede installazioni e pari dignità per tutti i carburanti alternativi, che al momento però sta incontrando delle difficoltà nella sua applicabilità.

Con la mobilità sostenibile cambia il modo di pensare, di guidare, di muoversi. Si apprezzano cose che prima non si facevano come andare in bicicletta, andare a piedi, condividere la propria vettura: in un Paese conservatore come il nostro, sarà dura far passare questi messaggi.

Vogliamo ricordare l'impegno di Adiconsum profuso nella stesura della Roadmap, un documento, voluto da Raffaele Tiscar quando era Segretario alla Presidenza del Consiglio. Un documento che contiene dati che non possono essere contestati, perché forniti dai petrolieri, da coloro che producono il gas, da chi fa l'idrogeno, da chi smaltisce le batterie... Si tratta di



*A cura di  
Mauro  
Vergari,  
Responsabile  
Trasporti e Nuove  
tecnologie  
di Adiconsum*

dati certi, da utilizzare da ogni cittadino e da chi si occupa di consumerismo e mobilità per poter formulare proposte e richieste alle proprie amministrazioni locali.

Infine, non dimentichiamo che l'efficienza energetica è fondamentale in tutti i settori e che nel nostro Paese ci sono moltissimi cittadini che versano in una condizione di povertà energetica, non riuscendo a pagare la bolletta minima né ad utilizzare l'energia.

*A cura di  
Massimo Bruno,  
Responsabile  
Affari  
istituzionali Enel*



## **LA MOBILITÀ ELETTRICA PER LA RIDUZIONE DEGLI INQUINANTI**

Per me il produrre energia elettrica è stato sempre legato al concetto di produzione sostenibile. Secondo i nostri studi, su un parco di 37 milioni di auto esistenti, pochissime utilizzeranno un motore elettrico entro il 2020. È ridicolo, quindi, indire battaglie tra elettrico e gas che minacciano di bloccare il progresso.

Cerchiamo di risolvere i problemi tra noi italiani tramite piccoli interventi, altrimenti saranno gli stranieri a far man bassa di tutto quello che, invece, potremmo fare noi e cioè creare una filiera, per promuovere e stimolare l'energia elettrica.

L'elettricità che possiamo vendere con 400-500 mila veicoli elettrici è poca e forse il gioco non vale la candela, ma è chiaro che qui si sta proponendo anche un lavoro di cambiamento, di innovazione, e se non viene fatto in primis da un'azienda come la nostra, è impossibile chiederlo ai piccoli produttori.

Dobbiamo essere un punto di riferimento verso questa inevitabile transizione, che tuttavia deve scontrarsi, quasi giornalmente, con la burocrazia e gli eccessi di legge.

Soprattutto nel caso delle colonnine elettriche perché, non esistendo una norma nazionale, ci troviamo di fronte a differenti legislazioni comunali; il rischio è quello di generare un gap tra le città più avanzate e quelle meno, dove non sarà neanche possibile installare le colonnine elettriche.



*A cura di  
Massimo Agostinelli,  
Nissan Italia  
EV Product Manager*

## **LE BEST PRACTICE REALIZZATE DA NISSAN PER SVILUPPARE LA MOBILITÀ SOSTENIBILE**

Nissan ha già intrapreso, all'inizio di questo secolo, la mobilità elettrica come soluzione per la mobilità sostenibile attraverso investimenti importanti. Se il quarto costruttore di auto a livello mondiale ha deciso di investire in questo campo, significa che questa è veramente la direzione giusta da intraprendere.

Nissan si è sempre interessata d'innovazione tecnologica e ha sempre cercato di renderla alla portata di tutti e, per fare questo, ha pensato ad una mobilità intelligente come ad un'autostrada che, nei prossimi quattro anni, porterà unità e permetterà di diffondere la mobilità elettrica che si è già diffusa in diversi mercati europei e che ora, grazie ad Enel, si sta cominciando a sviluppare anche in Italia.

L'autostrada della futura mobilità intelligente prevede tre corsie fondamentali:

- una riduzione delle fatalità attraverso gli step della guida assistita che porteranno alla guida autonoma
- un'efficienza sempre maggiore del motore elettrico
- zero emissioni.

Il risultato è un'auto 100% elettrica e intelligente, dotata di un'alimentazione sfruttabile anche per altre attività e soprattutto interconnessa in modo smart.

È importante sottolineare quali sono gli effetti di una mobilità 100% elettrica, ovvero a 0 emissioni di CO<sub>2</sub> (anidride carbonica), NO<sub>x</sub> (ossido di azoto), particelle sottili:

- la possibilità di avere a disposizione una vettura che è per il 99% riciclabile, sia per gli interni che per gli esterni e non ha il problema dello smaltimento dell'olio del motore
- il rendimento superiore del 60% rispetto a qualsiasi alimentazione termica
- la silenziosità del veicolo.

# LA PAROLA A CHI GUIDA ELETTRICO

A cura di **Fabrizio Nicoletti**, Consumatore e Vicepresidente Mobilità elettrica Roma



Lavoro per Poste Italiane e, tramite un collega, ho scoperto l'esistenza di gruppi d'acquisto di macchine ibride; da lì è nata la mia idea. Ho fatto alcune ricerche su internet e ho scoperto che oltre alle macchine ibride erano disponibili macchine elettriche e a idrogeno.

La mia scelta finale è stata la Nissan Leaf elettrica. Ho fatto così la mia scelta di non immettere più smog nella mia città. Scelta che si è concretizzata, assieme a Mauro e Salvatore Perna, anche nell'organizzazione di un raduno di veicoli elettrici a Roma.

Fortunatamente, ho un garage e posso caricare la presa da casa o, in alternativa, ho quattro colonnine vicino casa: due all'Auditorium Parco della Musica e due vicino allo stadio Olimpico.

Desidero informare i consumatori che, in caso di guasto della colonnina, se il malfunzionamento riguarda entrambi gli erogatori, è necessario inviare due volte la segnalazione. Inoltre, per poter fare rifornimento in città diverse, è necessario avere a disposizione tessere di diverso tipo che dipendono da altre compagnie.

In alcuni luoghi, poi, le colonnine non esistono, nonostante siano state promesse da molto tempo. Per compiere un viaggio in Umbria, ho dovuto fare prima i calcoli per essere sicuro di raggiungere la colonnina di ricarica rapida e ci sono riuscito. Ho, infatti, percorso la tratta Roma-Terni con una sola ricarica, mi sono fermato a Narni e ho visitato un'altra città.

***Entrare nell'elettrico significa anche cambiare mentalità, cambiare il modo di vedere e viaggiare, ma le colonnine sono una necessità.***

***L'infrastruttura è un fabbisogno e ci deve dare la possibilità ed il diritto di poter viaggiare liberamente, come fanno le persone che hanno un motore endotermico e, soprattutto, è necessario che le colonnine non siano occupate da motori endotermici parcheggiati dove non dovrebbero.***

Questo è quello che abbiamo fatto e che stiamo ancora facendo grazie anche all'aiuto di Adiconsum.



# L'ESPERIENZA MILANESE DI SVILUPPO DEL TRASPORTO ELETTRICO PRIVATO

*A cura di Camillo Piazza, Presidente di Class onlus*



L'anno scorso insieme a Hera e ad altri abbiamo progettato la Carta di Arese, chiedendo al governo ZERO incentivi. Una volta portata a termine, ci siamo chiesti come proseguire e rendere la nostra azione più incisiva. Siamo partiti dai problemi e cioè dall'inquinamento locale atmosferico, dalle polveri sottili, dal particolato e ci siamo chiesti quali fossero gli enti che potessero intervenire. La risposta è stata: i Comuni. È così che abbiamo pensato di progettare una Carta metropolitana. A questo punto abbiamo chiesto ad alcuni Comuni di fare i promotori. A questa richiesta hanno risposto i Comuni di Milano, Torino, Bologna Firenze e Varese. Stiamo aspettando Roma per capire se anche loro vogliono essere promotori insieme ad Adiconsum, Enel e altri, per far in modo che siano i Comuni a farsi carico di alcuni accorgimenti, per far partire questa mobilità, visto che in questo momento il Governo soldi non ne ha.

Vi faccio l'esempio di Milano: il fatto che ai mezzi per il trasporto delle merci sia proibito entrare dalle 8 alle 10 ha portato ad un aumento del 300% in più di vendite di mezzi per il trasporto delle merci ecologici. L'obiettivo ora è di arrivare ad estendere il divieto dalle 8 alle 12.

Se questo piccolo accorgimento per risparmiare i nostri polmoni lo facessero anche a Roma, Bologna, Firenze ed altri 100 Comuni, che sono l'obiettivo dei firmatari entro quest'anno, significa che in Italia, a prescindere dai contributi, può partire un mercato. Non solo. Visto che i Comuni hanno questa competenza rispetto all'inquinamento locale, perché non cominciamo a parlare un linguaggio comune? Come? Cominciando, ad esempio, a dire che la mobilità elettrica permette di cambiare in meglio la nostra vita; che la macchina è meglio condividerla che possederla e che, anche in caso di macchina elettrica, è meglio usare i mezzi pubblici. In un paese normale, avere i mezzi pubblici elettrici che funzionano è molto meglio che avere la nostra circonvallazione occupata dai mezzi elettrici, perché lo stress rappresenta il 30% dei costi della mobilità.

Io credo che le cose da fare nei prossimi mesi siano 3:

1. applicare quello che prevede la normativa italiana, cioè la DAFI, e fare in modo che i Comuni d'Italia con le loro municipalizzate e società collegate acquistino il 25% dei veicoli elettrici previsti dalla legge
2. Adiconsum, insieme agli altri, dovrebbe fare uno specifico osservatorio per quei Comuni che non rispettano la normativa; il mercato c'è e le imprese italiane anche
3. la Carta metropolitana di Milano deve essere più diffusa e su questo chiedo anche ad Enel di darci una mano sul territorio per attivare i Comuni.

# GLI ELEMENTI NECESSARI PER REALIZZARE UNA ROADMAP DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE

A cura di **Giuseppe Mauri**, Responsabile progetti mobilità elettrica RSE Italia



La Roadmap è frutto di un lavoro che ha coinvolto circa 80 stakeholder e a cui ha partecipato Adiconsum, unica Associazione Consumatori. Il documento che ne è uscito contiene tutti gli elementi necessari perché si possa analizzare lo stato dell'arte e quindi procedere, essendo stato avallato da tutti gli attori coinvolti.

Gli scenari *times e primes* mostrano cosa produrranno le politiche oggi in atto al 2020 e al 2030; entrambi gli scenari indicano che le politiche attuali sono più che sufficienti per raggiungere l'obiettivo che noi abbiamo al 2020 per la riduzione delle emissioni clima-alteranti, ma non per le riduzioni previste per il 2030. Siamo, infatti, al di sotto del 10%. Bisogna fare qualcosa nel settore non ETS, cioè tutto ciò che è diverso dalla produzione di energia elettrica; se andiamo a vedere cosa c'è in questo settore vediamo che la fanno da padrone proprio i trasporti che, da qui al 2030, arriveranno ad un -19% , ben al di sotto, quindi, dell'obiettivo -33%.

Il trasporto in Italia è prevalentemente individuale (80%), seguito dal trasporto delle merci (50%); i combustibili fossili alimentano il 95% di tutti i trasporti ed è responsabile di un 30% delle emissioni.

Il grafico ufficiale della Road Map mostra che c'è una parità tra le emissioni di benzina, diesel, gpl e metano. Con l'euro 6, i livelli saranno tutti uguali, perciò la differenza tra le diverse motorizzazioni si

ridurrà ancora di più. Ovviamente l'elettrico non si vede perché non ha emissioni allo scarico, come anche l'idrogeno.

Andiamo adesso a vedere le emissioni prodotte per estrarre la materia prima, cioè il combustibile fossile, per portarla al serbatoio, per paragonare le diverse motorizzazioni: la benzina è quella che emette di più, poi c'è il gpl, il metano, il diesel, l'ibrido benzina, l'ibrido diesel, le plug-in e poi le elettriche.

Questa classifica può essere letta in molti modi: se noi passiamo dalle motorizzazioni tradizionali benzina-gpl-metano-diesel e ci spostiamo al secondo gruppo ibrida-benzina-diesel vediamo che le auto ibride, anche quelle tradizionali, emettono un terzo in meno; vuol dire che se un'auto tradizionale nella sua vita brucia 15.000 litri di combustibile fossile, un'auto ibrida ne brucia 5.000-10.000 litri in meno.

Se poi si passa ad un'auto ibrida plug-in, le emissioni si riducono ancora.

L'auto ibrida plug-in brucia più gas, l'auto elettrica ne brucia ancora di più, perché l'auto elettrica è fatta in massima parte con il gas, a meno che non si produca energia con il fotovoltaico.

È fuori di dubbio che ci dovrà essere una transizione della forza lavoro verso i veicoli a trazione alternativa; la filiera dell'automobile evolverà, ma la componente motore, cioè la trazione, rappresenta solo una piccola parte (7-8-10%), in funzione delle auto. Questi posti di lavoro dovranno prima migrare verso i combustibili alternativi e poi, eventualmente, dovranno andare verso l'automazione, verso la guida autonoma.

Stiamo pensando di fare un'analisi costi-benefici per valutare le diverse politiche di incentivazione, considerando l'anidride carbonica e gli altri inquinanti e anche gli effetti sulla filiera.

È un lavoro che deve iniziare quanto prima. Nel documento della Roadmap, c'è già un primo abbozzo di questo lavoro e questo sarà il futuro.

# L'EFFICIENZA ENERGETICA COME OBIETTIVO FONDANTE DEL NOSTRO VIVERE E CONSUMARE

*A cura di Livio De Santoli, Professore ordinario Facoltà di Ingegneria,  
Università "La Sapienza" di Roma*

È tempo che sul tema dell'energia si cominci a costruire qualcosa; la novità vera è che in un momento storico come questo, ogni singolo individuo ha un suo compito specifico e importantissimo. Il nostro Paese si deve allineare con quanto dice l'Europa per il 2030, ma anche con quanto dice per il 2050.

La storia del 2020 ci ha insegnato che, spesso e volentieri, alcune regioni che hanno raggiunto gli obiettivi prefissati per il 2020 hanno totalmente cessato di fare l'assegnazione in senso dovuto, tant'è che le tre direttive più importanti, la legge di efficienza, la ETBT e la RES delle fonti rinnovabili sono in discussione ed in profonda revisione. Tutte e tre, infatti, si devono fondare sul discorso dei prosumers delle energy communities.

Non che prima non ci fossero. È che gli Stati, non solo l'Italia, su questi temi si sono un po' distratte, in particolare in merito alla figura del prosumer, produttore e consumatore, due entità che in realtà fanno capo al singolo individuo, che, invece, è una figura importante.

Dire che c'è il consumatore al centro di tutto, un consumatore che deve abbandonare il suo aspetto passivo ed entrare in quello attivo necessita di un principio fondamentale senza il quale non si può neanche partire: l'utente è informato sul tema dell'energia? L'utente è avvisato di cosa può e deve fare sul tema dell'energia? Questo è un punto di domanda, un po' demagogica se vogliamo, però la dice lunga sul fatto che l'Europa insiste a dire a tutti fate qualche cosa perché i tempi del 2050 sono vicini.

Non si possono raggiungere gli obiettivi del 2030 se non si interviene nel 2050 su alcuni temi.

E i temi sono molti: sotto il cappello dell'efficienza energetica ci sono gli edifici, c'è la mobilità, c'è il tema delle rinnovabili che si intersecano e diventano un'unica grande cosa, ma il problema vero qual è? Con quale metodo io consumatore attivo questi processi? Ci sono degli elementi concettuali sulla transizione che il consumatore deve sapere?

Tra i vari caratteri della transizione ci sono due aspetti: i finanziamenti dell'ecosostenibile e il ruolo sociale degli investimenti. Servono investimenti a lungo termine e di ampio respiro in grado di far guadagnare qualche cosa anche dal punto di vista sociale.

Qual è il ruolo immediato del consumatore? Cosa devono fare i consumatori in questa nuova veste? Cosa devono richiedere e che cosa devono fare le associazioni importanti come Adiconsum e come si devono porre? È questo l'argomento fondamentale perché in questo mercato devono coesistere tutti: i consumatori, i distributori, i produttori e le associazioni.

Gli Stati membri devono garantire un ruolo attivo. Cosa significa? Ci deve essere un mercato, non solo per l'energia elettrica, un **mercato dell'energia** che non ha ostacoli dal punto di vista dello scambio o dell'accumulo: l'accumulo è equiparato dalla comunità europea ad un sistema di produzione.





Attenzione! Dire che l'accumulo è equivalente ad un sistema di produzione significa che il mercato ha tutti i vantaggi dati ai produttori.

I produttori stessi devono stare attenti perché non lo possono fare autonomamente, devono fare un discorso complesso per far sì che quest'accumulo non sia monopolizzato.

In merito alla diatriba sugli **oneri**, tra chi tira l'acqua al proprio mulino da una parte e chi dall'altra, quello che rimane in mezzo è sempre il solito utente che si deve far carico di problemi che non sono suoi e che non devono essere suoi.

**Operatività dei sistemi** che sono in uso: da un lato c'è chi dice che ci devono essere dei comitati sull'energia, dall'altra c'è una legge che lo impedisce.

L'**importanza della domanda**: non si dice quasi niente su questo: la gestione della domanda deve avere obbligatoriamente la partecipazione cittadina.

Il cittadino o in forma singola o in forma aggregata deve partecipare alla gestione della domanda. Ci mettiamo insieme e stabiliamo, negoziando con il distributore, quali sono i profili da assegnare a ciascun utente.

C'è un tema che noi spesso ignoriamo ed è il discorso dei **dati**: se è vero che noi consumatori dobbiamo ricevere uno strumento che monitori i nostri consumi, qualcuno ci deve dire dove sono questi dati e come facciamo a consultare queste informazioni.

Ma tutti questi big data chi li sta gestendo? Ma in tutti questi dati si parla dell'interesse dell'utente? Possibile che nessuno parli di efficienza energetica?

Per contribuire in modo importante c'è una soluzione: si chiama **contrasto alla povertà energetica** ed in questo il nostro Paese può assumere la leadership.

Noi siamo un Paese molto penalizzato nei confronti della povertà energetica per tre motivi:

1. il nostro reddito medio è più basso rispetto agli altri Paesi europei
2. le nostre case hanno un consumo di 100/150 kWh/mq annui contro i 30 kWh/mq degli altri Paesi europei
3. i prezzi dell'energia 20-30% più alti degli altri.

In uno scenario del genere, l'efficienza energetica può essere equiparata ad una forma di tutela, può essere un nuovo modo di affrontare gli investimenti a grande valenza sociale.





# ADICONSUM

## SE SEI ISCRITTO...

### ECCO IN COSA TI POSSIAMO AIUTARE

- Ti sei imbattuto in una pratica commerciale scorretta, in una truffa o raggio?
- Hai ricevuto una multa che ritieni ingiusta?
- Hai firmato un contratto, ma ti sei pentito?
- Hai acquistato un prodotto, ma non l'hai mai ricevuto?
- La lavatrice, il televisore, il frigorifero che hai acquistato da poco sono difettosi e non sai come far valere la garanzia?
- Le spese del tuo conto corrente sono lievitate inspiegabilmente?
- La tua bolletta della luce/gas presenta consumi anomali?
- Ti sei ritrovato cliente di un gestore telefonico senza aver mai dato il consenso?
- La tua linea internet è scadente?
- Vuoi sapere come scegliere il tuo operatore telefonico e risparmiare sul tuo contratto telefonico fisso o mobile che sia? Vuoi scoprire tutte le dritture per risparmiare sulla bolletta della luce e del gas? Vuoi sapere che cos'è la mobilità sostenibile? Vuoi cambiare banca o assicurazione, ma non sai come scegliere quella più conveniente per le tue esigenze?

## SE SEI ISCRITTO...

### CON NOI

1. Ti informi
2. Segnali attraverso telefono numero verde, mail e app
3. Presenti i tuoi reclami
4. Concili in tempi rapidi e senza costi. Adiconsum ha sottoscritto la procedura di conciliazione paritetica con le maggiori aziende di servizio: dall'energia alla telefonia, dalle banche/finanziarie alle assicurazioni, dai trasporti al turismo. Grazie alla conciliazione paritetica potrai risolvere in maniera bonaria la tua controversia con l'impresa, facendo valere i tuoi diritti, senza dover ricorrere ai tempi lunghi e ai costi elevati dei tribunali.



### IL FONDO DI PREVENZIONE DEL SOVRAINDEBITAMENTO E DELL'USURA

Se hai problemi di sovraindebitamento, non riesci più a pagare le spese necessarie per il sostentamento della tua famiglia (vitto, fitto, rate del mutuo, bollette, spese sanitarie, prestiti, ecc.) e non hai più accesso al credito legale perché risulti "cattivo pagatore", rivolgiti al Fondo di prevenzione del sovraindebitamento e dell'usura, gestito da Adiconsum. Presenta la tua domanda al Fondo: se sei in possesso dei requisiti di legge, Adiconsum sarà tuo garante presso le banche. Otterrai in tal modo il credito legale che ti serve per risollevarti dalla tua situazione debitoria.

### I NOSTRI SERVIZI SU MISURA PER TE

### L'ISCRIZIONE AD ADICONSUM TI DÀ DIRITTO A:

- **PRIMA Assistenza Telefonica al numero verde GRATUITO 800 89 41 91 e da cellulare chiamando il numero 0644170244 \***
- **Newsletter di Adiconsum**
- **Newsletter del Centro Europeo Consumatori Italia**
- **Bimestrale "Usi e consumi".**

\*In caso di assistenza più approfondita o per avviare un reclamo verrai indirizzato alla sede territoriale Adiconsum più vicina a te. Otterrai ciò di cui hai bisogno versando un'integrazione alla quota di iscrizione!

## ISCRIVITI E DIFENDI I TUOI DIRITTI

**DIVENTA SOCIO AMICO A SOLI 5 €!**



Scarica **GRATUITAMENTE** la nostra App disponibile sia su Google Play che su App Store



### Adiconsum Reclami 2.0

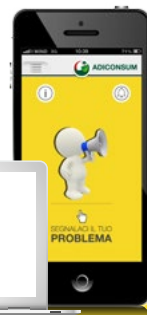
Tramite l'App Adiconsum Reclami 2.0 puoi:

Iscriverti ad Adiconsum e usufruire dei nostri servizi.

Segnalare il tuo problema, scegliendo il settore consumeristico e allegando una foto del problema.

Avere una risposta veloce, tramite una notifica "push" sul tuo Smartphone, il nostro esperto ti risponderà in breve tempo e ti orienterà per capire come risolvere il tuo problema

Avere lo storico dei reclami, nonché ampliare e modificare tutti i tuoi reclami inviati al nostro sistema.



### CONTATTI



Sede Nazionale:  
Largo Alessandro Vessella 31  
00199 Roma  
Tel. 06 4417021  
Fax. 06 44170230  
[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

Adiconsum Reclami 2.0



@adiconsum



Adiconsum Nazionale



adiconsum



Consulenza ed assistenza per i consumatori in Europa  
ECC-Net  
Centro Europeo Consumatori Italia

### IL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ITALIA

Dal 2006 Adiconsum gestisce, su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico e della Commissione Europea il Centro Europeo Consumatori (ECC-Net)

Se la vacanza dei tuoi sogni si è trasformata in un incubo  
Se il tuo volo è in ritardo o è stato cancellato  
Se il tuo bagaglio è stato smarrito  
Se il prodotto acquistato online è difettoso  
Se hai noleggiato la macchina e ti hanno addebitato dei costi ingiustificati

Se comunque hai un problema con un'impresa di un Paese europeo diverso dal tuo, il Centro Europeo Consumatori Italia, ti informa GRATUITAMENTE sui tuoi diritti di consumatore europeo e ti assiste GRATUITAMENTE sulla controversia insorta.

Per maggiori informazioni: [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it) - [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)