

DIRITTI DEI CONSUMATORI

piccola guida per cittadini stranieri



Indice

Premessa

- 1) Gli strumenti di accesso ai servizi
- 2) L'assistenza sanitaria
- 3) I servizi bancari e finanziari
- 4) L'abitazione
- 5) Le bollette
- 6) Rivolgitisi alle AACC

In questa piccola guida puoi trovare informazioni utili su alcuni dei tuoi diritti di consumatore e su come tutelarti in caso di violazione. Nella vita quotidiana potrai avere bisogno di conoscere degli strumenti o dei servizi a cui poter accedere come tutti i cittadini italiani. Nella guida abbiamo descritto quelli che hanno un maggiore impatto sulle azioni quotidiane.

Questa guida rientra tra le attività di informazione e sensibilizzazione previste nell'ambito delle iniziative a vantaggio dei consumatori finanziate dal Ministero dello Sviluppo Economico legge 388/2000 - ANNO 2021.

Cittadinanzattiva è un'organizzazione, fondata nel 1978, che promuove l'attivismo dei cittadini per la tutela dei diritti, la cura dei beni comuni, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza. Attraverso le sue attività e campagne, opera per rendere i cittadini più consapevoli e informati al fine di promuoverne un ruolo attivo nella vita sociale ed economica del Paese. L'obiettivo di questa guida è quello di favorire l'inclusione socio-economica dei cittadini stranieri, fornendo informazioni utili sui principali strumenti, diritti e consigli per accedere a servizi e prodotti relativi ai diversi ambiti del vivere quotidiano. Una maggiore consapevolezza dei diritti dei consumatori è fondamentale affinché si realizzi una piena integrazione.

Siamo tutti consumatori

Il Codice del consumo (dlgs 206/2005) definisce il consumatore come "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta".

Quando parliamo di consumatore, quindi, ci riferiamo a tutti noi. Tutti infatti utilizziamo beni, prodotti o servizi principalmente per esigenze personali o familiari. Per questo è molto importante essere consapevoli di quelli che sono i nostri diritti, le responsabilità e le opportunità che ci aiutano ad orientarci nelle scelte, rendendoci più consapevoli e in grado di comprenderne benefici e costi.

La conoscenza del Codice del consumo è fondamentale per essere informati sui propri diritti di consumatori cioè su quali sono le regole a cui attenersi e i diritti che possiamo far valere nelle diverse situazioni che viviamo quotidianamente (es. acquisto di beni e servizi, vendite e acquisti su Internet, pubblicità, possibilità di cambiare idea su un acquisto effettuato ecc.).

Nel **Codice** sono definiti come fondamentali per il consumatore i **diritti**:

- a) alla tutela della salute:** sono da prevenire tutte quelle situazioni che possono mettere in pericolo la salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi:** ogni prodotto in commercio deve essere sicuro e non presentare nessun rischio per la salute e la sicurezza dei consumatori;
- c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità:** i produttori che pubblicizzano e promuovono prodotti e/o servizi devono fornire informazioni in modo chiaro, trasparente e comprensibile per non indurre i consumatori ad adottare comportamenti svantaggiosi;
- c-bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà:** sono vietate pratiche che forniscono ai consumatori indicazioni che possano influenzarne le scelte di acquisto;
- d) all'educazione al consumo:** va garantita al consumatore l'occasione di acquisire una conoscenza dei propri diritti e interessi per poter essere in grado di compiere scelte consapevoli;
- e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali:** i contratti devono essere chiari, comprensibili, completi e leggibili per permettere al consumatore di valutarne consapevolmente la convenienza;
- f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti:** i consumatori devono poter associarsi liberamente e democraticamente e, attraverso i propri rappresentanti, partecipare ai processi decisionali di loro interesse a livello locale, nazionale e comunitario;
- g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza:** vanno garantiti agli utenti standard di qualità predeterminati e pubblici, la possibilità di partecipare alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità, la possibilità di consultare le carte dei servizi (dove previste).

Far valere i tuoi diritti, è un tuo diritto!

1. GLI STRUMENTI DI ACCESSO AI SERVIZI

In molti casi per poter accedere a determinati servizi erogati dalle Pubbliche amministrazioni (PA), o per richiedere prestazioni agevolate, è necessario essere in possesso di specifici documenti (ad esempio l'ISEE) e strumenti (ad esempio SPID e CIE). Vediamoli nel dettaglio.

A. L'ISEE- INDICATORE DELLA SITUAZIONE ECONOMICA EQUIVALENTE

Cos'è

È uno strumento importante e indispensabile per poter accedere a numerosi servizi, richieste di prestazioni sociali, agevolazioni e bonus. Misura il livello economico complessivo di un nucleo familiare. L'indicatore tiene in considerazione diverse variabili: di natura economica (ad esempio le proprietà immobiliari e i vari redditi dei componenti del nucleo familiare) e di altra natura (ad esempio il numero delle persone del nucleo, la presenza di minori, di persone invalide, ecc.).

A cosa serve

Viene utilizzato, per esempio, per richiedere prestazioni sociali agevolate, servizi sociali o assistenziali, bonus sociali relativi all'erogazione di servizi di pubblica utilità (acqua, energia elettrica e gas, ...).

Come ottenerlo

Per ottenere la certificazione ISEE è necessario compilare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), un documento che contiene le informazioni anagrafiche, reddituali e patrimoniali del nucleo familiare. L'ISEE viene quindi calcolato sulla base dei dati dichiarati nella DSU ed ha validità fino al 31 dicembre dello stesso anno. La DSU può essere presentata secondo le seguenti modalità:

- **INPS** - la DSU può essere compilata on line utilizzando il servizio dell'INPS;
- **CAF** - la DSU può essere compilata e trasmessa attraverso i CAF, che prestano assistenza gratuita ai cittadini sulla base di una convenzione stipulata con l'INPS;
- **ISEE precompilato** - la [DSU precompilata](#), presenta dati precompilati forniti dall'Agenzia delle Entrate e dall'INPS, cui vanno aggiunti quelli auto-dichiarati da parte del cittadino.

Oltre all'ISEE standard, ne esistono altre tipologie per la richiesta di specifiche prestazioni: ISEE Università, ISEE Sociosanitario, ISEE Minorenni, ISEE Corrente, ISEE parificato.

[Per saperne di più](#)

BONUS E AGEVOLAZIONI

Lo sai che rispetto all'utilizzo di alcuni beni e servizi è possibile usufruire di sconti sulle tasse (agevolazioni fiscali) e, per alcune categorie di utenti, anche di particolari aiuti (sconti in bolletta o denaro)? Si tratta di misure a sostegno dei lavoratori e delle famiglie che vivono situazioni di disagio socio economico. Alcuni aiuti (che chiamiamo bonus) vengono erogati automaticamente mentre per molti altri è necessario fare richiesta.

Per questo è importante controllare periodicamente se ci sono nuove norme, per es. sui siti web dell'INPS, dell'Agenzia delle Entrate, delle Regioni, Province Autonome e Comuni di appartenenza. Molte prestazioni sono previste solo per categorie di utenti con un reddito entro un certo limite, come l'esenzione o la riduzione della retta dell'asilo nido, della mensa e del trasporto scolastico. Per queste prestazioni è necessario essere in possesso dell'ISEE. Attenzione anche a tutta la documentazione richiesta che deve essere completa e pertinente per poter ottenere il sostegno.

B. SPID e CIE

Grazie alle innovazioni tecnologiche ora è più semplice accedere ai servizi che le Pubbliche Amministrazioni forniscono ai cittadini ma è indispensabile essere in possesso di alcuni strumenti che accertano la tua identità digitale. **Ricorda quindi che se devi accedere digitalmente per esempio ai servizi scolastici, ai servizi anagrafici, ai servizi dell'Agenzia delle Entrate o dell'INPS, o se devi richiedere un bonus, devi essere in possesso dello SPID o della CIE.**

Cos'è lo SPID – Sistema Pubblico di Identità Digitale

SPID è lo strumento che garantisce a tutti i cittadini un accesso unico, con un'unica username e password, ai servizi digitali delle pubbliche amministrazioni locali e centrali e a quelli degli stati membri dell'Unione Europea.

A cosa serve

Favorisce l'utilizzo, da parte dei cittadini, dei servizi on line della Pubblica Amministrazione quali, a titolo esemplificativo, servizi INPS, servizi sociali e di comunità, servizi sanitari e molti altri.

Come ottenerlo

Ogni cittadino maggiorenne per richiederlo deve essere in possesso di:

- un documento italiano in corso di validità (carta di identità, patente, passaporto). **NB: Non è possibile richiedere SPID usando il permesso di soggiorno. Con il permesso di soggiorno però potrai richiedere la carta d'identità che ti servirà per ottenere SPID;**
- la tessera sanitaria (o codice fiscale);
- e-mail e numero di cellulare personale.

Potrai scegliere uno dei gestori di identità digitale (Identity Provider) [riconosciuti e vigilati da AgID](#) (Agenzia per l'Italia Digitale), accedere al loro sito e procedere con la richiesta di SPID inserendo i tuoi dati anagrafici e creando le tue credenziali. Al momento della richiesta, dovrai confermare la tua identità e potrai farlo:

- di persona
- via webcam
- audio-video con bonifico
- Carta d'Identità Elettronica (CIE), Carta Nazionale dei Servizi (CNS) o firma digitale

In alternativa è possibile recarsi presso una delle [pubbliche amministrazioni](#) che possono svolgere, a titolo gratuito, le procedure per l'identificazione.

[Per saperne di più](#)

Cos'è la CIE – Carta d'Identità Elettronica

È il documento che permette l'accertamento dell'identità del possessore e l'accesso ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni sia in Italia che in diversi Paesi dell'Unione Europea. Può essere richiesta anche da un cittadino straniero maggiorenne, iscritto all'anagrafe di un comune italiano (residente o dimorante) in possesso di permesso di soggiorno valido o documentazione comprovante la richiesta di rinnovo. In questo caso non avrà validità per l'espatrio.

A cosa serve

Oltre ad accertare l'identità del cittadino titolare della carta, come una normale carta d'identità, la CIE consente anche di accedere ad alcuni servizi online delle PA: questo sarà possibile solo se trovi "**Entra con CIE**".

Come ottenerla

La CIE va richiesta al Comune di residenza o di dimora. In molti casi i Comuni hanno predisposto un sistema di prenotazione on line "Prenotazioni CIE", altrimenti ci si può rivolgere al proprio Comune utilizzando i contatti e-mail e telefonici.

Per richiederla devi essere in possesso di:

- fototessera in formato cartaceo o elettronico su supporto USB
- codice fiscale o tessera sanitaria
- altro documento di identità in corso di validità o presentarsi al Comune con due testimoni
- permesso di soggiorno valido o documentazione comprovante la richiesta di rinnovo
- ricevuta di pagamento della Carta, da versare presso le casse del Comune, oltre i diritti fissi e di segreteria se previsti
- acquisizione delle impronte digitali.

[Per saperne di più](#)

2. L'ASSISTENZA SANITARIA

La salute è un diritto fondamentale tutelato dall'art. 32 della Costituzione italiana ed è assicurata anche ai cittadini stranieri regolarmente soggiornanti in Italia. I possessori di regolare permesso di soggiorno hanno diritto di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) rivolgendosi alla ASL del Comune in cui si ha la residenza o il domicilio effettivo dichiarato nel permesso di soggiorno.

La documentazione da produrre è la seguente:

- permesso di soggiorno in corso di validità o richiesta di rinnovo del permesso attestata dalla ricevuta rilasciata dall'Ufficio postale o dalla Questura
- autocertificazione di residenza oppure dichiarazione di effettiva dimora come risultante dal permesso di soggiorno
- codice fiscale o autocertificazione
- ricevuta attestante l'avvenuta presentazione della richiesta del primo permesso di soggiorno, per lavoro subordinato, rilasciata dall'Ufficio postale.

L'assistenza sanitaria è estesa anche ai familiari a carico anch'essi soggiornanti regolarmente in Italia. Una volta effettuata l'iscrizione viene rilasciata la **tessera sanitaria** che consente l'accesso all'assistenza. La durata della tessera sanitaria è la stessa del permesso di soggiorno. Effettuata l'iscrizione al SSN sarà possibile scegliere il medico di base/pediatra iscritto nei registri ASL, a cui rivolgersi gratuitamente.

A cosa dà diritto la tessera sanitaria?

- ricovero ospedaliero gratuito presso gli ospedali pubblici e convenzionati
- assistenza farmaceutica
- visite mediche generali in ambulatorio
- visite mediche specialistiche
- visite mediche a domicilio
- vaccinazioni
- esami del sangue
- radiografie
- ecografie
- medicine
- assistenza riabilitativa e per protesi
- altre prestazioni previste nei livelli essenziali di assistenza

Se hai bisogno di una visita specialistica, il tuo medico curante emetterà una richiesta di prestazione con cui potrai effettuare la prenotazione secondo le modalità specifiche della Regione dove vivi e quindi sei iscritto. Questa tipologia di visite prevede il pagamento di un **ticket** che contribuisce alla spesa sanitaria. In caso di particolari condizioni (patologie, invalidità, reddito ecc.) è possibile richiedere agli sportelli della ASL di appartenenza la possibilità di non pagare nulla (**esenzione dal pagamento**).

Attenzione! I cittadini stranieri che hanno un **permesso per motivi di studio e/o religioso** e gli **stranieri alla pari** possono fare **l'iscrizione volontaria al SSN** per sé e per i familiari conviventi, oppure possono fare un'assicurazione contro il rischio di malattie, di infortunio e in caso di maternità (valida in tutta Italia, anche per i familiari a carico).

Attenzione! Esistono delle prestazioni che vengono garantite anche **se non si è iscritti al SSN**, come ad esempio: le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti e essenziali, cure della gravidanza e della maternità, dei minori, vaccini (come ad esempio quello per il COVID-19), profilassi, diagnosi e cura di malattie infettive e cura, prevenzione e riabilitazione in materia di tossicodipendenza. Anche se sei uno straniero irregolarmente presente in Italia, puoi accedere alle cure sanitarie ottenendo il **codice STP** (straniero temporaneamente presente).

Visiona i siti della Regione e della tua ASL per maggiori informazioni.

[Per saperne di più - FAQ Ministero della Salute](#)

3. I SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Di seguito trovi una descrizione di alcuni strumenti e servizi bancari e finanziari che possono esserti utili nella vita quotidiana, nella gestione del tuo budget familiare e nelle decisioni che hanno un impatto sulle tue finanze.

A. IL CONTO CORRENTE BANCARIO

Cos'è?

Il conto corrente è uno strumento che aiuta a gestire il denaro in modo semplice. Può essere aperto presso una banca o presso Poste Italiane. Esistono diverse tipologie di conto corrente che si differenziano per i servizi offerti e i costi.

A cosa serve?

Puoi depositare il denaro e puoi prelevarlo in qualsiasi momento. I principali servizi che si effettuano con un conto sono: l'accredito dello stipendio o della pensione, i **bonifici**, i pagamenti, gli incassi, la possibilità di pagare automaticamente le bollette. Possono essere rilasciate le **carte di pagamento** (di debito, di credito, le prepagate) e il libretto degli assegni.

Grazie alle tecnologie puoi gestire il conto corrente e compiere pagamenti anche a distanza attraverso l'uso di internet.

Come ottenerlo?

Spesso, per procedere alla firma del contratto relativo all'apertura del conto, devi presentare alla banca anche il permesso di soggiorno o la ricevuta attestante la presentazione della domanda. Alcune banche potrebbero richiedere ulteriori documenti. Informati direttamente presso la banca che hai scelto. Una volta firmato il contratto ti verrà comunicato un codice composto da 27 caratteri chiamato **IBAN** (International Bank Account Number) che identifica in modo univoco il conto corrente aperto sia a livello nazionale che internazionale.

Attenzione! Il contratto di conto corrente deve riportare le condizioni economiche applicate e le spese a carico del cliente. Leggi attentamente il contratto di conto corrente prima di firmarlo e valuta le clausole e le condizioni indicate. Prima di scegliere, hai diritto di ottenere gratuitamente il **Foglio Informativo**, un documento che illustra caratteristiche e costi del conto corrente e dei servizi associati.

Ricorda che periodicamente la banca deve mandarti l'**estratto conto** attraverso il quale puoi verificare le entrate e le uscite e valutare se è necessario adottare una gestione del denaro più accurata. Per saperne di più consulta la [Guida "Benvenuto in banca"](#) realizzata da ABI (Associazione Bancaria Italiana).

Avere un conto corrente ti consente anche di effettuare **bonifici**: potrai trasferire denaro dal tuo conto verso un altro, ed effettuare pagamenti. I costi dell'operazione variano da banca a banca. Il bonifico può essere effettuato in Italia e nell'[Area Unica dei Pagamenti in Euro - SEPA](#). In caso di bonifico verso un paese che non fa parte della SEPA occorre conoscere il codice identificativo della banca del beneficiario chiamato BIC o SWIFT.

CONTO DI BASE

Il conto di base è un conto dedicato a chi ha esigenze finanziarie limitate e alle fasce economicamente più fragili della popolazione. Prevede infatti un numero contenuto di operazioni e servizi, come per esempio l'accredito della pensione o dello stipendio, versamento di contanti, bonifici, prelievo di contante ecc.

L'elenco completo dei servizi messi a disposizione è consultabile nel Foglio Informativo. Possono aprire il Conto di base **tutti i consumatori che soggiornano legalmente in Italia** e i **richiedenti asilo** ancora in attesa del rilascio del permesso di soggiorno. È previsto il pagamento di un canone annuo ma è **gratuito per chi ha un ISEE inferiore a € 11.600** e per i **pensionati con reddito lordo inferiore a € 18.000**, in questo caso dietro pagamento dell'imposta di bollo.

Attenzione! Avere un conto corrente è un diritto fondamentale. Se un istituto bancario o postale, in presenza della documentazione necessaria e dei requisiti, si rifiuta di aprire il conto corrente di base, puoi inviare un reclamo all'intermediario, un esposto alla Banca d'Italia, rivolgerti all'Arbitro Bancario Finanziario o ad altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

B. LE CARTE DI PAGAMENTO

Consentono al titolare di usufruire di diversi servizi finanziari. Hanno dei costi da sostenere per essere utilizzate e permettono i pagamenti attraverso la cosiddetta moneta elettronica.

Esistono 3 principali tipologie di carte di pagamento:

Carta di credito

È uno strumento rivolto ai titolari maggiorenni di un conto corrente bancario o postale, con il quale effettuare acquisti presso esercizi commerciali, online e prelevare contanti presso gli sportelli ATM.

Con la carta di credito hai a disposizione una somma costante di denaro (in anticipo) che non dipende da quanto è presente al momento sul tuo conto. Attenzione: alla fine di ogni mese, o altra scadenza definita, l'importo di quanto speso con la carta ti viene addebitato sul conto corrente.

La carta di credito prevede importi massimi di utilizzo giornalieri e mensili, sia sulle spese sia sui prelievi. L'ottenimento della carta è vincolato da specifiche verifiche, effettuate dalla banca di emissione a seguito della presentazione dei documenti, anche quelli relativi al reddito.

Possono essere previsti dei costi di gestione e utilizzo della carta. Verificali con la tua banca.

Carta di debito (bancomat)

Collegata a un conto corrente, ogni volta che viene utilizzata è necessario identificarsi attraverso l'inserimento del codice di sicurezza personale (PIN) nel terminale POS o nell'ATM (a meno che non si tratti di importi sotto una certa soglia e la carta sia dotata di tecnologia Contactless).

Anche per il bancomat sono previsti degli importi massimi di utilizzo giornalieri e mensili, sia sulle spese sia sui prelievi. Gli importi spesi con questa carta sono addebitati immediatamente sul conto al momento dell'utilizzo. **Se non c'è denaro sufficiente sul conto, il pagamento del tuo acquisto non viene autorizzato. Possono essere previsti dei costi di gestione e utilizzo della carta. Verificali con la tua banca.**

Carta prepagata

Per ottenerla non è necessario aprire un conto corrente. Viene rilasciata dopo un versamento anticipato di una somma. Con questa carta puoi fare acquisti, prelievi e altre operazioni presso gli sportelli ATM del circuito di pagamento indicato sulla carta. Le somme spese vengono addebitate immediatamente e la carta può essere sia ricaricabile che non ricaricabile. Nel primo caso, una volta terminata la somma inizialmente versata, è possibile ricaricare la carta più volte, anche a distanza e da persone diverse dall'intestatario. Esistono carte prepagate a cui viene associato un codice IBAN che permette di inviare e ricevere bonifici.

CONSIGLI UTILI

- 1.** Controlla l'estratto conto della tua carta per verificare e riconoscere le spese da te effettuate. Se trovi dei movimenti sospetti, segnalalo immediatamente chiamando al numero verde o tramite gli altri canali indicati dalla banca per bloccare la carta.
- 2.** Se riscontri qualche stranezza negli addebiti hai 60 giorni dalla messa a disposizione dell'estratto conto per contestarli, oltre i quali hai altri 13 mesi di tempo per richiedere il rimborso dell'operazione alla banca.
- 3.** Per effettuare acquisti on line utilizza solo siti sicuri verificando sul browser che, prima dell'indirizzo https, compaia l'icona di un lucchetto;
- 4.** Non usarla con leggerezza. Ricorda che stai comunque spendendo soldi.
- 5.** Pianifica e controlla le tue spese evitando di acquistare beni e servizi non necessari.

C. IL CREDITO AI CONSUMATORI: IL PRESTITO

Il prestito consiste in una somma di denaro, solitamente tra i 200,00 e i 75.000,00 euro, che viene concessa da parte di una banca o di una società finanziaria. Al momento della richiesta, viene fatta una valutazione del merito creditizio, cioè si valuta la possibilità del richiedente di restituire i soldi nel tempo. A tal fine vanno presentati documenti che attestino una buona posizione creditizia oltre ai documenti anagrafici, tra cui quelli sulla regolarità della presenza in Italia.

In alcuni casi, il finanziatore può richiedere garanzie personali come, ad esempio, una polizza assicurativa.

Attenzione! Se cambi idea dopo aver firmato il contratto, hai 14 giorni di tempo dalla firma per cambiare idea. In tal caso, dovrai inviare una comunicazione al finanziatore secondo le modalità dallo stesso indicate.

Cosa sono TAN e TAEG?

Il TAEG (*Tasso Annuo Effettivo Globale*) è "il costo totale del finanziamento" espresso in termini percentuali. Il TAN indica invece il tasso di interesse "puro" perché non comprende spese o commissioni. Ricorda di controllare sempre questi tassi per scegliere il prestito che fa per te.

Il modulo SECCI

Il contratto di un prodotto finanziario deve contenere la descrizione dettagliata dei beni o servizi e l'indicazione dei loro prezzi. Prima di firmare il contratto fatti consegnare il **modulo SECCI** che contiene tutte le informazioni per poter valutare e decidere se sottoscrivere la proposta di finanziamento. Nel modulo SECCI devono essere riportate: le informazioni sull'identità e i contatti del finanziatore o intermediario del credito, le caratteristiche principali del finanziamento; le informazioni sui costi del credito (es. tasso di interesse e TAEG); altri aspetti legali (diritto di recesso, rimborso anticipato, ecc.), informazioni supplementari in caso di commercializzazione di prodotti a distanza.

Di seguito trovi alcune informazioni utili relative a due tipologie di prestito: il **prestito finalizzato** e il **prestito personale**.

Il prestito finalizzato

Questa tipologia di prestito consiste in un finanziamento di una somma da restituire a rate, legato all'acquisto di un determinato bene o servizio, ad esempio un'automobile o un elettrodomestico. Si può ottenere anche direttamente presso il venditore.

Attenzione! Richiedi e leggi sempre i fogli informativi.

Il prestito personale

Il prestito personale viene di solito concesso per soddisfare generici bisogni di denaro che riguardano la vita privata e familiare. Il finanziatore versa la somma al consumatore in un'unica soluzione e il consumatore la restituisce a rate.

Per ottenerlo puoi rivolgerti ad una banca o ad una società finanziaria autorizzata. Queste possono servirsi di intermediari del credito.

Attenzione! Verifica sempre che si tratti di **soggetti abilitati** a svolgere questa attività consultando gli elenchi pubblicati sul sito dell'**OAM (Organismo degli Agenti e dei Mediatori)**.

RECLAMI.

In caso tu voglia **presentare un reclamo** relativamente ai prodotti e servizi erogati, dovrai inviarlo per lettera raccomandata A/R o per email all'Ufficio Reclami del finanziatore, che deve rispondere entro 60 giorni. Se l'Ufficio Reclami non risponde, o la risposta non è soddisfacente, puoi presentare ricorso all'**ABF - Arbitro Bancario Finanziario**. Se vuoi segnalare un **comportamento irregolare** o scorretto, da parte di una banca o altra società finanziaria, puoi anche presentare un esposto alla Banca d'Italia gratuitamente e senza l'assistenza di un legale.

4. L'ABITAZIONE

I cittadini stranieri **per poter soggiornare** in Italia hanno bisogno della garanzia di un alloggio. Questo può essere ottenuto grazie all'ospitalità di amici o parenti, che devono adeguatamente comunicarlo alle autorità competenti, oppure **affittando o acquistando** una casa.

A. L'AFFITTO DI UNA CASA

Per affittare una casa è necessario stipulare un contratto di locazione abitativa in forma scritta e secondo le indicazioni di Legge. Il contratto prevede un pagamento periodico, di solito mensile, del canone d'affitto da parte dell'inquilino al proprietario di casa.

Solitamente l'inquilino deve versare al proprietario un **deposito cauzionale**, come garanzia di eventuali danni. Tale deposito **non può superare l'importo totale di 3 mesi di affitto**. Se la casa non riporta danni, la somma versata viene restituita interamente a fine contratto.

Nel contratto devono essere riportate principalmente le informazioni sul canone di affitto, la durata del contratto, il giorno del mese e la modalità di pagamento.

Il contratto **deve essere registrato** dal proprietario presso **l'Agenzia delle Entrate** entro 30 giorni dalla firma o dalla stipula. Attenzione a verificare che questo venga fatto. In caso contrario, puoi andare all'Agenzia delle Entrate e richiedere di essere regolarizzato. **Se il contratto non è registrato, non è valido per dimostrare di avere un alloggio idoneo per rinnovare il permesso di soggiorno.**

Attenzione!

Controlla se esistono bonus e agevolazioni a livello nazionale o locale che possono fare al caso tuo.

B. L'ACQUISTO DI UNA CASA

Se sei un cittadino straniero con regolare permesso di soggiorno, **puoi acquistare una casa alle stesse condizioni dei cittadini italiani**. Per l'acquisto ci sono delle spese da sostenere e dei documenti da firmare: la proposta d'acquisto, il compromesso di vendita e il contratto di compravendita.

Nel caso non avessi a disposizione l'intera somma per l'acquisto della casa, puoi richiedere ad una banca, o ad altri soggetti abilitati, un finanziamento che viene chiamato **mutuo ipotecario**.

Se sei in possesso di tutti i requisiti, e hai la possibilità di ottenere il mutuo, la banca erogherà l'importo richiesto in un'intera soluzione che potrai rimborsare nel tempo (solitamente tra i 5 e i 30 anni), con rate di importo fisso o variabile precedentemente definite. Si chiama ipotecario perché, nel caso in cui non vengano pagate le rate del mutuo, la banca potrà appropriarsi della casa e anche venderla per recuperare i soldi.

Generalmente, per chiedere un mutuo si deve produrre la documentazione che accerti la tua identità e regolarità (carta d'identità e permesso di soggiorno), le risorse economiche disponibili e da reddito da lavoro, le informazioni sulla casa che si intende acquistare.

Ricorda che, oltre agli interessi delle rate, vanno sostenute altre spese aggiuntive come ad esempio le spese di istruttoria, di perizia, del notaio ecc.

IMPORTANTE!

Prima di procedere alla richiesta di un mutuo, valuta attentamente se le tue entrate sono sufficienti per pagare le rate e considera che possono sempre accadere degli imprevisti che non avevi calcolato. Considera anche se hai altri prestiti attivi per evitare di ritrovarti in una situazione di difficoltà nel **pagare le diverse rate**: potresti trovarti in una situazione di sovraindebitamento.

Ricorda che gli interessi pagati per un mutuo ipotecario sono detraibili dall'Irpef come stabilito dalla legge. Puoi informarti dal tuo commercialista o dal patronato che ti aiuta a compilare la dichiarazione dei redditi.

5. LE BOLLETTE

Che tu sia affittuario o proprietario di una casa, dovrai provvedere al **pagamento delle bollette**. Le principali utenze domestiche sono: energia elettrica (luce), gas, acqua, riscaldamento, rifiuti, telefono e internet, pay TV.

Scegli il fornitore più adatto alle tue esigenze comparando tra di loro le diverse offerte. Ad esempio, nel caso della fornitura dell'energia elettrica e del gas, puoi consultare il [Portale Offerte](#) dell'Autorità di regolazione del settore.

Per una gestione oculata, e una pianificazione delle spese nel rispetto del proprio bilancio familiare, è bene seguire 5 semplici consigli:

1. Leggi le bollette: comprendere le varie voci di cui si compongono le bollette, i costi e i consumi riportati aumenta la tua consapevolezza e il tuo potere di scelta. Ti consente inoltre di individuare gli accorgimenti necessari per ridurre le spese per le utenze domestiche e di tutelarti in caso di necessità.

2. Effettua l'autolettura dei contatori: leggere i tuoi consumi direttamente sul misuratore di luce, gas e acqua ti consente di conoscerli e monitorarli in tempo reale. Inoltre, se invii regolarmente al fornitore le autoletture, potrai ricevere le bollette sulla base di ciò che hai consumato e non su letture stimate.

3. Chiedi di rateizzare i pagamenti: se ricevi bollette particolarmente elevate, verifica la possibilità di poterle pagare a rate.

4. Tutelati: hai diritto ad avanzare un reclamo in caso di disservizi, errori di fatturazione ecc. al gestore del servizio secondo le modalità stabilite dalle Autorità che hanno proprio il compito di tutelare gli utenti e i consumatori.

Per energia elettrica, gas, acqua e rifiuti l'Autorità di riferimento è l'[ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente](#).

Per telefono internet e pay TV è l'[AGCOM - Autorità per le garanzie nelle comunicazioni](#).

5. Risparmia: adottando dei comportamenti virtuosi come chiudere il rubinetto mentre lavi i denti, coprire le pentole con il coperchio durante la cottura per evitare la perdita di calore, fare la lavatrice solo a pieno carico, è possibile risparmiare sui consumi e abbattere i costi.

6. RIVOLGITI ALLE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

Per avere informazioni sui tuoi diritti di consumatore, su come presentare un reclamo, e per dare maggior forza alle tue segnalazioni **rivolgiti alle Associazioni di consumatori**. Cittadinanzattiva è un'associazione di consumatori, riconosciuta dal 2000 presso il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico.

Per saperne di più visita il sito www.cittadinanzattiva.it

Vuoi ricevere informazioni, segnalare un disservizio o presentare un reclamo?

Scrivici a tutela@cittadinanzattiva.it

Si ringrazia per la collaborazione

