



**Federconsumatori**  
Marche



# Le mini guide di

# FEDERCONSUMATORI MARCHESI



# SPID

Prenotazioni sanitarie, iscrizioni scolastiche, accesso alla rete wi-fi pubblica, pratiche d'impresa e tanto altro con un'unica password

## spid Sistema Pubblico di Identità Digitale

- Con lo **SPID** - *Sistema Pubblico d'Identità Digitale* - puoi accedere ai servizi online della pubblica amministrazione.
- Puoi usare **SPID** da qualsiasi dispositivo: *computer, tablet e smartphone*.
- **SPID è strettamente personale** (pertanto per ogni identità SPID intestata a persona diversa bisogna utilizzare un numero di telefono e indirizzo e-mail differente).

Per ottenere SPID hai bisogno di:

- un **documento di riconoscimento** (carta di identità, passaporto, patente) in corso di validità;
- la **tessera sanitaria o il codice fiscale**;
- la tua **e-mail**;
- un **cellulare** – di ultima generazione - ad uso personale.

# CONTRATTI NEGOZIATI FUORI DEI LOCALI COMMERCIALI E CONTRATTI A DISTANZA

I contratti negoziati fuori dei locali commerciali sono ad esempio quelli conclusi attraverso la sottoscrizione di ordini proposti da un agente della società che si reca a casa del consumatore, per strada, conclusi durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista ed avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore etc., mentre i contratti a distanza sono quelli conclusi telefonicamente, via internet, via posta, etc.



## Diritto di recesso ( o ripensamento)

Per i contratti stipulati a distanza o fuori dai locali commerciali, Il **Codice del Consumo** prevede la possibilità per il consumatore di sciogliere unilateralmente il contratto di acquisto di un bene o servizio.

Tale **diritto di ripensamento** (o recesso) potrà essere esercitato, senza alcuna penalità e senza dover indicare motivazione specifica entro il termine di 14 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, attraverso **l'invio di una lettera raccomandata a.r. alla controparte.**

ATTENZIONE

Nel caso in cui il consumatore non sia stato adeguatamente informato sulla possibilità di recedere dal contratto, i termini per l'esercizio di tale si allungano a un anno e 14 giorni dalla conclusione dello stesso.

# PROBLEMI COL TUO GESTORE TELEFONICO?

**Errori di fatturazione?**

**Attivazione di servizi non richiesti?**

**Ritardi nell'attivazione linea, traslochi, portabilità?**

**Malfunzionamenti linea fissa e/o Adsl/Fibra?**

**Mancato recepimento disdetta?**

## Cosa posso fare?

Innanzitutto va presentato un **reclamo**  
*(meglio se in forma scritta e tracciabile)*

L'operatore deve rispondere entro un massimo di **45 giorni**.

In caso di rigetto o mancata risposta si deve procedere con il **tentativo obbligatorio di conciliazione** attraverso la piattaforma Conciliaweb ovvero attraverso gli Organismi di Negoziazione Paritetica in essere tra Associazioni dei Consumatori e Aziende.

**La conciliazione  
è una procedura extragiudiziale  
in cui le parti tentano in modo  
amichevole di trovare una  
soluzione bonaria alla lite**

**Se la conciliazione ha  
esito positivo,  
viene redatto  
un verbale di accordo**

**Se non si ottiene un accordo  
l'utente potrà rivolgersi o alla giustizia  
ordinaria (causa) o all'Agcom per la  
definizione della controversia.**



# DIPENDENZA DA INTERNET

---

Il concetto di dipendenza, sebbene tradizionalmente usato per descrivere una dipendenza fisica verso una sostanza, è stato recentemente applicato all'abuso eccessivo di internet e delle nuove tecnologie.

Il tratto psicologico che predispone allo sviluppo delle "dipendenze da Internet" è la scarsa capacità di autocontrollo e una spiccata intolleranza verso la noia.

Possiamo parlare di una vera e propria dipendenza quando il soggetto perde completamente la capacità di controllare volontariamente il proprio comportamento ed ha come unico scopo della giornata la ricerca compulsiva dell'attività che gli genera piacere.

L'individuo "dipendente", proverà un desiderio improvviso di utilizzare internet sempre più frequente, si presenteranno, sintomi fisici (insonnia, agitazione) e psicologici (ansia e depressione) quando non riuscirà ad utilizzare internet; infine avrà necessità di aumentare progressivamente il tempo dedicato alla connessione.

Tale dipendenza porta i soggetti a cambiamenti comportamentali significativi, spesso modificando le abitudini alimentari e il ritmo sonno/veglia nonché trascurando l'igiene personale; possono altresì avere una progressiva riduzione di interesse relativa alla propria vita reale (famiglia, studio, lavoro, relazioni sociali, ecc).

# DIPENDENZA DA INTERNET

---

## Rischi

I rischi sono simili alle altre dipendenze. In questo specifico caso, sono correlati alla perdita progressiva della capacità di mantenere relazioni sociali, concentrando il proprio tempo unicamente al mondo virtuale.

## Cure e Trattamenti

Le terapie per la Dipendenza da Internet ricalcano sostanzialmente quelle per le altre forme di dipendenza patologica: la terapia elettiva è la psicoterapia cognitivo-comportamentale, che può prevedere un setting individuale e/o di gruppo.

La psicoterapia cognitivo-comportamentale mira alla riduzione graduale del comportamento disfunzionale. Al contempo individua dei comportamenti alternativi, sufficientemente gratificanti, che possano aiutare il soggetto a superare le sue eventuali difficoltà socio-relazionali.



# CONSIGLI UTILI PER ACQUISTI ON LINE

---

## 1) Controlla il prezzo, non solo prima di comprare

Un prezzo troppo basso rispetto alla concorrenza dovrebbe essere un campanellino d'allarme: perché gli altri fanno pagare di più?

Uno sconto troppo elevato, potrebbe nascondere un precedente rincaro. Per evitare truffe, consigliamo di monitorare nel tempo le variazioni del prezzo di un bene che si vuole acquistare.

## 2) Compra solo da siti e venditori affidabili

L'affidabilità di un venditore si misura in due modi: tramite le recensioni (sono molto più utili quelle negative che quelle positive) e tramite la sua capacità di rispondere alle nostre domande sul prodotto.

Se un venditore non sa fornirci informazioni sul prodotto che vende quasi certamente fa "drop shipping": vende qualcosa che non ha in magazzino, comprata probabilmente all'ingrosso su altri siti Web in estremo oriente. Il prodotto potrebbe essere anche conforme.

Ulteriore segno di affidabilità del venditore è il fatto che offra metodi di pagamento tracciabili (bonifico, carta di credito, PayPal) e rifiuti pagamenti non tracciabili (ricariche Poste Pay e simili).

## 3) Compra solo da venditori rintracciabili

Un buon modo di verificare se il venditore è affidabile è provare a rintracciarlo: se è difficile, o addirittura impossibile, meglio sceglierne un altro. Ogni venditore deve mostrare chiaramente il suo indirizzo fisico, la Partita IVA, avere un numero di telefono ben in vista e un servizio clienti facile da contattare.

Se il venditore è ospitato da una piattaforma ecommerce internazionale (come Amazon o eBay), cerchiamo queste informazioni nella sua pagina personale all'interno dell'ecommerce.



#### **4) Preferisci venditori con sede legale in Italia**

Se possibile, è meglio comprare sempre da una società con sede legale in Italia o, al massimo, in Unione Europea. In caso di contenzioso, infatti, sarà molto più difficile avere la meglio su un venditore estero e, soprattutto, saranno maggiori le spese legali perché il foro competente sarà quello estero.

Tutte le grandi e affidabili catene di vendita online straniere hanno una sede legale in Italia a maggior garanzia dei loro clienti.

#### **5) Proteggi i tuoi soldi scegliendo il giusto metodo di pagamento**

In caso di pagamento con carta di credito o debito c'è un rischio in più, che non sempre dipende dal venditore: un cybercriminale potrebbe intercettare la transizione e rubare i dati della carta, per poi usarla per fare acquisti online a nostro nome svuotandoci il conto.

L'unico modo per proteggerci da una eventualità del genere è usare per gli acquisti online solo carte ricaricabili: dobbiamo ricaricarle giusto prima di fare l'acquisto, con il solo importo richiesto. *Se la carta finisce in mano a un hacker, in questo modo, non ci sarà nulla da rubare.*

#### **6) Fai attenzione alla sicurezza del sito di vendita**

Un metodo molto semplice per sapere se un sito è sicuro e criptato è controllare il suo indirizzo: se inizia per "Https" è sicuro, se inizia per "Http" non lo è.

I browser più moderni avvertono l'utente quando naviga su un sito non sicuro, quindi tenere aggiornato il browser all'ultima versione disponibile aggiunge una protezione in più ai nostri acquisti online.

## **7) Fai attenzione a siti e app fake**

I cybercriminali hanno imparato a imitare alla perfezione siti e app ufficiali delle grandi catene di vendita internazionali e dei grandi marchi. Comprare tramite questi siti e app falsi comporta quasi sempre il furto dei dati della carta di pagamento, oltre a garantire che la merce non arriverà mai.

Prestare la massima attenzione, anche un punto o una virgola possono fare la differenza.

## **8) Stai molto attento se compri su un forum o gruppo Facebook**

I forum e i gruppi Facebook nei quali è possibile vendere e comprare sono ormai moltissimi. In alcuni casi il venditore è una persona più che seria e corretta e l'acquisto è sicuro, in altri casi purtroppo no.

I venditori più seri chiedono agli acquirenti di pubblicare nel gruppo le foto della merce acquistata e una breve recensione, per mostrare agli altri potenziali acquirenti come lavorano. Cerca queste informazioni e, se le trovi, cerca anche di capire se l'acquirente è reale o è un eventuale complice. Più elevato è il numero di acquirenti scontenti, più è difficile che siano profili fake di complici.

In ogni caso chiedi sempre di pagare con un metodo tracciabile e non comprare da un venditore estero.

## **9) In caso di dubbi e problemi rivolgiti subito alla Polizia Postale**

**<https://www.commissariatodips.it>**



## **FEDERCONSUMATORI Marche**



Via I Maggio, 142/c – Ancona TEL. 071-2866977  
email: [regione@federconsumatorimarche.it](mailto:regione@federconsumatorimarche.it)  
Presidente: **Giancarlo Collina**

---

### **ANCONA** - Sede Provinciale

Via I Maggio, 142/c Ancona - Tel. **071-2866977**  
email: [s.cesaro@federconsumatorimarche.it](mailto:s.cesaro@federconsumatorimarche.it)  
Presidente: *Serena Cesaro*

### **ASCOLI PICENO** - Sede Provinciale

Via C. Rozzi n. 13/F Ascoli Piceno - Tel. **0736-345314**  
email: [ascolipiceno@federconsumatorimarche.it](mailto:ascolipiceno@federconsumatorimarche.it)  
Presidente : *Nicolò Norcini Pala*

### **FERMO** - Sede Provinciale

Via dell'Annunziata, 1 Fermo - Tel. **0734-220811**  
email: [fermo@federconsumatorimarche.it](mailto:fermo@federconsumatorimarche.it)  
Presidente: *Romina Iullitti*

### **MACERATA** - Sede Provinciale

Via G. di Vittorio, 2/4 Macerata - Tel. **0733-245711**  
email: [macerata@federconsumatorimarche.it](mailto:macerata@federconsumatorimarche.it)  
Presidente: *Lorenzo Longo*

### **PESARO** - Sede Provinciale

Via Gagarin, 179 PESARO - Tel. **0721-420249**  
email: [pesaro@federconsumatorimarche.it](mailto:pesaro@federconsumatorimarche.it)  
Presidente: *Alessandro Pertoldi*

---

