



# BOOKLET



# INDICE

## MOVIMENTO IN DIFESA DEL CITTADINO LAZIO

SPORTELLO 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: LA GUIDA	21

## CODACONS LAZIO

NUOVO REGOLAMENTO IN MATERIA DI 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 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

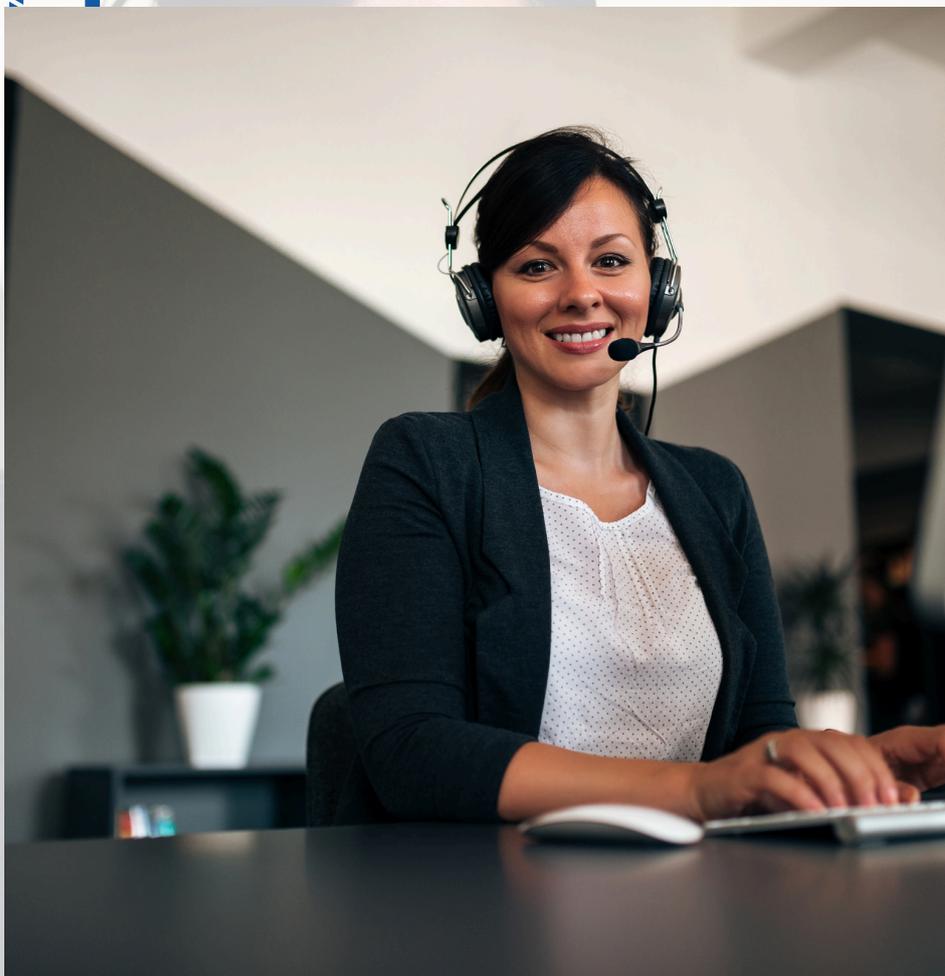
Risponde a quesiti telefonici e scritti sul funzionamento del mercato.

### 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 **tramesso 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**.

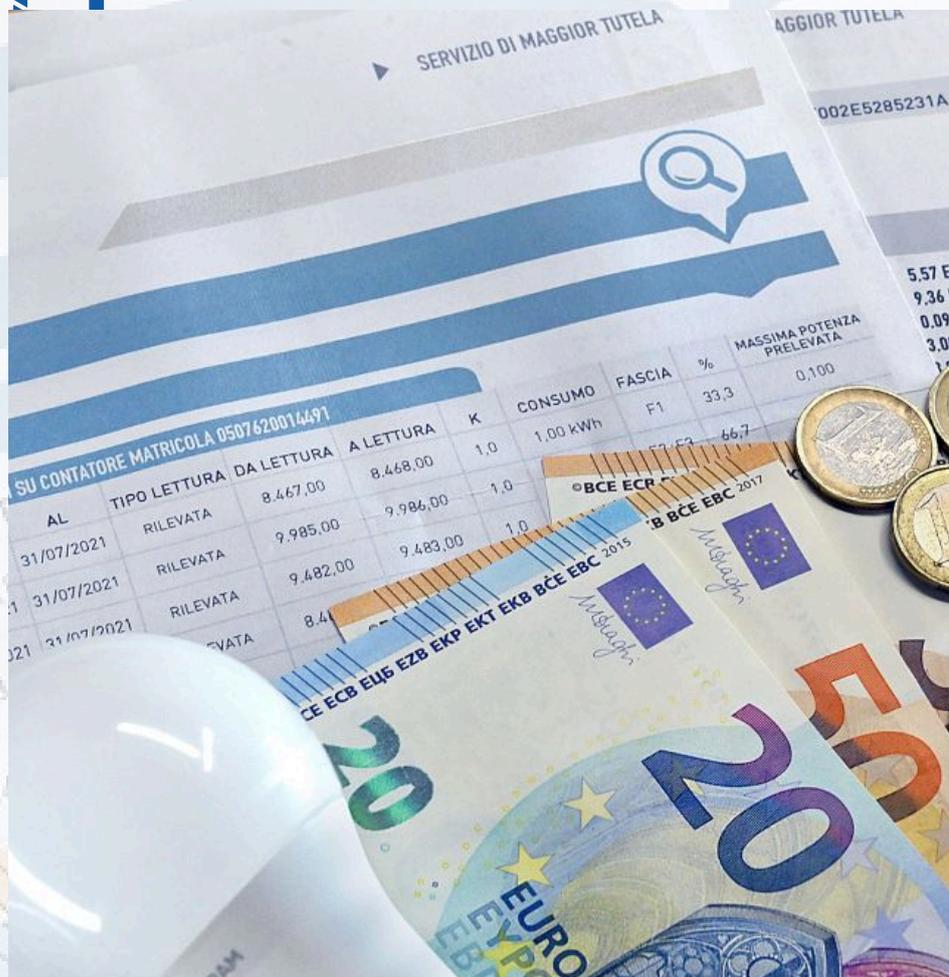
Chi non ha scelto un'offerta sul mercato libero non deve preoccuparsi: **non ci saranno interruzioni di servizio**.

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.

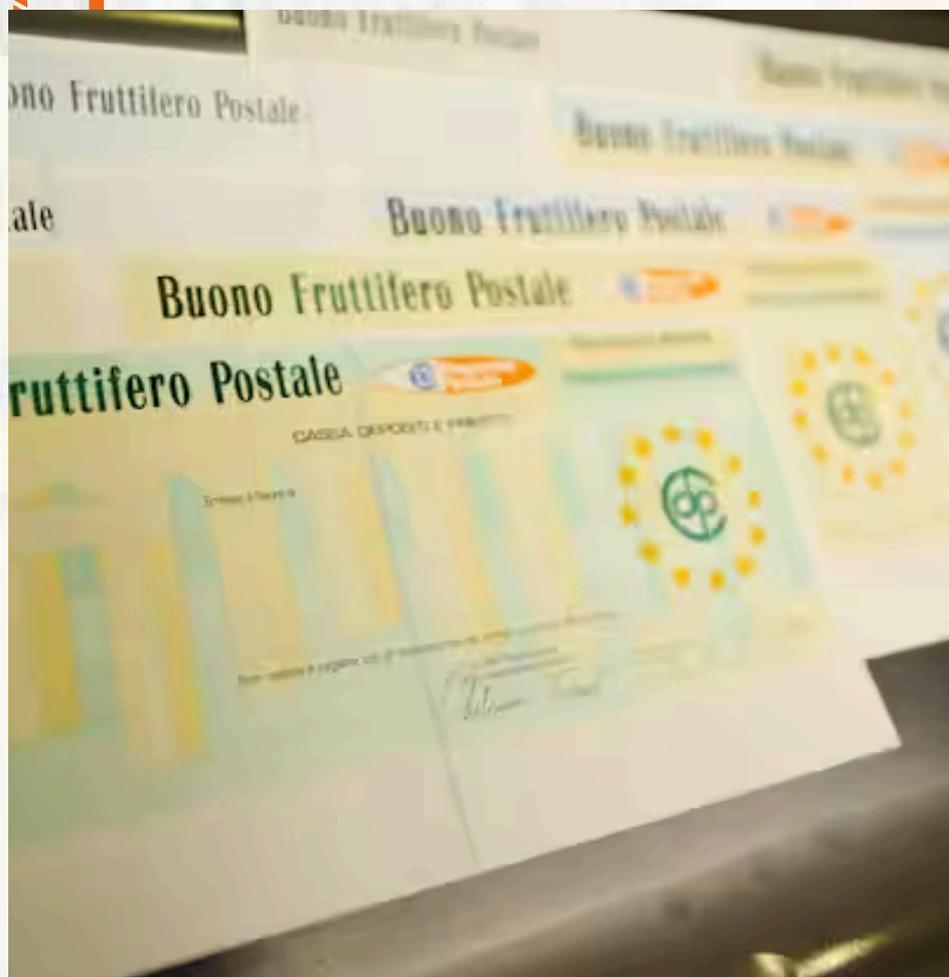


# I Buoni Fruttiferi Postali

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

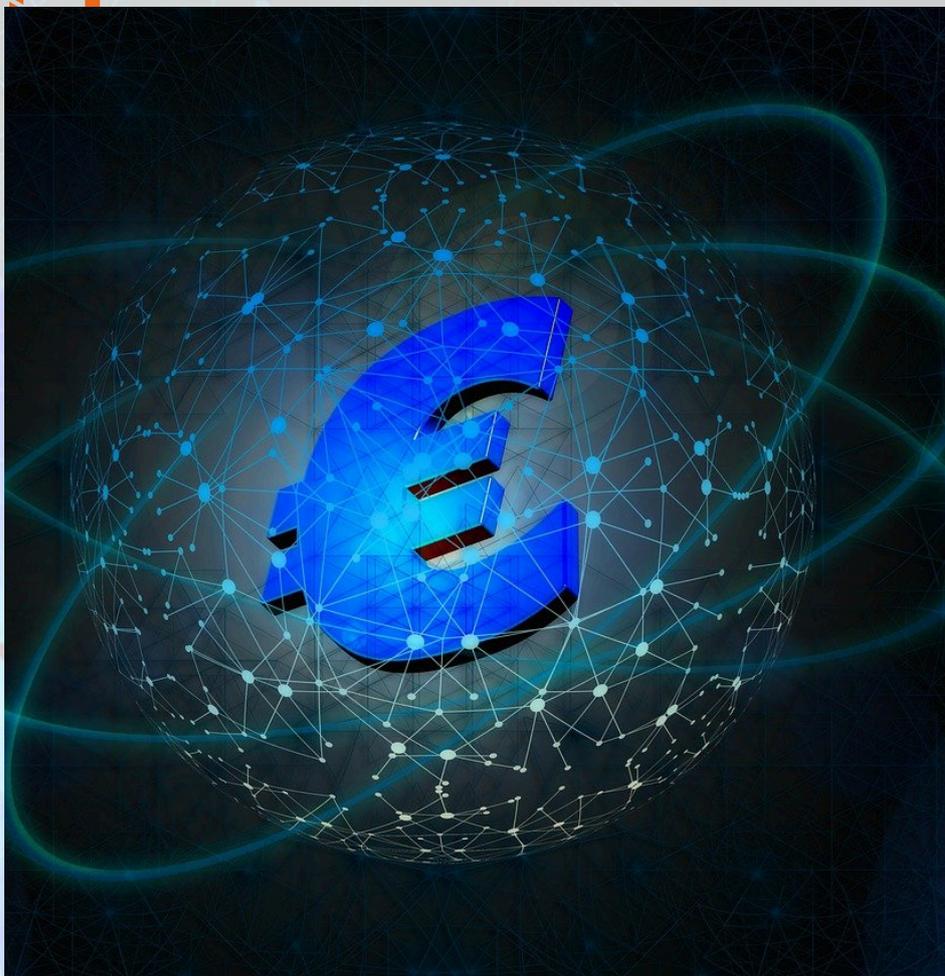
La **Banca Centrale Europea e le Banche centrali nazionali dei Paesi** dell' area Euro stanno studiando una nuova moneta virtuale, l' **EURO DIGITALE**.

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).

# Cani e gatti in condominio

## **Cani 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.



## 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 comporta **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.

**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



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/)). **Inoltre 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**.

CODACONS



# 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

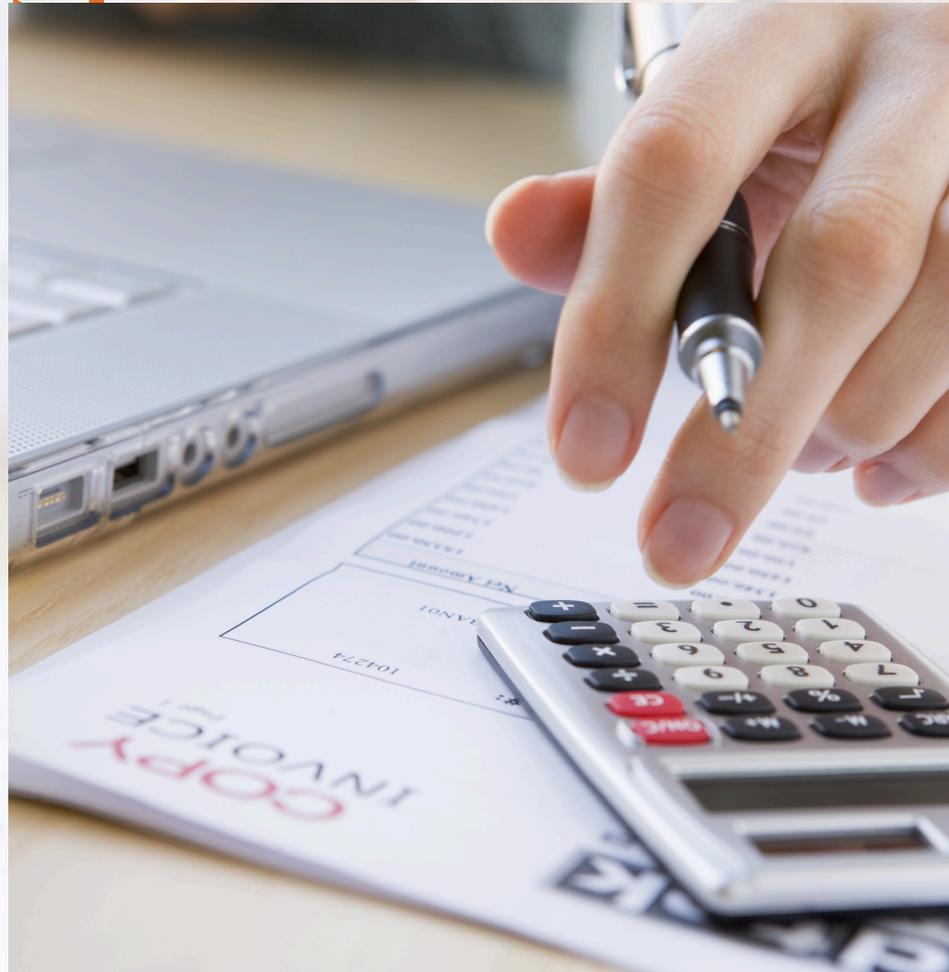
Una delle misure più rilevanti sarà il possibile **scalcio automatico** di alcune cartelle esattoriali. Questo potrebbe comportare una **riduzione** considerevole o addirittura la **cancellazione** totale di **alcuni debiti**. Tuttavia, **non sarà un azzeramento completo** per tutti.

## 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 Federigo Verدينois 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

