



# BOOKLET



# INDICE

## MOVIMENTO IN DIFESA DEL CITTADINO LAZIO

|                         |    |
|-------------------------|----|
| SPORTELLLO CONSUMATORE  | 01 |
| SERVIZIO CONCILIAZIONE  | 02 |
| TELESELLING             | 03 |
| IL DECORO URBANO        | 04 |
| IL DIRITTO ALLA PRIVACY | 05 |
| IL RECLAMO              | 06 |
| ENERGIA ELETTRICA       | 07 |

## ADUSBEF

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE POSTALE     | 08 |
| IL SOVRAINDEBITAMENTO                    | 09 |
| LA MANIPOLAZIONE DEL TASSO EURIBOR       | 10 |
| I MUTUI AGEVOLATI PER I GIOVANI UNDER 36 | 11 |
| I BUONI FRUTTIFERI POSTALI               | 12 |
| EURO DIGITALE                            | 13 |
| L'HOMEBANKING                            | 14 |

## ASSOUTENTI

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| CANI E GATTI IN CONDOMINIO                      | 15 |
| CONDOMINIO E B&B                                | 16 |
| IL MEDICO DI FAMIGLIA                           | 17 |
| SCOPRI IL SITO SALUTE LAZIO                     | 18 |
| RITIRO REFERTI ONLINE                           | 19 |
| ROMA INTRODUCE LA "CONGESTION CHARGE"           | 20 |
| SOPRAVVIVERE ALLE ONDATE DI CALORE:<br>LA GUIDA | 21 |

## CODACONS LAZIO

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| NUOVO REGOLAMENTO IN MATERIA DI<br>CONTRATTI DI TELEFONIA | 22 |
| BONUS ANIMALI DOMESTICI                                   | 23 |
| NUOVA RATEIZZAZIONE DEI DEBITI FISCALI                    | 24 |
| PROBLEMI CON LA PAYTV                                     | 25 |
| DIRITTI DEGLI ANIMALI DOMESTICI NEI CONDOMINI             | 27 |
| GUIDA ALLA NOVITÀ BONUS ANIMALI<br>DOMESTICI              | 28 |
| NOVITÀ SULLE CARTELLE ESATTORIALI                         | 29 |





# Sportello Consumatore

Lo **Sportello per il consumatore**, istituito nel 2009, offre **supporto e consulenza** ai consumatori e agli utenti finali attivi nei settori **dell'energia** elettrica, del gas, dell'acqua e del teleriscaldamento/teleraffrescamento.

Possono usufruire dello **Sportello** tutti i **consumatori** e i **prosumer** (coloro che sono sia consumatori che produttori).

## I servizi erogati

### Contact Center

Risponde a quesiti telefonici e scritti sul funzionamento del mercato.

### Servizio Conciliazione

Aiuta le parti a trovare un accordo senza o prima di ricorrere alle vie giudiziarie.

### Servizio Segnalazioni

A cui inviare segnalazioni scritte su disservizi o criticità rilevate sui servizi ricevuti e ritenute di particolare importanza.



### Servizio SMART

Permette di ottenere informazioni sul proprio fornitore di luce e gas o risolvere controversie su specifiche problematiche.

### Servizio Reclami

Per gli utenti del settore idrico, fornisce un supporto per la risoluzione delle problematiche in tema di bonus sociale.

### Servizio Help Desk

Fornisce assistenza qualificata sui settori regolati: è dedicato esclusivamente agli Sportelli delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici.





# Servizio Conciliazione

Il **Servizio Conciliazione** è stato creato dall'Autorità al fine di offrire ai **consumatori finali** di energia elettrica e gas, dei servizi idrici integrati e del teleriscaldamento / teleraffrescamento, una procedura rapida e semplice per **risolvere qualsiasi controversia** con gli operatori e i gestori.

Questo servizio agisce attraverso l'intervento di un **conciliatore esperto** nella mediazione dei settori regolati, il quale assiste le parti coinvolte nel trovare una **soluzione concordata**.



Il Servizio Conciliazione è **disponibile anche per i prosumer** (produttori e consumatori di energia elettrica) e tutti gli **operatori, venditori, e gestori**, ad eccezione del FUI (Fornitore di Ultima Istanza gas), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il **Servizio dell'Autorità**.

Il **servizio è gratuito**, si svolge on line ed è iscritto negli elenchi **ADR e ODR** europei in materia di consumo.



# Teleselling

Il **teleselling** è un'attività di vendita per via telefonica dove il venditore è tenuto a fornirti **informazioni sulle caratteristiche principali dell'offerta**, sul prezzo, nonché sulla durata e sulle modalità di conclusione del contratto proposto.

Il **teleselling aggressivo** è un fenomeno, estremamente diffuso, che va oltre al semplice fastidio legato ad una telefonata indesiderata. Infatti molto spesso vengono effettuate **attivazioni di servizi non richiesti**.

Quando ti viene proposta la **conclusione di un contratto per telefono** hai diritto ad ottenere tutte le informazioni utili che ti servono per comprendere chiaramente le **specifiche dell'offerta**.

Per elettricità e gas il venditore deve metterti a disposizione anche la **Scheda di confrontabilità e la Scheda sintetica**, in modo da illustrarti in maniera chiara e concisa i contenuti del contratto.



Ricordati che è tuo diritto ricevere una **copia del contratto** concluso con il venditore.

I contratti conclusi in questa modalità fanno parte dei “**contratti a distanza**” e puoi quindi esercitare il **diritto di recesso entro 14 giorni** inviando al fornitore una raccomandata con ricevuta di ritorno o una pec.

Questa **campagna di comunicazione e sensibilizzazione** è stata promossa dall'Autorità Garante della concorrenza e del Mercato (**AGCOM**) insieme all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (**ARERA**)



# Il Decoro Urbano

Il **decoro urbano** rappresenta la valorizzazione estetica e funzionale dell'ambiente urbano come **bene primario della comunità locale**.

**L'art.9 della Costituzione**, infatti, sottolinea il ruolo della Repubblica nella tutela del paesaggio.

Questo concetto si realizza attraverso **interventi di:**

- Pulizia
- Manutenzione
- Arredo urbano
- Gestione delle infrastrutture

**Quali sono gli attori?**

- Le scuole
- Il Comune di riferimento
- Gli amministratori di condominio
- Le associazioni
- Gli ordini professionali
- Il cittadino



**Le sanzioni** possono essere **amministrative, pecuniarie, accessorie o penali** a seconda della gravità e tipologia di infrazione. **Generalmente sono amministrative** e consistono nel pagare una multa al Comune.





# Il Diritto alla Privacy

Il **diritto alla privacy** è il diritto di ogni individuo di mantenere la propria vita privata e le proprie informazioni personali **protette da intrusioni esterne**. Include la protezione dei dati personali, delle comunicazioni e delle informazioni sensibili.

## Quali leggi lo regolano?

- **GDPR** (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), applicabile in tutta l'UE, stabilisce norme rigorose per la protezione dei dati personali.
- **Codice in materia di protezione dei dati personali** (D.Lgs. 196/2003): adattato al GDPR con il D.Lgs. 101/2018.

La privacy protegge la **libertà individuale**, la **dignità** e l'**autonomia**, impedendo l'uso improprio delle informazioni personali. È fondamentale per la sicurezza online, offline e per **prevenire discriminazioni e abusi**.



## Cosa fare in caso di violazione della privacy?

- **Segnalare la violazione** al Garante per la protezione dei dati personali.
- Richiedere il **risarcimento dei danni** subiti.
- Ricorrere all'autorità giudiziaria per **tutelare i propri diritti**.





# Il Reclamo

È una **comunicazione scritta** con cui l'utente, anche tramite un suo rappresentante, **lamenta il servizio ricevuto**, il quale non rispetta i **requisiti stabiliti** dalle leggi, dalle norme, dal contratto di fornitura, ecc.

I reclami devono essere **presentati all'Autorità**, preferibilmente attraverso posta elettronica certificata ([protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)) e **trasmesso contestualmente** anche **al gestore**.

Nel reclamo **sono necessari**:

- denominazione o ragione sociale, sede del reclamante, telefono e indirizzo pec;
- indicazione del gestore;
- descrizione della violazione lamentata con elementi di prova;
- nei casi urgenti, i motivi della presentazione;
- indicazione dell'indirizzo di posta elettronica sul quale il reclamante riceverà tutti gli atti del procedimento.



## Chi può presentare il reclamo?

- un operatore contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di distribuzione o di un sistema GNL
- un produttore in relazione alle controversie
- un cliente-produttore (il prosumer)

## Esito del reclamo

**L'Autorità decide se accoglierlo** o meno, e nel caso **fissa il termine** entro il quale il gestore è tenuto ad **adeguarsi**. La sua eventuale mancata ottemperanza rappresenta una **violazione sanzionabile**.



# Energia Elettrica

A partire **dal 1° luglio** il servizio di maggior tutela ha **chiuso i battenti** anche per **l'energia elettrica**.

Chi non ha scelto un'offerta sul mercato libero non deve preoccuparsi: **non ci saranno interruzioni di servizio**.

I consumi saranno fatturati dal gestore che ha vinto l'asta territoriale.

Il **servizio di tutela resta attivo fino al 31 marzo 2027** per persone over 75, nuclei familiari svantaggiati, disabili e chi necessita di apparecchiature mediche alimentate con l'energia elettrica.

**Gli utenti** del mercato libero possono **cambiare operatore senza penali**, salvo offerte a prezzo fisso.

**La comunicazione** delle modifiche contrattuali deve essere chiara e **inviata tre mesi prima**.



**Molti reclami** riguardano la **mancata comunicazione** delle modifiche.

Se le somme sono più elevate con consumi analoghi **si può chiedere il ricalcolo** e verificare la **possibilità di rateizzazione**.

Se una bolletta include **consumi più vecchi di due anni**, il cliente **non è tenuto a pagarli**.

Bisogna semplicemente **richiedere la prescrizione** al proprio gestore.





# La Conciliazione nel settore postale

La **Conciliazione** è uno strumento di **soluzione stragiudiziale delle controversie** che permette di risolvere il contenzioso secondo equità mediante un **accordo tra le Parti** con tempi più brevi rispetto al giudizio.

Alla procedura possono accedere i **titolari di Banco Posta** di altri servizi finanziari (ad esempio PostePay) che non abbiano avuto soddisfazione dall'invio del reclamo.

La conciliazione sarà portata avanti su **base paritetica**, da una commissione della quale fanno parte un **rappresentante** della società e uno dell'associazione consumatori scelta dal cittadino sulla base della documentazione presentata.

La **domanda di conciliazione** può essere inviata dall'utente tramite una delle associazioni firmatarie dell'accordo di conciliazione, presso qualsiasi ufficio postale e attraverso l'indirizzo **e-mail: [consumerismo@posteitaliane.it](mailto:consumerismo@posteitaliane.it)**



La procedura di conciliazione **si conclude entro 60 giorni** solari.

L'iter si concluderà con la **firma di un verbale**:

- in caso di esito positivo ci sarà un riaccreditamento delle somme come deciso dalla commissione e accettato dal cliente;
- se l'esito è negativo, il verbale sarà di mancato accordo.





# Il sovraindebitamento

Il consumatore che si trovi in una **situazione debitoria** può richiedere il **Piano di ristrutturazione dei debiti**.

Il piano è predisposto con l'ausilio di organismi di **composizione delle crisi**: enti dotati di **specifici requisiti** di indipendenza, imparzialità e terzietà.

La **proposta di piano del consumatore** prevede la ristrutturazione dei debiti. Il piano è predisposto con **l'ausilio di un Organismo di composizione delle crisi** (OCC). La proposta ha contenuto libero e può prevedere il **soddisfacimento**, anche parziale e differenziato, dei crediti in qualsiasi forma; il piano viene sottoposto al giudice.

Accertata l'ammissibilità del **Piano e della proposta**, il **giudice** procede all'omologazione e, su istanza del debitore, può disporre il **divieto di azioni esecutive e cautelari** sul patrimonio del consumatore nonché le altre misure idonee a **conservare l'integrità del patrimonio** fino alla conclusione del procedimento compreso il divieto di compiere atti di straordinaria amministrazione se non **preventivamente autorizzati**.



Il consumatore non può accedere alla procedura ora illustrata **se è già stato esdebitato** nei cinque anni precedenti la domanda o ha **già beneficiato dell'esdebitazione per due volte**, o se ha provocato la situazione di sovraindebitamento con colpa grave, malafede o frode.

La **normativa di riferimento** per le procedure di ricomposizione delle crisi da sovraindebitamento è contenuta nel **decreto legislativo n. 14 del 12 gennaio 2019** (Codice per la crisi d'impresa e dell'insolvenza) entrato in vigore nel 2022; è però ancora **vigente anche la legge n. 3 del 2012**, che **resta valida** per tutte le procedure per le quali la domanda è stata depositata prima dell'entrata in vigore del **nuovo decreto**.







# La manipolazione del tasso EURIBOR

Tra il **settembre 2005** e il **maggio 2008** il **tasso EURIBOR** è stato **manipolato** a opera di un gruppo di **banche**. La manipolazione aveva come scopo quello di **ottenere dei vantaggi illeciti** e ha avuto **conseguenze negative** soprattutto sui risparmiatori in termini di **crescenti costi** per **interesse di prestiti e mutui**.

Il **13 dicembre 2023**, con ordinanza n. 34.889, la Cassazione Civile, sezione III, ha sancito la **nullità dei contratti** nei quali viene fissato il tasso di finanziamento sulla base dell' Euribor manipolato.

In tal modo, detta nullità è stata stabilita anche dalla **giurisprudenza di legittimità**, dopo molte sentenze da parte della giurisprudenza di merito.

Il **13 dicembre 2023**, con ordinanza n. 34.889, la Cassazione Civile, sezione III, ha sancito la **nullità dei contratti** nei quali viene fissato il tasso di finanziamento sulla base dell' Euribor manipolato.



In tal modo, detta nullità è stata stabilita anche dalla **giurisprudenza di legittimità**, dopo molte sentenze da parte della **giurisprudenza di merito**.

Fa seguito al pronunciamento della **Corte di Cassazione del dicembre 2023** un' altra sentenza di merito, emessa dalla **Corte d' appello di Catanzaro il 18 gennaio 2024** (la numero 67), che sancisce la nullità sia della clausola relativa agli interessi calcolati sulla base dell'**Euribor manipolato**, sia del contratto derivato a copertura della **variazione dei tassi** (nella fattispecie si trattava di un mutuo a tasso variabile stipulato nel 2005).







# I mutui agevolati per i giovani under 36

Anche **nel 2024** vengono riproposte le **agevolazioni per i mutui** prima casa per i giovani **al di sotto dei 36 anni**.

Ricordiamo che questi mutui agevolati furono **introdotti per la prima volta nel 2021** con il cosiddetto **“Decreto sostegni bis”** (decreto-legge n. 73 del 25 maggio 2021).

**Il mutuo giovani** è un mutuo agevolato per l'acquisto della prima casa da parte di **cittadini al di sotto dei 36 anni d'età**, con un **ISEE fino a 40.000 euro**, grazie alla garanzia del fondo prima casa della **CONSAP** (Concessionaria servizi assicurativi pubblici). **Il finanziamento** che si può ottenere **copre fino all' 80%** del valore dell' immobile per mutui erogati fino a 250.000 euro.

Le agevolazioni sono state **prorogate anche per il 2024**, anche se in un primo momento sembrava che alcune di esse potessero non essere riproposte (per esempio le esenzioni fiscali).

E' però intervenuto un emendamento al **decreto “milleproroghe”** (decreto-legge 215 del 30 dicembre 2023), grazie al quale tutte le agevolazioni sono state **prorogate anche per il 2024**.



Vediamo in cosa consistono **le agevolazioni**:

- Per le compravendite non soggette a IVA c'è l'esenzione dalle imposte di registro, catastale e ipotecaria.
- Per le compravendite soggette a IVA, oltre alle esenzioni, c'è anche un credito d'imposta pari all'ammontare dell' IVA corrisposta a chi vende.

**A chi spettano** le agevolazioni:

- Ai giovani che non hanno compiuto il 36 anno di età nell'anno in cui viene stipulato l'atto.
- Per usufruire delle agevolazioni è necessario che il proprio ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) non sia superiore a 40.000 euro annui.



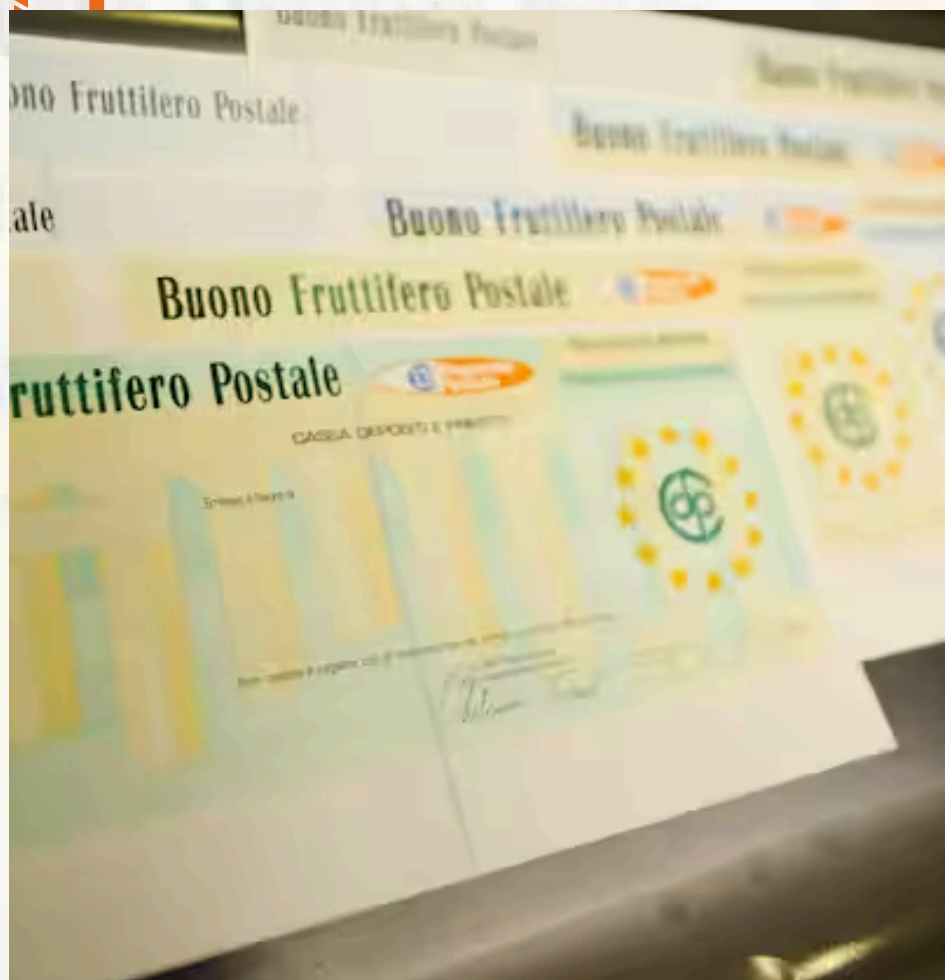


# I Buoni Fruttiferi Postali

I **buoni fruttiferi postali** sono strumenti finanziari nei quali è possibile **investire i propri risparmi** e ottenere dei rendimenti; i BFP sono **emessi da Cassa Depositi e Prestiti** s.p.a. con lo scopo di finanziare lo sviluppo del Paese. Sono collocati da Poste Italiane presso i suoi Uffici Postali e sono totalmente garantiti dallo Stato.

I buoni fruttiferi postali **non prevedono lo stacco di cedole**, ma vengono rimborsati, con gli interessi e il capitale, al momento della scadenza; possono essere **rimborsati anche anticipatamente** in qualsiasi momento, ma occorre valutare le **ripercussioni del riscatto anticipato** sui livelli di interesse riconosciuti; sono, inoltre, privi di costi di sottoscrizione, gestione, chiusura e rimborso.

I buoni fruttiferi sono **strumenti di risparmio tra i più sicuri** in quanto garantiti dallo Stato al 100%. Inoltre godono della **stessa agevolazione fiscale dei titoli di Stato** (aliquota al 12,50%).



I buoni fruttiferi possono essere **emessi sia in forma cartacea che dematerializzata**. Nel **primo caso** occorre tenere bene a mente la data di scadenza in quanto, **10 anni dopo la scadenza, i buoni non possono più essere riscossi**; nel **secondo caso** (buoni dematerializzati) non è fondamentale ricordare quando scadono in quanto vengono **automaticamente rimborsati** sul conto di regolamento. Per poter acquistare buoni dematerializzati è necessario avere almeno un libretto postale.

Esistono **diverse tipologie di buono fruttifero**; per avere una panoramica completa, soprattutto sui livelli di interesse riconosciuti consigliamo di **visitare il sito di Poste Italiane** [www.poste.it](http://www.poste.it) selezionando la sezione "Risparmio e investimenti".







# L'euro digitale

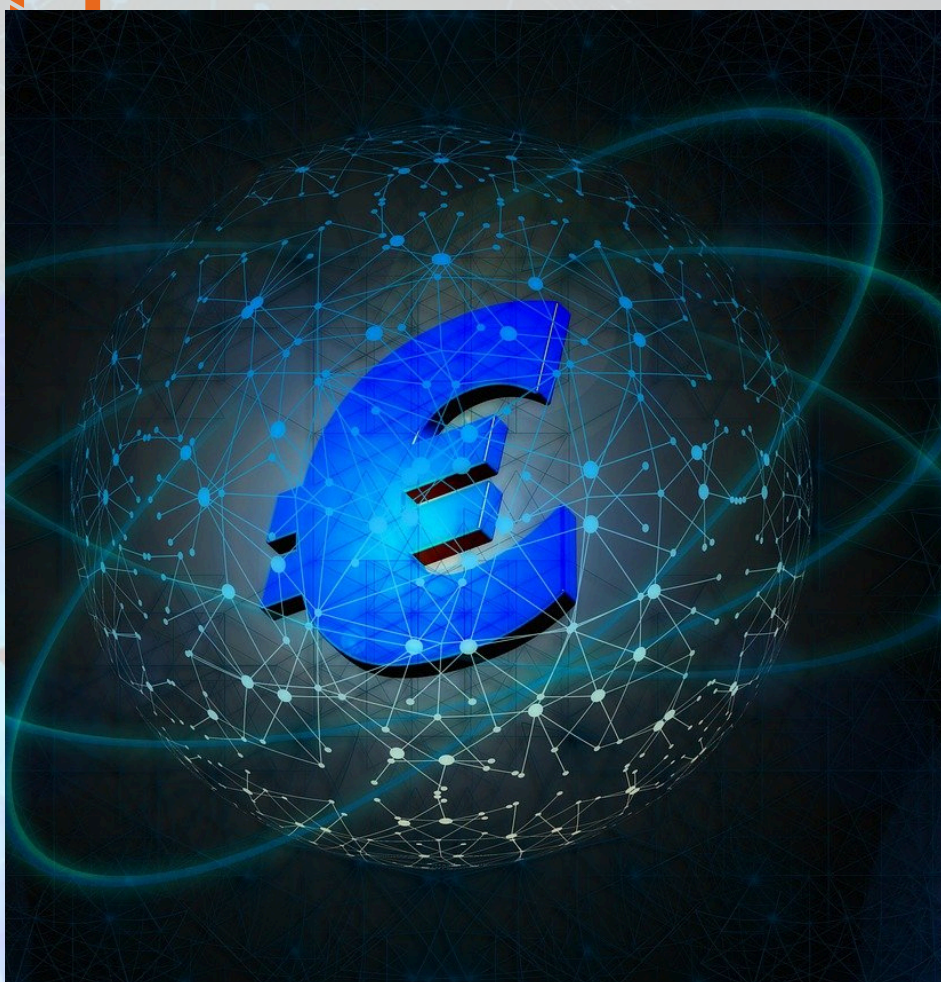
La **Banca Centrale Europea e le Banche centrali nazionali dei Paesi** dell' area Euro stanno studiando una nuova moneta virtuale, l' **EURO DIGITALE**.

Si tratta di una **moneta elettronica** equivalente al contante, pienamente **legale, controllata e garantita** (a differenza delle criptovalute) in quanto **emessa dalla BCE**.

Se ci pensiamo, la **moneta virtuale esiste già**: è quella che usiamo quando paghiamo, per esempio, con bancomat o carta di credito. Ma l'euro digitale sarà completamente diverso dalla moneta digitale che conosciamo ora.

## Vediamo perché

La moneta digitale che conosciamo ora è **privata** in quanto emessa dalle banche commerciali, mentre **l'euro digitale sarà pubblico**, in quanto emesso dalla BCE.



L'euro digitale, se nascerà, **sarà euro a tutti gli effetti**.

Non sarà una **moneta "alternativa"** e non sostituirà il contante, ma lo affiancherà.

L'euro digitale, sarà un **mezzo di pagamento** che potrà essere usato in tutti i Paesi dell'area euro per effettuare transazioni sia nei negozi fisici che in quelli digitali. Inoltre, funzionerà **online**, ma anche **off line**.





# L'homebanking

L'**homebanking** è lo strumento informatico grazie al quale possiamo **accedere al nostro conto bancario online** e svolgere **diverse operazioni**: controllare il saldo e i movimenti di conto e carte, effettuare bonifici e pagamenti, ricevere denaro, pagare bollette (anche effettuando la domiciliazione) o servizi della pubblica amministrazione tramite la piattaforma PagoPA.

L'homebanking contiene anche **numerose funzionalità** che danno la possibilità di svolgere diverse operazioni e di **fruire di parecchi servizi**, come ad esempio pagare modelli F24, gestire il proprio conto titoli e tutti gli strumenti di investimento scelti, pagare il bollo del proprio veicolo, effettuare ricariche telefoniche. Il tutto attraverso il **portale web della banca sul PC o l'app** sul cellulare.

Teniamo presente, inoltre, che la banca **non invia mai messaggi e-mail o sms o via whatsapp** e non fa **mai telefonate** per chiedere **dati personali**!



Un consiglio per **ridurre i rischi** è, dunque, creare delle **credenziali sicure ed efficaci**, non rispondere a messaggi di dubbia provenienza ed **effettuare il "log out"** quando si termina la sessione sul portale web della banca.

L' homebanking è sicuramente **molto comodo**, ma occorre prestare molta attenzione alla **sicurezza e alla privacy**. Scegliamo un' **autenticazione forte** (a 2 fattori), ossia con password e codice OTP. Esiste poi anche il **riconoscimento biometrico** (impronta digitale o riconoscimento facciale).



# Canini e gatti in condominio

## Canini e gatti in condominio no limits!

Secondo la riforma del Condominio Legge 220-2012, **non esiste divieto** alla possibilità di avere un pet all'interno del proprio appartamento.

**Solo in caso di case in affitto**, il proprietario può inserire all'interno del contratto di locazione il **divieto di tenere animali in casa**.

**Quali sono le regole** per i cani e gatti in condominio?

Possono accedere **all'ascensore e alle scale** senza problemi di sicurezza, ma devono essere **tenuti al guinzaglio e con la museruola** se necessario.

**Non devono sporcare**. I cani vanno registrati all'anagrafe, devono avere il microchip, ed essere vaccinati. **Non devono disturbare** i condomini.

**Può essere allontanato** un animale domestico da un condominio?

Sì, ma **solo se causa problemi igienico-sanitari** o costituisce un pericolo per le persone.



Ricorda: le **condizioni devono essere documentate** e va chiamato il **Servizio Veterinario Pubblico**.

## E se l'animale non è un comune pet?

Non tutti gli animali possono essere tenuti in casa, Per **esotici e selvatici**, è necessario ottenere l'**autorizzazione del Sindaco** tramite il **Servizio Veterinario della Asl** competente.



# Condominio e B&B

## In un condominio è possibile aprire un B&B?

**Sì** (sentenza 24707/2014 S.C.Cassazione)

Ottenute le autorizzazioni e verificata la destinazione d'uso abitativa, **il condomino è libero di aprire un'attività di B&B** senza neanche il consenso preventivo dell'assemblea condominiale.

## Ci sono limiti nell'aprire un B&B?

**Sì**: se la **destinazione è di uso ufficio**; se il regolamento **vieta attività commerciali**; se l'esercizio del B&B comporti **conseguenze pregiudizievoli** per gli interessi degli altri condomini.

## Si può aprire un B&B se il regolamento prevede solo abitazioni private?

Il regolamento condominiale **non costituisce un freno all'apertura** di attività di B&B in appartamento.

Non solo, **il proprietario** dell'immobile adibito a B&B, **può ospitare clienti** e farli accedere alle parti comuni del condominio, come giardino e piscina.

## Dimensioni e capacità del B&B.

Secondo **la Legge Regionale Lazio**, un B&B **non può superare le tre camere** con un totale di posti letto non superiore a 8, a seconda della metratura.



## Residenza del proprietario e obblighi di comunicazione.

Il proprietario di un B&B **deve risiedere nella struttura** e ha **l'obbligo di comunicare** telematicamente alla Polizia di Stato le presenze le **generalità degli ospiti entro 24 ore** dal loro arrivo, tramite il **Portale degli Alloggiati**.

## Procedure per l'apertura.

Per aprire un B&B è necessario presentare una **Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA)**.

**È richiesta:** una planimetria, dati catastali, dichiarazione di conformità metratura dei vani comuni e del numero di posti letto, oltre a una dichiarazione sulla disponibilità/possesso dei locali e l'attestazione della segnalazione all'amministratore condominiale della futura attività di B&B.



# Il Medico di Famiglia

**Il medico di famiglia può effettuare visite domiciliari?**

**Sì**, le visite domiciliari sono parte dei servizi offerti.

**Le visite domiciliari sono gratuite?**

**Sì**, sono incluse nella copertura sanitaria

**Il medico di famiglia è obbligato a venire a casa?**

**No**, è obbligato solo in casi gravi e urgenti dove il paziente non può essere trasportato in studio. In tal caso, potrebbe essere richiesto un compenso per la visita a domicilio

**Il medico di famiglia deve effettuare la visita a casa subito?**

**No**, se il paziente contatta il medico dopo le ore 10, la visita può essere programmata entro le ore 12 del giorno successivo.



**Il medico di famiglia è obbligato a mantenere l'ambulatorio sempre aperto?**

No, ma deve garantire almeno 5 giorni di apertura alla settimana, preferibilmente dal lunedì al venerdì. Nei giorni non lavorativi, devono essere previsti almeno due turni di apertura al mattino e due al pomeriggio.

**Il medico di famiglia deve essere sempre reperibile, anche negli orari in cui non fa ambulatorio?**

No, per i casi urgenti è disponibile il pronto soccorso o la guardia medica.





# Scopri il sito Salute Lazio

**Salutelazio.it** è il sito web della Regione Lazio dedicato alla **salute del cittadino**.

**Tramite il portale puoi:**

- Scegliere il medico
- Scaricare i referti
- Consultare il tuo fascicolo sanitario
- Prenotare visite specialistiche e vaccinazioni, incluso COVID-19
- E altro ancora...

**Puoi prenotare le tue prestazioni e gestirle facilmente.**

**Tra queste:**

- Tampone o vaccinazione COVID-19
  - Screening oncologici e HCV
- Accesso Rapido ai Tuoi Documenti:
- Fascicolo Sanitario e Referti
  - Modulo Autocertificazione per esenzione reddito
  - Tessera Sanitaria (con SPID)



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

Puoi **gestire** in maniera autonoma i **tuoi appuntamenti**:

- Accedere al RECUP
- Semplificare la gestione delle cure
- Organizzare gli appuntamenti con facilità



# Ritiro referti online

Puoi **scaricare online i referti di analisi prelievi** sul sito [Salutelazio.it](http://Salutelazio.it) gratuitamente.

## Quali dati devo inserirei per consultare i referti?

- Codice Fiscale
- Password di 10 cifre che trovi sul foglio di accettazione consegnato, dallo sportello CUP della Asl dove hai effettuato il prelievo

## Da quando il referto è visibile?

Appena viene firmato digitalmente e trasmesso dal Laboratorio Analisi.

## Quando posso consultare e scaricare il referto?

In ogni momento della giornata (24/24) e in qualsiasi giorno della settimana (7/7).

## Per quanti giorni posso vedere il referto online?

Per 45 giorni dalla sua pubblicazione.

## Se nel referto è indicato: "vedere l'allegato", come lo visualizzo?

Non puoi vederlo online devi ritirare l'allegato allo sportello.



## Il codice referto vale per i referti di prelievi successivi?

No, ad ogni accettazione di prelievo viene assegnata una nuova password.

## E se non ritiro il referto online o presso gli sportelli ASL?

Se il referto non viene consultato online o ritirato agli sportelli entro 30 giorni dalla sua pubblicazione è previsto anche per gli esenti, il pagamento per intero della prestazione (Finanziaria 2007 comma 796 lettera R).

## Chi può ritirare il referto agli sportelli?

Il referto può essere ritirato dal Paziente o ad una persona munita di delega e di documento identificativo.



# Roma introduce la “Congestion charge”

## Congestion Charge

Dal 1° aprile **Roma blocca l'accesso alla Fascia Verde per le auto più inquinanti.**

**Dal 2026** anche i residenti all'interno dell'area dovranno pagare una quota per utilizzare l'auto.

## Veicoli Soggetti a Divieto

La **discriminante** è il **tipo di veicolo** utilizzato:

- auto a benzina e diesel "Pre-Euro 1", "Euro 1" ed "Euro 2";
- auto diesel "Euro 3";
- ciclomotori e motoveicoli a benzina e a gasolio "Pre-Euro 1" e "Euro 1".

## Veicoli Storici

Il **TAR del Lazio** ha accolto il ricorso contro le **limitazioni alla circolazione** dei veicoli storici, riconoscendoli come patrimonio culturale.

Con **Sentenza n. 15408/2023** del 18 ottobre 2024 afferma che il **numero esiguo di questi veicoli non influisce** significativamente sull'**inquinamento atmosferico**.

## Disposizione per l'accesso alla Fascia Verde di Roma

La **discriminante** è il **tipo di veicolo** utilizzato:

- Veicoli più recenti pagheranno meno, mentre le auto elettriche potrebbero essere esentate dal pagamento.
- L'ordinanza del 27 marzo 2024, vieta accesso e circolazione nella Fascia Verde dal lunedì al sabato (esclusione dei giorni festivi infrasettimanali), dalle ore 00.00 alle ore 24.00.



Il comune beffa i veicoli storici

In attesa valutazioni della Regione su sentenza Tar

Accesso alla circolazione dalle ore 20.00 del venerdì alle ore 24.00 del sabato, per i veicoli di interesse storico e collezionistico di cui all'art. 60 del D.Lgs. n.285/1992 e ss.mm.ii. (Nuovo codice della strada), purché registrati prima del 1° novembre 2023.

Gli altri non potranno mai più entrare all'interno della Fascia Verde.





# Sopravvivere alle ONDATE DI CALORE: la guida

Il **caldo eccessivo** sta causando problemi di salute. La **Regione Lazio** ha predisposto un **Piano Operativo** per prevenire gli effetti negativi delle ondate di calore.

**Durata:** 8 luglio – 20 settembre

**Destinatari:** Persone anziane o non autosufficienti, chi assume regolarmente farmaci, neonati e bambini piccoli, chi fa esercizio fisico o svolge lavori intensi all'aperto.

## Contatti Utili

- **Numero di Pubblica Utilità 1500**, attivo **7 giorni su 7, dalle 8 alle 20**
- **Sito Worklimate 2.0:** Fornisce ai lavoratori mappe nazionali di previsione del rischio di esposizione al caldo.

## Consigli utili per proteggersi dal caldo

### Comportamenti generali:

- Evitare di uscire nelle ore più calde.

### Protezione in casa e sul lavoro:

- Schermare le finestre con tende;
- Utilizzare aria condizionata senza esagerare, massimo 5° inferiore rispetto alla temperatura esterna.

### Idratazione:

- Bere almeno un litro e mezzo di acqua al giorno.

### Alimentazione:

- Preferire cibi freschi, facilmente digeribili e ricchi di acqua;
- Usare poco sale.



### Abbigliamento:

- Indossare indumenti traspiranti e cappelli leggeri;
- Utilizzare occhiali con filtri UV e schermi solari.

### In Auto:

- Areare l'abitacolo;
- Non lasciare mai neonati o animali in macchina.

### Esercizio fisico:

- Svolgerlo nelle ore più fresche e bere liquidi.

### Assistenza a persone a rischio:

- Offrire aiuto ad anziani soli e persone in difficoltà;
- Segnalare situazioni che necessitano di intervento ai servizi socio-sanitari.

### Animali domestici:

- Fornire molta acqua, anche durante i viaggi;
- Evitare le uscite nelle ore più calde.





# Nuovo regolamento in materia di contratti di telefonia

**L'AGCOM** ha recentemente approvato un nuovo **Regolamento, il numero 307/23/CONS** (5 dicembre 2023), che disciplina integralmente la materia contrattuale tra gli **operatori telefonici e gli utenti finali**.

Questo regolamento si applica ai contratti riguardanti **servizi telefonici, connettività e terminali**, coinvolgendo un ampio spettro di utenti finali, tra cui consumatori, microimprese, piccole e grandi imprese, nonché organizzazioni senza scopo di lucro.

Si tratta di un **provvedimento senza precedenti**, progettato per proteggere i consumatori da **condizioni contrattuali ingiuste** e garantire un accesso chiaro e completo alle informazioni necessarie per la **stipula dei contratti**.

Questo regolamento mira a **salvaguardare gli utenti** da aumenti automatici dovuti all'inflazione e dai costi di recesso in caso di cambio operatore, rappresentando un importante passo avanti nella **promozione di un circuito** virtuoso tra consumatori e imprese.

La delibera introduce significative modifiche nel settore delle **comunicazioni elettroniche**, ponendo attenzione all'**adeguamento dei prezzi** in base ai dati forniti dall'ISTAT. Un elemento chiave è il principio secondo il quale gli operatori che scelgono di adeguare i prezzi in base a dati ISTAT devono farlo **in modo equo** sia in caso di aumenti che in caso di cali.



È importante sottolineare che le **variazioni tariffarie** possono mantenere una certa flessibilità rispetto ai dati ufficiali, permettendo l'applicazione di **markup o soglie minime**.

Tuttavia, l'innovazione più rilevante è che in caso di aumenti, che avverranno annualmente, l'utente avrà la facoltà di **rescindere il contratto** senza incorrere in penali o costi di recesso.

Questa disposizione offre una **maggiore tutela ai consumatori**, consentendo loro di agire in modo tempestivo in risposta a variazioni tariffarie non conformi alle aspettative.

Nel caso in cui gli adeguamenti siano esattamente pari ai dati ISTAT, è prevista l'**applicazione di penali e costi di recesso**. Questa misura mira a scoraggiare pratiche che potrebbero comportare un'**eccessiva onerosità per gli utenti**.





# Bonus Animali Domestici 2024

Il **Bonus Animali Domestici** è particolarmente vantaggioso per gli anziani con un **Isee inferiore a 16.215 euro** annui, che possiedono **animali domestici**. Questa misura di sostegno è stata inclusa nella recente manovra finanziaria e offre una **detrazione fiscale del 19%** sulle spese veterinarie necessarie per garantire la salute degli animali. La **detrazione è calcolata** su un limite massimo di **spesa di 550 euro** all'anno, senza limiti sul **numero di animali posseduti**.

Gli **animali ammissibili** per il bonus includono **cani e gatti**, certificati con microchip e detenuti a scopo di compagnia o pratiche sportive. Al momento sembra che siano **inclusi anche furetti, uccelli** (escluso pollame) e **roditori**.

Ulteriori dettagli su **altre tipologie di animali** saranno resi disponibili in futuro.

Le **spese detraibili** comprendono visite specialistiche, interventi chirurgici, esami di laboratorio e l'acquisto di farmaci prescritti.



È importante tenere presente una **franchigia minima di 129,11 euro**, al di sotto della quale la **detrazione non è applicabile**. Il richiedente deve essere il **tutore legale dell'animale** e può presentare la **richiesta** una sola volta tramite **modello 730**.

Le **spese veterinarie** devono essere documentate nella dichiarazione dei redditi, attraverso **pagamenti tracciabili e fatture fiscali**.





# Nuove modalità di rateizzazione dei debiti fiscali

Il **nuovo meccanismo** proposto dal governo prevede un approccio graduale alla **rateizzazione dei debiti fiscali**. Attualmente, i contribuenti possono richiedere alla **Agenzia delle Entrate** una rateizzazione fino a **72 rate mensili** per le cartelle. Con le nuove norme, se **l'importo dovuto è inferiore a 120.000 euro**, è previsto un aumento progressivo delle rate ogni due anni.

Ad esempio, chi presenterà una richiesta nel 2025 potrà arrivare fino a 84 rate, nel 2027 il limite salirà a 96 rate e nel 2029 si arriverà a 108 rate. Successivamente, sarà il **Ministero dell'Economia e delle Finanze** a valutare se concedere la possibilità di **estendere le rate fino a 120 dal 2031** in poi.

Per **debiti superiori a 120.000 euro**, non sarà sufficiente una semplice richiesta, ma il contribuente **dovrà documentare** in modo ancora da definire la sua effettiva **situazione di difficoltà finanziaria**.

Fino a quando il provvedimento non entrerà in vigore, rimangono valide le modalità di **rateizzazione attuali**. Per importi fino a 120.000 euro, i contribuenti possono richiedere una rateizzazione in 72 rate.



Il piano può prevedere **rate costanti nel tempo** o **rate variabili** con importi crescenti anno dopo anno.

I **termini di decadenza** dal beneficio variano a **seconda delle tempistiche**: il mancato pagamento di **18 rate**, anche non consecutive, comporta la decadenza per le rateizzazioni in essere fino all'**8 marzo 2020**, mentre sono necessari **10 pagamenti** per le rateizzazioni concesse dopo tale data e richieste fino al **31 dicembre 2021**.

Per le rateizzazioni presentate e concesse successivamente al **1° gennaio 2022**, la decadenza avviene dopo **5 rate** non pagate, anche non consecutive.







# Problemi con la Paytv

## State affrontando problemi con la vostra telefonia o la pay TV?

Sappiate che potete far **valere i vostri diritti** attraverso un reclamo formale alla **compagnia telefonica**. In **caso di disservizi** come la mancata attivazione della linea, fatturazioni errate, blocco IMEI, o altre problematiche legate alla telefonia e pay TV, la **normativa prevede** la tutela dei consumatori attraverso procedure di **risoluzione delle controversie**.

I principali **riferimenti normativi** sono:

- Decreto legislativo n. 206/2005, Codice del consumo;
- Decreto legislativo n. 259/2003 Codice delle comunicazioni elettroniche (C.C.E.);
- Delibera n. 173/07/CONS dell'AGCOM;
- Delibera n. 179/03/CSP.

## Come puoi tutelarti in caso di disservizio?

Compila il **modulo di reclamo**. Puoi scaricare il modulo di reclamo direttamente dal **sito dell'Agcom** ([www.agcom.it/modulistica1](http://www.agcom.it/modulistica1))

oppure puoi recarti presso uno dei **nostri sportelli**, scopri quello più vicino casa tua ([www.codacons.it/progetto-consumatori-today-2-0/](http://www.codacons.it/progetto-consumatori-today-2-0/)). **Inoltra il reclamo**. Una volta **scaricato e compilato**, invia il reclamo alla tua **compagnia telefonica** via raccomandata A/R o PEC, **conservando la ricevuta di inoltro**.



**Avvia la conciliazione.** Se la compagnia non ti risponde entro 45 giorni o risponde negativamente al tuo reclamo, potete avviare una **conciliazione presso l'AGCOM**.

Successivamente, è necessario compilare il **formulario UG** includendo i seguenti dati, **pena l'inammissibilità**:

- Nome, cognome, residenza o domicilio;
- Numero dell'utenza coinvolta nel disservizio per i servizi telefonici o di accesso ad Internet, oppure il codice cliente per altre tipologie di servizi;
- Denominazione dell'operatore con cui hai avuto il disservizio;
- Descrizione dei fatti che hanno generato la controversia;
- Le tue richieste, possibilmente con una quantificazione economica dell'indennizzo richiesto;
- Il reclamo inviato in relazione alla controversia e i documenti allegati.





Una volta **inviata l'istanza**, verrà generato un **fascicolo elettronico** con un **numero identificativo univoco**. Da quel momento, le parti coinvolte potranno consultare il fascicolo per accedere a tutti gli eventi relativi alla controversia. Inoltre, ogni volta che si **verifica un nuovo evento**, le parti riceveranno una **notifica** tramite e-mail o SMS per tenerle aggiornate. Non lasciate che i problemi rimangano irrisolti. Se avete difficoltà, siamo qui per aiutarvi. Unitevi a noi per **far valere i vostri diritti e ottenere la tutela che meritate!**





# Diritti degli animali domestici nei condomini

La **convivenza** armoniosa tra **animali domestici e condomini** è un argomento che richiede una comprensione approfondita delle leggi e delle responsabilità dei proprietari.

Esaminiamo le **normative attuali** che regolano questo ambito, ponendo l'accento sulle **limitazioni, i divieti, gli obblighi e le responsabilità** che ne derivano.

Dal momento della riforma del **Codice civile del 2012**, che ha riconosciuto il ruolo degli animali domestici nel **benessere delle persone**, il diritto alla compagnia degli animali nei condomini è stato chiaramente delineato.

**L'Articolo 1138** del Codice civile italiano stabilisce che nessun regolamento condominiale può vietare la detenzione di **animali domestici all'interno delle abitazioni**.

Questo significa che cani, gatti e altri animali domestici possono **legittimamente vivere** nei condomini, pur rispettando alcune limitazioni finalizzate a garantire una **convivenza pacifica**.

Il **regolamento condominiale** può stabilire norme riguardanti la circolazione degli animali nelle aree comuni, come ad esempio l'obbligo di tenere i **cani al guinzaglio** e, se necessario, con la **museruola**.

Tuttavia, resta una questione dibattuta **l'utilizzo dell'ascensore** da parte degli animali, con alcune decisioni giuridiche che lo consentono e altre che impongono limitazioni per motivi di **igiene o sicurezza**.



Per quanto riguarda **gli affitti**, le condizioni per la presenza di animali domestici sono di solito stabilite nel **contratto di locazione**. Violare queste condizioni può comportare conseguenze legali, inclusa la risoluzione del contratto. È, dunque, essenziale che i proprietari di animali domestici **rispettino scrupolosamente tali condizioni**.

I proprietari di animali devono assicurarsi che i loro compagni **non disturbino la quiete** altrui e non rappresentino un pericolo per la sicurezza degli altri residenti. In caso di **danni o disturbi**, i proprietari sono legalmente responsabili, sia civilmente che, in certi casi, penalmente.

Pertanto, la **gestione responsabile** degli animali nei condomini è fondamentale per **evitare conflitti** e garantire una convivenza serena tra i condomini, **bilanciando il diritto** alla compagnia degli animali con **la necessità** di mantenere ordine e rispetto nella **comunità**.





# Guida alla novità sul bonus animali domestici

Il fondo, con uno **stanziamento totale di 750 mila euro** per i prossimi tre anni (250 mila euro per ciascun anno dal 2024 al 2026), sarà gestito dal **Ministero della Salute**.

Per accedervi, i proprietari di animali dovranno **soddisfare determinati requisiti**, inclusi un **ISEE inferiore a 16.215 euro** e un'età superiore ai 65 anni.

Attualmente, le modalità precise di erogazione del **bonus** non sono ancora definite. Tuttavia, è importante sottolineare che il **vincolo dell'ISEE** e dell'età del richiedente, che deve essere nato prima del 1959, sono già stati **stabiliti**.

Il **bonus** sarà probabilmente destinato a **sostenere le spese** per visite veterinarie, operazioni chirurgiche e acquisto di farmaci per gli animali d'affezione. Tuttavia, fino a quando non saranno pubblicate le **linee guida ufficiali**, non si potranno fornire **ulteriori dettagli** in merito.



Oltre al **Bonus animali d'affezione**, è importante ricordare che rimane in vigore la **detrazione fiscale del 19%** per le spese veterinarie sostenute, con un **limite massimo di 550 euro all'anno**. Questa detrazione si applica a tutte le **spese veterinarie legalmente detenute**, a scopo di compagnia o per la pratica sportiva, e può essere richiesta nella **dichiarazione dei redditi**.





# Novità sulle cartelle esattoriali

## Più tempo per pagare e Rate Aumentate

La **nuova riforma**, se approvata offrirà la possibilità di avere **più tempo per saldare i debiti**, con un incremento delle rate disponibili per la rateizzazione ordinaria. Questo rappresenta un **aiuto significativo** per molti contribuenti rendendo più **gestibili le scadenze fiscali**.

## Stralcio automatico dei Debiti

Una delle misure più rilevanti sarà il possibile **scalcio automatico** di alcune cartelle esattoriali. Questo potrebbe comportare una **riduzione** considerevole o addirittura la **cancellazione** totale di **alcuni debiti**. Tuttavia, **non sarà un azzeramento completo** per tutti.

## Cartelle Esattoriali vs Debito

È essenziale distinguere tra la **cartella esattoriale** e il **debito reale**. La cartella esattoriale è il documento attraverso cui l'ente **richiede il pagamento**, mentre il debito è l'importo originario dovuto, comprensivo di **sanzioni e interessi**.

## Cosa succede ai debiti?

Se una cartella viene **annullata**, il debito **non è necessariamente estinto**. L'Agenzia delle Entrate Riscossione potrà decidere di eliminare la cartella ma non il debito, che verrà rimandato all'ente originario. L'ente, a sua volta, deciderà se continuare a cercare di **recuperare il credito** o considerare il debitore come **insolvente**.



## Chi sarà escluso?

Non tutti i debiti saranno oggetto di **stralcio automatico**. Ad esempio, se un **contribuente è fallito**, è **nullatenente** o è **deceduto** senza eredi, potrebbe vedere **annullate** tutte le sue cartelle. Tuttavia, la situazione varia e sarà l'ente a decidere **se e come procedere**.

## La Gestione delle Cartelle da parte dell'Agenzia delle Entrate e Riscossione

La riforma mira anche a **semplificare il lavoro** dell'Agenzia delle Entrate Riscossione, riducendo il numero di **cartelle da gestire**. Questo aiuterà a concentrare le risorse su casi più recuperarli e a **migliorare l'efficienza**. Ad oggi è ancora in fase di discussione.





**ROMA**

Via Federico Verdinois n. 6  
dal lunedì al venerdì  
09:00 – 13:00 | 14:00 – 16:00  
[info@mdclazio.org](mailto:info@mdclazio.org)  
Tel. 06.81925100

**NEPI**

Piazza del Comune n. 32  
martedì e giovedì  
09:00 – 13:00  
[sportellonepi@mdc.it](mailto:sportellonepi@mdc.it)  
Cell. 334.3585372 – 3517905157

**ROMA**

Via Bachelet n. 12  
dal lunedì al venerdì  
09:00 – 13:00 | 14:00 – 16:00  
[info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)  
Tel. 06.4818632

**FROSINONE**

Via Cesare Terranova n. 20  
lunedì e mercoledì  
16:00 – 20:00  
[amgturriziani@libero.it](mailto:amgturriziani@libero.it)  
Tel. 0775.200255

**ROMA**

Vicolo Orbitelli n. 10  
dal lunedì al venerdì  
10:00 – 13:00 | 15:00 – 18:00  
[roma@assoutenti.lazio.it](mailto:roma@assoutenti.lazio.it)  
Tel. 06.87677427

**ROMA**

Vicolo Orbitelli n. 10  
dal lunedì al venerdì  
10:00 – 13:00 | 15:00 – 18:00  
[roma@assoutenti.lazio.it](mailto:roma@assoutenti.lazio.it)  
Tel. 06.87677427

**ROMA**

Viale delle Milizie n. 9  
dal lunedì al giovedì 10:00 – 17:00  
venerdì 10:00 – 12:00  
[segreteriaamilizie@codacons.org](mailto:segreteriaamilizie@codacons.org)  
Tel. 06.62289027

**LATINA**

Via Nino Bixio n. 31  
martedì 9:30 – 13:30  
giovedì 14:00 – 18:00  
[codaconslatina@gmail.com](mailto:codaconslatina@gmail.com)  
Tel. 0773/665757

