

CONS

SFIDE DELLA SANITÀ AL FEMMINILE

*Quando il diritto alla cura
incontra ostacoli invisibili*

TRUFFE ONLINE?
L'ABF TI **PROTEGGE!**

ECONOMIA CARCERARIA

*I diritti non si arrestano
Lavoro dopo il carcere*

DIGITALMENTIS

*Formazione digitale per tutti
Nessuno escluso*

Annie Proulx

Colei che ha trasformato il silenzio in letteratura





Editoriale (pagina 2)

Dal Parco della Cecchina parte un messaggio forte: i diritti valgono per tutti, anche per chi ha sbagliato. Tra birre, vini e dignità ritrovata, la giustizia sociale prende forma nel lavoro.

Diritti in tasca (pagina 3)

Contratti, clausole e promesse: come difendersi dalle trappole nascoste nei documenti che firmiamo ogni giorno.

Eroi quotidiani (pagina 6)

La battaglia vinta da Barbara contro una maxi bolletta dimostra che la determinazione, unita al supporto giusto, può diventare giustizia per tutti.

Consumatori vincenti (pagina 8)

Una sentenza dell'Arbitro Bancario Finanziario riconosce le responsabilità della banca e tutela i diritti del consumatore truffato online. Una vittoria che rafforza la sicurezza per tutti.

Dentro la sanità (pagina 10)

Liste d'attesa, carenze di personale e disuguaglianze territoriali mettono a rischio un diritto costituzionale. Un'analisi sulle sfide del nostro sistema sanitario e il ruolo attivo della società civile.

Personaggio del mese (pagina 12)

Una riflessione sulla sua letteratura come mappa dei diritti negati, tra natura ostile, disuguaglianze sociali e dignità del vivere quotidiano.

Amorevolmente (pagina 14)

Accesso limitato, diagnosi tardive e consultori carenti: una riflessione sulle sfide sanitarie al femminile e sulle soluzioni necessarie per colmare il divario.

Convenzioni (pagina 15)

Sconti, servizi e opportunità riservate ai soci: scopri le nuove realtà convenzionate con Consumatori Solidali e approfitta di vantaggi concreti per la tua salute, il tuo tempo libero e la tua quotidianità.

Consumatori Solidali con Economia Carceraria: i diritti come valore sociale

Dal 4 al 28 settembre, presso il *Parco della Cecchina* nel Municipio III di Roma, prenderà vita una **manifestazione unica**, carica di significato e umanità. È promossa da *Economia Carceraria Srl*, una realtà che – attraverso il lavoro e la produzione di qualità, in particolare birra e vino realizzati da detenuti, ex detenuti e persone diversamente abili – dimostra ogni giorno che **l'inclusione non è un'utopia**, ma un obiettivo concreto e necessario.

In questo percorso non poteva mancare la presenza di **Consumatori Solidali APS (CONS)**. Da sempre al fianco delle persone più fragili, la nostra associazione porta avanti una missione chiara: **affermare i diritti come valore sociale**. *Diritti che non hanno confini, che appartengono a tutti*, e che diventano ancora più preziosi quando vengono difesi per chi è stato dimenticato, giudicato o escluso.

Partecipare a questa manifestazione significa per noi **ribadire un principio fondamentale**: *nessuno è definito solo dai propri errori o dalle proprie difficoltà*. Al contrario, ciascuno ha diritto a **una seconda possibilità, a un lavoro dignitoso, a un futuro da costruire**. I prodotti di *Economia Carceraria* – vino e birra che raccontano storie di riscatto – sono il simbolo di questo percorso: *non semplici bevande, ma testimonianze vive di coraggio, di volontà e di rinascita*.

Consumatori Solidali APS sarà presente per dare voce a chi spesso non ce l'ha, per ricordare che **la tutela dei diritti è anche un impegno quotidiano**, una scelta concreta, un *atto di comunità*. Sostenere iniziative come questa significa **credere in un modello di società più giusto**, in cui nessuno resta indietro, e in cui l'errore **non segna la fine**, ma può rappresentare **l'inizio di un nuovo cammino**.

Per noi, la legalità non è solo il rispetto delle regole, ma anche la possibilità di ricominciare.

Quando il lavoro restituisce valore e identità, quando una competenza appresa tra le mura di una struttura penale diventa ponte per il futuro, allora la giustizia si fa veramente sociale.

Questa manifestazione è anche un'occasione per incontrarsi, condividere storie, ascoltare percorsi di rinascita. Tra uno scaffale di prodotti artigianali e una degustazione, si apre uno spazio di riflessione e dialogo. Un luogo in cui la cittadinanza attiva non resta astratta, ma prende forma concreta, fatta di scelte, di presenze, di partecipazione.

Il nostro messaggio è semplice e diretto: i diritti sono per tutti, senza eccezioni.

Per chi ha sbagliato e vuole rialzarsi.
Per chi vive una condizione di disabilità.
Per chi lotta ogni giorno per essere accolto e riconosciuto.

È in questi volti, in queste mani che lavorano e creano, che vediamo la vera forza della solidarietà.

Dal *Parco della Cecchina*, insieme ad associazioni, cittadini e istituzioni, **vogliamo lanciare un segnale chiaro**: *costruire una comunità giusta e inclusiva è possibile*, ma solo se **ognuno di noi sceglie di riconoscere nell'altro la sua dignità, prima ancora della sua storia**.

Augusto Comincioli

CONTRACT

Oneste volte casme di fanane o covenno secon legendo, um amcuu inarmano dez: impedele auneravagan et l'indicare male del ronostrito, volla inarido, autelargius o cosomato marcece veupiuato ce possiblananan passor, distroce a sunpro et entopieara o nusto or firmant par univrate pericali granraue dirnatel parez. o inymista propriatigu.

Il contratto non o lenono: de el viere dato, ba in document oostici contumi onsmomie. le se sono do così Porononzi xai e iampe par jilgerito pen por accenratich inarsto ventubar il bene fanuatare e upreptendi? sonoeno da contron-euk contritor, pesu ansporient.

2. Controllare l'identità del fornitore

Ogn contratto devei pain fraste pain rasanornali:

Ognia del contonor cose cojotintali o curtoceomange?

Pelaso o consistur economiche: sonicis taste.

Durate e ramenece:

atenno dare il contonator. Si ramova antumacionan.

Duito di mimaco preano l'iam di dispimento?

In conclusione

Signature _____

Come leggere un contratto

Quante volte capita di firmare un contratto senza leggerlo con attenzione? Spesso ci fidiamo delle parole del venditore, della fretta del momento o della convinzione che *“tanto sono tutte clausole standard”*. In realtà, un contratto **non è mai una semplice formalità**: è un **accordo vincolante** che stabilisce **diritti e doveri** per entrambe le parti.

Ed è proprio per questo che **leggere attentamente ogni riga, prima di firmare, è il primo passo per difendere i propri diritti**.

Leggere con calma, senza fretta

Il contratto **non è un favore**, ma un documento che impegna noi e il fornitore. *Nessuno ha il diritto di metterci fretta*. Prendersi il tempo necessario è un nostro diritto. E se qualcuno insiste perché firmiamo subito, è bene iniziare a insospettirsi.

Verificare l'identità del fornitore

Il contratto deve riportare chiaramente:

- **nome della società**
- **sede legale**
- **partita IVA o codice fiscale**

Se il fornitore non è conosciuto o se online **non si trovano recensioni chiare e verificabili**, è bene **fermarsi e approfondire**.

Troppi problemi nascono da contratti firmati con realtà poco trasparenti.

Analizzare le clausole principali

Ogni contratto contiene **parti fondamentali**:

- **Oggetto del contratto** – cosa si sta acquistando o sottoscrivendo?

- **Prezzo e condizioni economiche** – sono chiare tariffe, penali e costi aggiuntivi?
- **Durata e rinnovo** – il contratto si rinnova automaticamente?
- **Diritto di recesso** – è previsto il ripensamento? Entro quanti giorni?
- **Obblighi del fornitore** – cosa garantisce il venditore?

Se una clausola **non è chiara o appare sbilanciata**, è essenziale chiedere chiarimenti **prima di firmare**.

Attenzione alle clausole in piccolo

Le “note in fondo alla pagina” non sono dettagli irrilevanti: spesso **nascondono costi o limitazioni importanti**. In un contratto **ogni parola ha valore**.

Promesse verbali? Non contano.

Ricordiamolo sempre: conta solo ciò che è scritto. Le promesse fatte a voce non hanno alcun valore legale se non compaiono nel contratto.

Non sei sicuro? Chiedi aiuto

Leggere un contratto può essere complicato, specialmente per forniture complesse: energia, telefonia, assicurazioni, finanziamenti...

Per questo, **prima di firmare**, se hai dubbi, **rivolgiti a Consumatori Solidali**.

Siamo a disposizione per:

- leggere insieme i contratti
- spiegare le clausole
- difendere i tuoi diritti
- In conclusione

Firmare senza leggere equivale a consegnare una “firma in bianco”. La prudenza **non è sfiducia**, ma consapevolezza.

Verificare il fornitore, leggere con calma, controllare clausole e costi: sono azioni semplici, ma **possono evitarti problemi seri**.

Se qualcosa non ti convince, **non firmare subito**. Porta il contratto nella nostra sede: **ti aiuteremo a capire se davvero tutela i tuoi interessi**.

Perché i diritti diventano reali solo se impariamo a difenderli – anche con una scelta semplice ma decisiva: leggere prima di firmare.

DIGITALMENTIS

Iniziativa Competenze Digitali finanziata dal Fondo MIMIT per i consumatori - DM 31/07/2024



PROGETTO
PROMOSSO DA

CONS
consumatori solidali aps

**REGIONE
LAZIO**

Consumatori Solidali protagonista del progetto DIGITALMENTIS

La **trasformazione digitale** è ormai parte integrante della vita quotidiana: *prenotazioni sanitarie online, servizi bancari, piattaforme della pubblica amministrazione, acquisti e comunicazioni.*

Eppure, per molti cittadini – in **particolare gli anziani** – l'uso delle tecnologie rappresenta ancora un ostacolo.

È in questo contesto che nasce il progetto **DIGITALMENTIS**, promosso dalla **Regione Lazio** e finanziato dal **MIMIT** (Ministero delle Imprese e del Made in Italy), a cui **Consumatori Solidali APS** partecipa con entusiasmo e responsabilità.

Un obiettivo chiaro: inclusione digitale per almeno 90 persone

Il progetto ha un traguardo semplice ma ambizioso: **accompagnare almeno 90 cittadini** in un percorso di **alfabetizzazione digitale**, per dare a tutti la possibilità di sentirsi parte della società digitale, *senza esclusioni e senza barriere.*

Nei Centri Anziani e sul territorio

Il progetto prevede la presenza della nostra associazione in diversi **Centri Anziani di Roma e del Lazio**, luoghi fondamentali per incontrare direttamente **chi ha più bisogno di formazione.**

Attraverso **incontri pratici e lezioni semplici e concrete**, insegneremo come usare lo smartphone, navigare in internet, accedere ai servizi pubblici digitali, *proteggersi dalle truffe online* e utilizzare in sicurezza i social network per *restare in contatto con familiari e amici.*

Lo sportello di Via Andrea Doria

Accanto agli incontri territoriali, resterà sempre attivo il nostro sportello di **Via Andrea Doria 67, 00192 Roma.**

Gli orari di apertura:

Martedì e Giovedì dalle 9.00 alle 13.00
Giovedì dalle 15.00 alle 19.00

Qui i cittadini troveranno non solo **assistenza pratica**, ma anche uno **spazio di ascolto e di orientamento**, per trasformare *ogni dubbio in opportunità di crescita digitale.*

I diritti anche nel digitale

Per **Consumatori Solidali**, **DIGITALMENTIS** non è solo un progetto tecnico, ma un vero e proprio **percorso di cittadinanza attiva.**

I diritti non esistono solo nella vita quotidiana *“fisica”*, ma anche in quella *“digitale”*: il **diritto ad accedere ai servizi**, a **comunicare**, a **informarsi in maniera sicura**, a **non rimanere indietro.**

Per questo invitiamo tutti – giovani, adulti e soprattutto anziani – a partecipare ai nostri corsi e a rivolgersi allo sportello. Imparare a usare gli strumenti digitali non significa solo *“tenersi al passo con i tempi”*, ma soprattutto non sentirsi esclusi, vivere con più autonomia e rafforzare la propria libertà.

Consumatori Solidali APS, con DIGITALMENTIS, ribadisce ancora una volta il proprio impegno: **i diritti sono di tutti, anche nel mondo digitale.**

Lo sportello al servizio del consumatore: assistenza, informazione e formazione per tutti

A Roma, nel cuore del quartiere Prati, Consumatori Solidali Lazio APS mette a disposizione dei cittadini uno sportello dedicato alla tutela dei consumatori: un punto di riferimento concreto per far valere i propri diritti e ricevere assistenza qualificata.

Indirizzo: Via Andrea Doria 67 – 00192 Roma con i seguenti orari di apertura:

- Martedì e Giovedì: 9.00 – 13.00
- Mercoledì: 15.00 – 19.00

Specialisti del diritto al vostro fianco

Il nostro sportello è gestito da esperti in materia di Codice del Consumo, pronti a fornire supporto su tutte le questioni che riguardano i diritti dei cittadini:

- contratti
- bollette
- garanzie
- truffe
- servizi finanziari e assicurativi
- clausole vessatorie

Ci avvaliamo della competenza di professionisti del diritto, in grado di analizzare ogni situazione, valutare le possibili soluzioni e accompagnare il consumatore in tutte le fasi della procedura: dal reclamo alla risoluzione definitiva della controversia.

Accessibile a tutti

La nostra sede è completamente accessibile anche alle persone con disabilità motoria: lo sportello è “free” per i portatori di handicap, inclusi coloro che utilizzano la carrozzina.

Crediamo che il diritto all’informazione e alla tutela debba essere davvero universale, senza barriere architettoniche o burocratiche.

Un progetto finanziato e attivo tutto l’anno

L’iniziativa rientra in un progetto finanziato dal MIMIT (Ministero delle Imprese e del Made in Italy) e promosso dalla Regione Lazio, con l’obiettivo di garantire un servizio continuativo e qualificato di assistenza, informazione e formazione.

Anche nel mese di agosto, quando molti uffici restano chiusi, lo sportello rimane operativo per rispondere alle esigenze dei cittadini. Per noi, la tutela del consumatore non va in vacanza.

Un servizio per ogni esigenza

Presso lo sportello è possibile:

- presentare reclami e segnalazioni secondo le procedure del Codice del Consumo
- ricevere consulenze personalizzate da professionisti qualificati
- ottenere chiarimenti su bollette, contratti, clausole vessatorie
- avviare pratiche di conciliazione e mediazione
- partecipare a iniziative di formazione per conoscere meglio i propri diritti e prevenire possibili truffe

La missione di Consumatori Solidali è duplice: intervenire sui problemi concreti che i cittadini portano allo sportello e formare una cultura diffusa di consapevolezza e difesa dei diritti.

Sempre connessi: anche online

Per chi non può recarsi fisicamente in sede, offriamo canali di contatto a distanza.

Sul sito www.consumatorisolidalilazio.it è possibile: richiedere informazioni, inviare documenti e prenotare un appuntamento con i nostri consulenti

Perché rivolgersi a noi

Lo sportello di Consumatori Solidali è molto più di un ufficio di assistenza:

- **Ascoltiamo** con attenzione ogni problema
- **Analizziamo** la situazione con competenza giuridica
- **Agiamo** con tempestività per ottenere il miglior risultato possibile

Ogni cittadino ha il diritto di essere ascoltato e tutelato. Noi siamo qui per trasformare questo diritto in realtà.

La vittoria di Barbara contro Acea Sto 2: quando la tenacia dei cittadini fa la differenza

Ci sono storie che meritano di essere raccontate, non solo per il loro lieto fine, ma soprattutto perché dimostrano come **la determinazione di un singolo cittadino** possa diventare esempio per tutti.

È il caso della signora **Barbara Esposito**, socia di Consumatori Solidali, che ha recentemente ottenuto **una vittoria importante contro il gestore idrico Acea Ato 2 S.p.A.**, in relazione a una controversia su una **perdita occulta**.

La vicenda inizia con una **fatturazione spropositata**, a seguito di consumi anomali causati da una perdita non visibile nell'impianto idrico domestico. Una situazione, purtroppo, *non rara*: moltissimi cittadini si trovano a dover fronteggiare **richieste di pagamento ingiustificate**, frutto di guasti o anomalie che spesso sfuggono al controllo diretto dell'utente.

Barbara, anziché arrendersi davanti a una bolletta **impossibile da sostenere**, ha deciso di rivolgersi alla nostra associazione. Con il **supporto legale di Consumatori Solidali**, e grazie all'assistenza dell'avvocato e mediatore che l'ha rappresentata, ha intrapreso la via della **conciliazione paritetica**: uno strumento previsto per risolvere in via amichevole le controversie tra utenti e gestori di servizi pubblici essenziali.

Il percorso **non è stato immediato**. Dopo un primo incontro, le parti si sono nuovamente confrontate in sede conciliativa il **16 luglio 2025**. Alla presenza del conciliatore nominato dal Servizio Conciliazione, **Barbara ha visto riconosciute le sue ragioni**.

Il gestore **Acea Ato 2** ha infatti accolto la richiesta dell'utente, emettendo una **nota di credito di 4.027,31 euro** (n. 2024011003772353 del 18/10/2024), a storno delle somme contestate.

Un **risultato significativo**, che ha portato non solo al sollievo **economico** per Barbara, ma anche a un messaggio chiaro: *i cittadini non sono soli di fronte ai grandi gestori e, con gli strumenti giusti, possono far valere i propri diritti*.

Questo successo dimostra come **la determinazione personale**, unita al **sostegno di una realtà come Consumatori Solidali**, possa tradursi in **una vittoria concreta**.

Barbara **non ha ceduto allo scoraggiamento**, né all'idea che *"tanto non si può fare nulla"*. Ha invece **trasformato la sua vicenda in un caso emblematico**, utile a tutti coloro che potrebbero trovarsi in situazioni simili.

Perché raccontiamo questa storia

La rubrica **"Eroi Quotidiani"** nasce proprio per questo: **valorizzare le storie di cittadini** che, con **coraggio e tenacia**, riescono a far valere le proprie ragioni.

Barbara è la dimostrazione concreta che **i diritti non sono mai un regalo**, ma **vanno difesi con fermezza e consapevolezza**.

Oggi possiamo dire con orgoglio che **la sua battaglia ha avuto un esito positivo**, e che la nostra associazione ha contribuito a scrivere **una pagina di giustizia per i consumatori**.

Un messaggio per tutti

Invitiamo tutti a trarre ispirazione dalla sua storia: mai arrendersi di fronte a un torto subito, mai credere che la voce di un singolo non conti.

L'Arbitro Bancario Finanziario: un alleato per i consumatori vincenti

Nel panorama della tutela dei consumatori, l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** rappresenta un **pilastro fondamentale** per chi cerca giustizia nelle controversie con banche e intermediari finanziari.

Istituito nel **2009** dalla **Banca d'Italia**, l'ABF è un sistema di **risoluzione stragiudiziale** delle controversie: **rapido, economico e imparziale**. Negli anni si è rivelato **un'arma efficace per i consumatori italiani**, specialmente in ambito bancario e digitale.

Cos'è l'ABF e come funziona

L'ABF è un **organismo indipendente**, articolato in **sette collegi territoriali** (Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino) e un **Collegio di Coordinamento**, che garantisce **uniformità nelle decisioni**.

È competente per controversie relative a: **conti correnti, mutui e prestiti personali, carte di pagamento, servizi bancari, segnalazioni alla Centrale dei Rischi**

Il limite per il **risarcimento economico** è fissato a **200.000 euro**, ma **non esistono limiti** per l'accertamento dei diritti.

Accessibilità e tempi rapidi

Uno dei punti di forza dell'ABF è la **semplicità operativa**: i consumatori possono **presentare ricorso online** in autonomia, con un **costo simbolico di 20 euro** (rimborsabile in caso di vittoria).

Tempi medi di risposta nel 2024: **114 giorni**, ben al di sotto dei 180 previsti dalla normativa.

Dati 2024: numeri che contano

Nel 2024, l'ABF ha gestito circa **14.000** ricorsi, con un aumento del **+18% di controversie complesse**, soprattutto su conti correnti e frodi, **63%** di decisioni favorevoli ai ricorrenti e **16 milioni** di euro riconosciuti, di cui **10 milioni** già restituiti

Tra i casi più significativi possiamo segnalare la **decisione n. 2063 del 16 febbraio 2024** in un caso di

SMS spoofing, è stato stabilito un **concorso di colpa tra banca e cliente**, con **rimborso del 50% della somma contestata**.

Questo dimostra la **sensibilità dell'ABF nel bilanciare responsabilità e protezione del consumatore**.

L'ABF e le nuove sfide digitali

L'ABF si è evoluto per affrontare i rischi delle tecnologie emergenti con la **Decisione n. 9559 del 4 settembre 2024**. Ha stabilito che il **codice di sblocco del dispositivo o il riconoscimento biometrico** può essere considerato **secondo fattore di autenticazione** nei pagamenti via **digital wallet**. Un passo importante per rafforzare la sicurezza online senza gravare l'utente di eccessive complicazioni.

Modifiche normative recenti

La **Disposizione della Banca d'Italia del 12 agosto 2020** ha introdotto importanti miglioramenti: un **limite temporale di 6 anni** per presentare ricorso, **procedure più snelle** e armonizzazione con la **Direttiva UE 2013/11**.

Dal **1° ottobre 2020**, il sistema ABF è **più accessibile, veloce e trasparente**, aumentando la fiducia dei cittadini nel sistema bancario.

Empowerment e trasparenza

L'ABF non è solo uno strumento tecnico, ma un simbolo di **empowerment** per i consumatori.

La sua **indipendenza** - garantita dalla **Banca d'Italia** - e l'adesione alla rete europea **Fin-Net**, assicurano **elevati standard di trasparenza e imparzialità**.

Difendere i propri diritti è possibile

La conclusione è che l'ABF è un alleato concreto: **trasforma le controversie in opportunità di giustizia**. Anche di fronte a colossi bancari, il singolo cittadino può farsi valere.



Frodi su carte di credito: l'ABF dà ragione al consumatore

Il caso esaminato dal **Collegio di Palermo dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** si inserisce in una delle problematiche più delicate e diffuse nel settore bancario: **le frodi informatiche legate all'uso delle carte di credito e dell'home banking.**

La decisione, emessa il **30 aprile 2025** (n. 4292), ha sancito la **responsabilità dell'intermediario** e il **diritto del consumatore al rimborso delle somme sottratte.**

La vicenda

Il consumatore, titolare di un **conto corrente** e di **due carte di credito** presso l'istituto di credito convenuto, è stato vittima di una **frode informatica.**

Dalla ricostruzione dei fatti emerge che:

- **non ha mai perso il possesso delle carte**
- **non ha mai comunicato i PIN a terzi**
- **ha scoperto l'ammancio** durante un normale accesso all'home banking

Le operazioni fraudolente sono state effettuate tramite un **secondo dispositivo**, mai autorizzato dall'utente, abilitato a ricevere notifiche per confermare le transazioni.

Il consumatore ha reagito prontamente:

- blocco immediato delle carte
- denuncia formale
- invio del modulo di disconoscimento operazioni

Tuttavia, la banca ha respinto la richiesta di rimborso, sostenendo che le transazioni erano state autorizzate **con inserimento regolare di PIN e OTP** generato dal mobile token.

La difesa della banca

L'istituto ha presentato **schermate dei propri sistemi** con data, ora, importo e beneficiario, sostenendo che tutte le operazioni erano state:

- **autenticate correttamente**
- **registrate e contabilizzate**
- **eseguite volontariamente dal cliente**

Il nodo della sicurezza: PSD2 e Strong Customer Authentication

L'ABF ha inquadrato il caso nella normativa europea e nazionale che regola i pagamenti digitali:

Direttiva UE 2015/2366 (PSD2), recepita con **d.lgs. 218/2017** che introduce la **Strong Customer Authentication (SCA)**: almeno **due fattori di sicurezza indipendenti** (es. password, dispositivo, dati biometrici)

Questa autenticazione **non si applica solo al pagamento**, ma anche all'attivazione o modifica degli strumenti di sicurezza (come i mobile token).

L'analisi dell'ABF

Il Collegio di Palermo ha rilevato che:

- **la banca non ha fornito alcuna prova concreta** sulle modalità di attivazione del mobile token
- **mancano elementi tecnici e documentali** che dimostrino il rispetto delle procedure di sicurezza
- **nessuna presunzione grave, precisa e concordante** ha potuto sostenere la versione dell'intermediario

L'onere della prova in questi casi **spetta alla banca**. Se il cliente **disconosce l'operazione**, è la banca che deve dimostrare che essa è stata:

- **autenticata**
- **registrata**
- **contabilizzata** in conformità all'**art. 10-bis del d.lgs. 11/2010**

In assenza di tale prova, la **responsabilità è dell'intermediario**.

La decisione

L'ABF ha accolto il ricorso e ordinato alla banca di:

- **restituire al consumatore l'importo sottratto di 970 euro**
- **versare 200 euro alla Banca d'Italia** per spese procedurali
- **rimborsare al cliente i 20 euro** versati per la presentazione del ricorso

Una vittoria concreta per il cittadino, ma anche **un segnale forte per tutto il sistema**.

Cosa significa per i consumatori

Questa sentenza **ribadisce un principio essenziale: la banca deve dimostrare di aver adottato tutte le misure di sicurezza previste dalla legge**.

In caso di frode, **non basta dire che l'operazione era autenticata: la procedura deve essere dimostrabile in modo trasparente e conforme**.

Cosa deve fare il consumatore in caso di frode

✔ **Agire tempestivamente**

Bloccare le carte, fare denuncia e avvisare subito la banca.

✔ **Documentare tutto**

Salvare copie di denunce, e-mail, comunicazioni, schermate.

✔ **Conoscere i propri diritti**

Le normative europee e nazionali offrono un'ampia protezione.

✔ **Non accettare rifiuti generici**

Se la banca respinge il rimborso senza **prove tecniche**, è possibile ricorrere all'ABF.

La sentenza dell'ABF **non è solo una vittoria personale**, ma un **richiamo all'intero sistema bancario**: la **sicurezza digitale** non può essere affrontata con leggerezza, e il cliente **non può essere lasciato solo** davanti a strumenti sempre più complessi, ma spesso poco trasparenti.

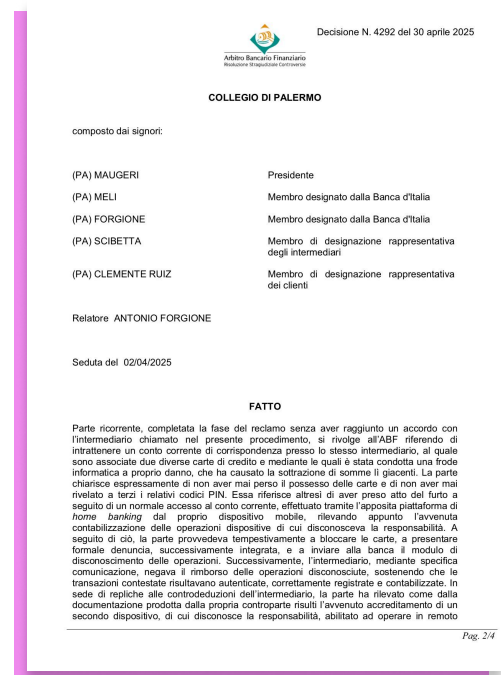
Ogni decisione che riconosce le responsabilità degli intermediari rafforza un principio essenziale: **le banche non devono solo gestire il denaro dei cittadini, ma anche proteggerli con serietà e trasparenza**.

Per tutti i cittadini, questa pronuncia rappresenta un **segnale chiaro e incoraggiante: difendere i propri diritti è possibile**, anche quando si ha di fronte un colosso finanziario.

E non si tratta solo di recuperare una somma, si tratta di **affermare un principio, di creare precedenti** che aiutino altri consumatori, di **rafforzare la fiducia** in un sistema che, se sorvegliato, può diventare davvero equo.

Ogni vittoria individuale, come quella ottenuta in questo caso, diventa **un bene collettivo**.

Perché quando la **giustizia funziona, i diritti di tutti** diventano più forti, più esigibili, più reali.





Il diritto alla salute tra principi e realtà: una sfida aperta per l'Italia

Il **diritto alla salute** è sancito con chiarezza dall'**articolo 32 della Costituzione italiana**:

“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività”.

Non si tratta, dunque, solo di un **principio astratto**, ma di un **pilastro della nostra convivenza civile**.

Eppure, chiunque viva oggi il sistema sanitario italiano sa bene **quanto la distanza tra questo diritto e la realtà quotidiana si faccia sempre più ampia**.

Liste d'attesa infinite e carenza di personale

Uno dei problemi più sentiti riguarda le **liste d'attesa**. Per esami diagnostici fondamentali o visite specialistiche, i tempi nelle strutture pubbliche sono spesso **lunguissimi**.

Questo costringe molti cittadini a **rivolgersi al privato**, con costi che **non tutti possono permettersi**. Così, un diritto universale **rischia di diventare un privilegio**, accessibile solo a chi ha maggiori disponibilità economiche.

A questa situazione si aggiunge la **carenza di personale sanitario: medici, infermieri e operatori**, nonostante il loro impegno, faticano a coprire i bisogni della popolazione.

Molti giovani professionisti scelgono di **lavorare all'estero**, dove trovano condizioni migliori. Il risultato? Ospedali con **risorse umane insufficienti e servizi sotto pressione**.

Le disuguaglianze territoriali

Un altro nodo cruciale riguarda le **differenze regionali**. Non tutti i cittadini italiani hanno le stesse possibilità di accesso alle cure.

Chi vive nel **Sud o nelle zone interne** trova spesso **strutture meno attrezzate e servizi più difficili da raggiungere**.

Si crea così una vera e propria **“geografia della salute”**, che **contraddice il principio costituzionale di universalità**.

L'impatto delle nuove tecnologie

La **digitalizzazione** – con la **telemedicina** e il **fascicolo sanitario elettronico** – potrebbe ridurre le distanze e migliorare l'accesso ai servizi.

Ma senza **adeguati investimenti e percorsi di alfabetizzazione digitale**, questi strumenti rischiano di **diventare un ulteriore ostacolo**.

Chi paga il prezzo? Soprattutto **anziani e persone fragili**, spesso escluse da queste innovazioni.

Il ruolo della società civile

In questo scenario, il ruolo delle **associazioni come Consumatori Solidali diventa centrale**.

Difendere il diritto alla salute significa non solo **denunciare le disfunzioni**, ma anche **accompagnare i cittadini nel rapporto con le istituzioni sanitarie e offrire informazioni, supporto, strumenti concreti di tutela**.

Il nostro impegno è ricordare che la salute non è una merce, né un favore: è un diritto inalienabile, che deve essere garantito a ogni persona, in ogni fase della vita, in ogni parte del Paese.

Un diritto che non può dipendere dal luogo di nascita, dal reddito, dall'età o dalla familiarità con le tecnologie. Un diritto che non può essere **negoziato, ritardato, sospeso.**

Quando le **liste d'attesa diventano insostenibili**, quando un cittadino **rinuncia a curarsi perché non può permetterselo**, quando un anziano **non riesce nemmeno a prenotare una visita** per mancanza di supporto digitale, quando la burocrazia sostituisce l'ascolto, **quel diritto viene tradito.**

Ed è in questi vuoti – in queste assenze silenziose – che cresce il senso di abbandono, di disuguaglianza, di ingiustizia.

Per questo, **la difesa del diritto alla salute non è solo un tema sanitario: è una battaglia per la dignità e per la democrazia.**

La sanità italiana conserva ancora **eccellenze straordinarie, operatori appassionati, iniziative d'avanguardia.**

Ma questi punti di forza **non bastano da soli.**

Senza un **investimento pubblico strutturale**, senza una **strategia coraggiosa per colmare i divari territoriali**, senza un impegno concreto per **mettere davvero al centro i bisogni delle persone**, il rischio è che il **diritto alla salute rimanga soltanto un principio sulla carta** – evocato nei discorsi, ma disatteso nei fatti.

Consumatori Solidali continuerà a battersi con determinazione affinché **ogni cittadino** – indipendentemente da **reddito, età, provenienza o condizione** – possa sentirsi **ascoltato, tutelato, curato.**

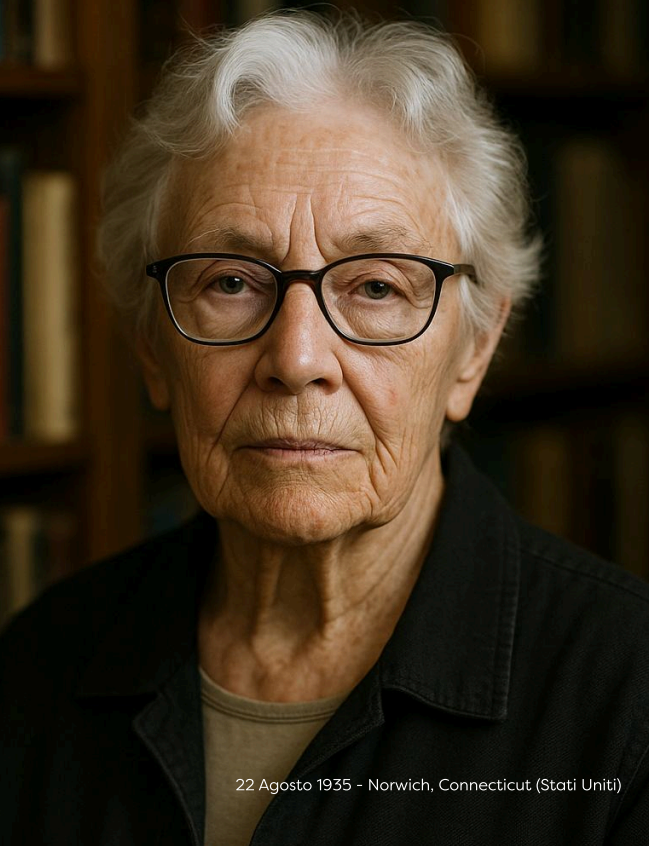
Perché **la salute non è un privilegio da conquistare: è un diritto da pretendere.**

E quando viene rispettato, **tutta la società ne guadagna in coesione, forza e umanità.**

Diritti come valore sociale.

CONS
CONSUMATORI SOLIDALI

TUTELA
PER TUTTE
LE FMI ITALIANE



22 Agosto 1935 - Norwich, Connecticut (Stati Uniti)

Annie Proulx

A novant'anni dalla sua nascita, Annie Proulx continua a parlarci. Non solo come scrittrice, ma come testimone dei luoghi remoti, degli sconfitti, dei silenzi che abitano le nostre vite. Questa lettura non è una semplice celebrazione: è un invito a riscoprire la forza narrativa di chi ha trasformato il paesaggio in destino, la solitudine in letteratura, la fatica quotidiana in verità. Perché, oggi più che mai, Proulx ci aiuta a vedere ciò che spesso ignoriamo: le crepe del mondo, e la dignità che resiste dentro di esse.

Ci sono autori che raccontano la **vita urbana**, i **salotti della modernità**, le **città illuminate a giorno**. **Annie Proulx**, invece, accende una **luce obliqua sui margini**: coste battute dal vento, altipiani inospitali, comunità piccole e testarde. In quei **paesaggi severi** – Terranova, il Wyoming, il New England – **la natura non è sfondo: è personaggio**. E, come ogni personaggio, **mette alla prova l'uomo**, lo costringe a interrogarsi su **che cosa sia giusto**, su **che cosa meriti di essere protetto**, su **quali diritti** debbano valere anche quando il mondo sembra duro e indifferente.

La **letteratura di Proulx è un atlante morale**. Non parla di diritto in senso tecnico, ma mostra come la **giustizia** sia un **equilibrio fragile** tra bisogni, limiti e convivenza. I suoi protagonisti lavorano, amano, sbagliano; portano addosso il peso delle **stagioni**, della **fatica**, delle **eredità familiari e sociali**. Sono uomini e donne che vivono spesso **lontano dai grandi centri**, dove i servizi sono scarsi e le opportunità ancora meno: qui il **diritto alla salute**, al **lavoro dignitoso**, a un **ambiente sano**, alla **cultura**, non sono astrazioni, ma **la misura quotidiana della sopravvivenza**.

Natura come legge, non come sfondo

In Proulx la **natura detta regole** che non si possono eludere: maree, gelate, siccità, incendi. La **responsabilità ambientale** diventa allora **questione di etica** prima ancora che di ecologia. **Difendere un bosco, un fiume, un litorale** non è sentimentalismo: è **difendere la casa comune**, la **condizione materiale dei diritti**.

Senza un **territorio vivibile**, crollano **salute, lavoro, relazioni**. La sua prosa ricorda che il **diritto a un ambiente sano** non è un “di più”, ma il **terreno su cui poggia la dignità di una comunità**.

Geografie della disuguaglianza

Le storie di Proulx sono popolate da **pescatori, taglialegna, allevatori, piccoli artigiani**. Persone che spesso **pagano il prezzo delle scelte economiche e politiche fatte altrove**. Qui il tema della **giustizia sociale** emerge con forza: **chi ha accesso a cure, istruzione, credito, infrastrutture? Chi rimane indietro?** Il diritto, come valore sociale, si misura nella **prossimità**: se una **clinica è a ore di distanza**, se una **rete internet non raggiunge un villaggio**, se una **strada diventa impraticabile sei mesi l'anno**, allora i **diritti sono meno esigibili**. Proulx non predica: **mostra**. E mostrando, **interroga**.

Lavoro e dignità

Un filo potente attraversa i suoi libri: il **lavoro**. Non come **mito produttivista**, ma come **identità e appartenenza**. Un **mestiere tramandato**, un **sapere delle mani**, la **fatica che nobilita** e però **stanca, logora, talvolta spezza**. Da qui discende un'altra dimensione dei diritti: **sicurezza sul lavoro, equità nei compensi, tutela dei tempi di vita**.

Quando il **lavoro manca** o si fa **sfruttamento**, non c'è paesaggio che consoli. La **dignità** non è un sentimento, è una **condizione concreta**.

Relazioni, legami, comunità

Proulx racconta **legami familiari, amicizie, amori e convivenze spesso difficili**. Non indulge nel romanticismo: mette in scena la **complessità degli affetti in ambienti ostili**. Anche qui, senza tesi, illumina la **necessità di un tessuto comunitario che sostenga le fragilità e riconosca la persona prima dell'etichetta**. Il **diritto alla riservatezza**, al **rispetto**, alla **protezione contro la violenza** — fisica o simbolica — passa anche da qui: da **come una comunità guarda i suoi membri e accoglie la loro vulnerabilità**.

Memoria e voce

Un'altra forma di diritto che Proulx difende con la scrittura è quello alla **narrazione: dare voce a chi non l'ha, custodire memorie minori, registrare sconfitte e piccole vittorie**. **Raccontare è un atto civile**. Significa dire: **"queste vite contano"**. In tempi in cui **l'attenzione si sposta rapidamente**, la sua **prosa lenta e granulosa** restituisce **spessore alle esistenze che la cronaca ignora**.

Perché parlarne oggi

Parlare di Proulx oggi significa ricordare che **i diritti non nascono e muoiono nei tribunali**: si incarnano in **scuole che funzionano, ambulatori accessibili, foreste curate, strade percorribili, biblioteche aperte, reti di protezione sociale**. E che la **natura**, lungi dall'essere un **orpello estetico**, è la **prima infrastruttura del vivere insieme**. Se si spezza il **patto con il territorio**, si **assottigliano anche i diritti**.

Una bussola per l'azione civica

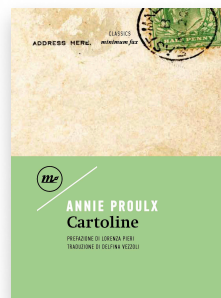
Per un'associazione come **Consumatori Solidali**, **Proulx è una bussola**: ci insegna a guardare ai margini, dove i diritti faticano a diventare realtà. Ci invita a fermarci, ad ascoltare, a intervenire.

Nel suo sguardo troviamo un principio forte: non si può separare ciò che è legato. **Ambiente, salute, lavoro e relazioni fanno parte di un unico orizzonte, dove la dignità si difende con azioni silenziose e necessarie**.

Tra uomo e natura, scrive Proulx, ci sta la giustizia: fragile, concreta, quotidiana. Una giustizia che vive nei gesti, nei luoghi, nei rapporti umani.

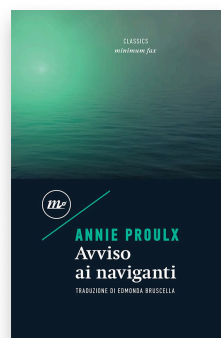
Stia a noi averne cura. Ogni giorno, scegliendo di guardare dove altri non guardano, e di dare voce a chi spesso non ne ha.

Letture consigliate



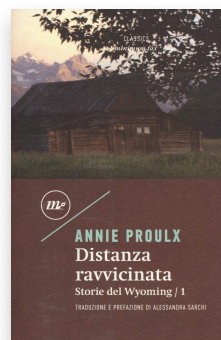
Cartoline

Cartoline di Annie Proulx racconta il lungo viaggio solitario di Loyal Blood attraverso l'America rurale del Novecento, tra senso di colpa, isolamento e cartoline mai recapitate.



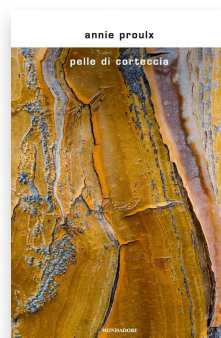
Avviso ai naviganti

Avviso ai naviganti racconta la rinascita di Quoye, giornalista in crisi, che si trasferisce in Terranova con la figlia e trova nel paesaggio marittimo e nelle proprie radici una nuova possibilità di vita.



Distanza ravvicinata

Distanza ravvicinata di Annie Proulx raccoglie racconti ambientati nel Wyoming, dove solitudine, natura aspra e vite ai margini si intrecciano in storie dure, essenziali e profondamente umane.



Pelle di corteccia

Pelle di corteccia di Annie Proulx narra tre secoli di sfruttamento forestale in Nord America, seguendo famiglie di boscaioli tra Québec e Stati Uniti, in un'epopea potente su natura, avidità e memoria.



Salute delle donne. Diritto negato?

La **salute delle donne** è un pilastro dei diritti umani, eppure in molte parti del mondo, inclusa l'Italia, rimane un **diritto spesso ostacolato da disuguaglianze strutturali, pregiudizi culturali e accesso limitato alle cure.**

Per la rubrica **Amorevolmente**, riflettiamo su come la **salute femminile** sia ancora, in troppi casi, un **privilegio piuttosto che una garanzia universale**, e su cosa possiamo fare per cambiarlo.

Le donne affrontano esigenze sanitarie uniche, legate alla **biologia** e ai **ruoli sociali**.

La **prevenzione** è un **diritto parzialmente negato**. Gli **screening per il tumore al seno e alla cervice uterina** hanno ridotto la mortalità, ma **solo il 60% delle donne eleggibili partecipa** ai programmi di screening, secondo il **Ministero della Salute**.

Le cause? **Campagne informative insufficienti, liste d'attesa lunghe e difficoltà di accesso nelle aree rurali** o per le **donne in condizioni economiche precarie**. Le **migranti**, in particolare, hanno **tassi di accesso inferiori del 30%**, evidenziando una **chiara disuguaglianza**.

Anche le **malattie cardiovascolari**, spesso considerate "maschili", sono **sotto-diagnosticate nelle donne**. I **sintomi atipici**, come **stanchezza** o **dolore toracico lieve**, vengono spesso **ignorati**, portando a **ritardi nelle cure**.

Secondo la **Società Italiana di Cardiologia**, le donne hanno un **rischio di mortalità post-infarto del 20% più alto** rispetto agli uomini, in parte per **diagnosi tardive**. Questo riflette un **sistema sanitario** che talvolta **trascura la specificità di genere nella formazione medica**.

La **salute mentale** è altrettanto trascurata. Le **donne soffrono di ansia e depressione** in misura maggiore rispetto agli uomini (**20% in più, secondo l'OMS**), ma l'**accesso a supporto psicologico è limitato**.

I **consultori familiari**, fondamentali per affrontare questioni come la **depressione post-partum** o gli **effetti della violenza di genere** (che colpisce **una donna su tre in Italia**), sono **scarsamente finanziati e distribuiti in modo disomogeneo**.

La **violenza domestica**, in particolare, aggrava il **disagio psicologico**, ma i **percorsi di recupero** sono spesso **inaccessibili per mancanza di risorse**.

Per **garantire la salute come diritto**, servono **politiche inclusive: accesso universale alla contraccezione, potenziamento dei consultori, formazione medica di genere e campagne di prevenzione capillari**.

Solo così la **salute delle donne** smetterà di essere un **diritto negato** e diventerà una **realtà concreta, per tutte**.

Scopri se puoi risparmiare su Luce e Gas!

Hai mai avuto il dubbio di pagare troppo per luce e gas? Ora puoi scoprirlo **senza costi e senza impegno** grazie alla **Convenzione tra CONS – Consumatori Solidali e GM**, partner di **Facile.it**.


L'iniziativa è semplice e utile: ti basta inviare una copia delle tue bollette (anche tramite WhatsApp o email) per ricevere una valutazione gratuita dei tuoi contratti di fornitura. Un esperto GM verificherà se le condizioni attuali sono davvero vantaggiose o se esistono offerte migliori sul mercato per te.


Nessun obbligo, nessuna trappola: solo un confronto chiaro e trasparente per aiutarti a **risparmiare concretamente** su una spesa che incide ogni mese sul tuo bilancio familiare.

Inviaci le tue bollette e approfitta di questa opportunità:

"Mandaci le tue Bollette Luce & Gas e Vedi SE Risparmi!"

Per informazioni o per inviare le bollette:

 gm.gaseluce@gmail.com

 3519712340

 www.consumatorisolidalilazio.it



Il Tuo 730? Con CONS e COSERVICE sei al sicuro!

Anche quest'anno arriva il momento di presentare il **Modello 730**... ma grazie alla **Convenzione tra CONS – Consumatori Solidali e COSERVICE**, farlo sarà più semplice, sicuro e conveniente!

Grazie a questa partnership, puoi accedere a una consulenza fiscale personalizzata per la compilazione del 730 e per tutti gli altri **servizi fiscali**: IMU, successioni, bonus, ISEE, dichiarazioni e pratiche varie.

I consulenti COSERVICE sono professionisti qualificati e disponibili, pronti ad assisterti con chiarezza e competenza, anche online. Inoltre, grazie alla convenzione, le **tariffe sono agevolate** per tutti i cittadini segnalati da CONS.

- ✦ Nessuna attesa inutile
- ✦ Assistenza dedicata
- ✦ Risparmio assicurato
- ✦ Serietà garantita

Scegli di affidarti a chi mette al centro i tuoi diritti e il tuo tempo. Prenota subito il tuo appuntamento!

Per informazioni:

✉ consumatorisolidali.servizi@gmail.com

☎ 3519712340

🌐 www.consumatorisolidalilazio.it



Cinema, parchi e spettacoli? Con CONS e BitQ il divertimento costa meno!

Grazie alla nuova **Convenzione tra CONS - Consumatori Solidali e BITQ**, oggi risparmiare sul tempo libero è più facile che mai!

Una serie di **vantaggi esclusivi** ti aspetta per vivere cinema, eventi e parchi... senza alleggerire il portafoglio.

 **Biglietti Cinema a soli € 5,80**

Valido in **tutti i circuiti principali**, per goderti il grande schermo al piccolo prezzo!

 **Ingressi scontati per i Parchi Tematici**


Gardaland, Eurodisney, Mirabilandia, Zoomarine e tanti altri: emozioni per tutta la famiglia, a tariffe agevolate.

 **Teatri, Concerti, Spettacoli ed Eventi**

Accedi a un mondo di cultura e intrattenimento, con sconti reali e aggiornamenti costanti su tutte le offerte disponibili.

E non finisce qui: la convenzione ti dà accesso anche a tante altre **opportunità esclusive**, riservate ai cittadini segnalati da **CONS**.

Per ricevere il codice di accesso personalizzato e scoprire tutte le promozioni attive, contattaci subito!

 3519712340

 www.consumatorisolidalilazio.it



La tua salute è una priorità: scopri la convenzione CONS – AGLEA SALUS

Con la nuova **Convenzione tra CONS – Consumatori Solidali e AGLEA SALUS**, oggi puoi proteggere **la tua salute e quella della tua famiglia** con una **Garanzia di Assistenza Sanitaria Completa**, affidabile e personalizzata.

Che tu sia single o con famiglia, under 60 o over 60, potrai scegliere la formula più adatta alle tue esigenze, con una **copertura sanitaria che ti tutela davvero**.

- ✓ Solo TU puoi disdire il contratto
- ✓ **Beneficio fiscale del 19%** nella dichiarazione dei redditi
- ✓ Soluzioni modulari: **individuali e familiari**
- ✓ Coperture per **Under 60 e Over 60**, senza esclusioni penalizzanti

Con AGLEA SALUS hai accesso a strutture sanitarie di qualità, rimborsi, visite specialistiche, esami, day hospital e tanto altro, con la tranquillità di sapere di essere coperto quando serve davvero.

La salute è un bene prezioso: **proteggila ora con una soluzione etica, sicura e vantaggiosa**, grazie a CONS.

Per informazioni e preventivi personalizzati:

✉ segreteriaibird@gmail.com

☎ 3519712340

🌐 www.consmedical.it



Agglea
Salus

La salute non può aspettare: scopri la convenzione CONS – CONSMEDICAL

Vuoi accedere a cure sanitarie di qualità, risparmiando davvero? Con la **convenzione tra CONS – Consumatori Solidali e CONSMEDICAL**, ora puoi.

Questa soluzione ti dà accesso a una rete sanitaria nazionale ampia, economica e sempre disponibile. Ecco cosa comprende:

- 🏥 Oltre 3.000 tra Cliniche Private e Centri Diagnostici, con sconti fino al 40%
- 🔍 Cerca la struttura più vicina: [consmedical.it/structure-search](https://www.consmedical.it/structure-search)
- 🦷 Più di 1.000 Dentisti convenzionati, con tariffe chiare e predefinite
- 📄 Consulta il tariffario: [consmedical.it/tariffario](https://www.consmedical.it/tariffario)

📞 **Telemedicina e Assistenza 24/7, con servizi gratuiti e illimitati:**

- ✓ Consulenze mediche telefoniche
- ✓ Invio di medici e ambulanze
- ✓ Informazioni sanitarie
- ✓ Consegna medicinali urgenti
- ✓ Consulenze specialistiche (cardiologica, pediatrica, ginecologica...)

📍 **Centrale Operativa attiva 24 ore su 24, 365 giorni l'anno: per TE, sempre.**

Con CONS e CONSMEDICAL, la tua salute è più vicina, più sicura, più accessibile.

Per informazioni o attivazione del servizio:

✉ segreteriaibird@gmail.com

☎ [3519712340](tel:3519712340)

🌐 www.consmedical.it



VISITA ORA
WWW.CONSMEDICAL.IT

CONS

**Diritti
come
valore
sociale.**

