



EDIZIONE 2026

GUIDA AL CONSUMO

Consumatori Today 2.0

Novità normative e tutele per i cittadini del Lazio

A CURA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI DELL'ATS 4 DELLA REGIONE LAZIO

- Codacons Lazio (capofila)
- Movimento Difesa del Cittadino Lazio
- Adusbef
- Assoutenti Lazio
- Assoconfam APS

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lazio con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del DM 31/07/2024 e DD 14/02/2025

INDICE

Sommario

Introduzione..... 3

01 Codacons Lazio..... 4

Trasporti · Tutela della salute

 Muoversi a Roma e nel Lazio..... 4

 La salute e i suoi tempi di attesa..... 5

02 Adusbef..... 8

Bancario/Postale · Frodi online

 Difendersi dalle truffe..... 8

 Novità su credito, pagamenti e assicurazioni..... 9

 Comprare con l'intelligenza artificiale: il commercio agentico..... 9

03 Assoutenti Lazio..... 11

TLC · Multe e cartelle

 Multe, cartelle e codice della strada..... 11

 Telecomunicazioni e diritti del consumatore digitale..... 12

04 Movimento Difesa del Cittadino Lazio..... 13

Energia · Privacy

 Bollette ed energia..... 13

 Proteggere i propri dati e riconoscere le truffe..... 14

 Consumo, energia e servizi digitali per il cittadino..... 15

 La vita quotidiana in città..... 15

05 Assoconfam APS..... 16

Sovraindebitamento · Condominio

 Il sovraindebitamento: comprendere il fenomeno e conoscere le tutele..... 16

 Il condominio..... 17

 Informarsi per tutelarsi..... 17

PRESENTAZIONE

Introduzione

Questa Guida raccoglie in forma discorsiva le informazioni presentate nel corso del 2026 dalle cinque Associazioni dei Consumatori riunite nell'ATS 4 della Regione Lazio — Codacons Lazio (capofila), Movimento Difesa del Cittadino Lazio, Adusbef, Assoutenti Lazio e Assoconfam APS — nell'ambito del progetto "Consumatori Today 2.0".

Non è pensata come un archivio cronologico, ma come uno strumento di consultazione pratico: ogni capitolo affronta per temi le principali novità normative e le tutele oggi a disposizione dei cittadini del Lazio, dai trasporti alla salute, dall'energia alle frodi online, dalle telecomunicazioni al sovraindebitamento e al condominio.

Per ogni tema è indicata l'associazione di riferimento e, a chiusura di ciascun capitolo, il canale Facebook ufficiale a cui rivolgersi per restare aggiornati o contattare gli sportelli territoriali.

LE ASSOCIAZIONI E I TEMI DELLA GUIDA

ASSOCIAZIONE	AMBITI TEMATICI
Codacons Lazio	Trasporti · Tutela della salute
Adusbef	Bancario/Postale · Frodi online
Assoutenti Lazio	TLC · Multe e cartelle
Movimento Difesa del Cittadino Lazio	Energia · Privacy
Assoconfam APS	Sovraindebitamento · Condominio

CAPITOLO 01

Codacons Lazio

AMBITI TEMATICI Trasporti • Tutela della salute

Muoversi a Roma e nel Lazio

Chi si sposta ogni giorno a Roma nel 2026 deve fare i conti con un pacchetto di novità che cambia in modo sensibile le regole della mobilità urbana, con l'obiettivo dichiarato di ridurre traffico e inquinamento ma anche con ricadute dirette, in termini di multe e limitazioni, su chi non le conosce. Dal 15 gennaio il centro storico, da sempre area ZTL, è diventato anche zona a velocità limitata a 30 km/h, con controlli affidati agli autovelox: le sette zone coinvolte sono Trastevere, Rione Campitelli, Rione Trevi, Rione Campo Marzio, Via Nazionale, Rione Regola e Rione Ponte. È bene sapere che le sanzioni per chi supera il limite restano quelle ordinarie previste dal codice della strada, quindi non si tratta di un regime punitivo nuovo, ma di un'estensione dei controlli a un'area molto frequentata sia da residenti sia da turisti, dove il rischio di incorrere in una multa senza accorgersene aumenta proprio per la scarsa consapevolezza del nuovo limite.

A questa misura si affianca un secondo intervento pensato specificamente per la qualità dell'aria: il Comune di Roma ha programmato per il 2026 tre domeniche ecologiche, con blocco dei veicoli più inquinanti nella ZTL Fascia Verde il 18 gennaio, il 22 febbraio e il 29 marzo, dalle 7:30 alle 12:30 e dalle 16:30 alle 20:30. Non tutti i veicoli sono trattati allo stesso modo: sono previste deroghe ed esenzioni per i veicoli elettrici, per gli ibridi e per le persone con disabilità, secondo criteri stabiliti direttamente dal Comune. Proprio perché queste regole possono cambiare da un'ordinanza all'altra, e perché le conseguenze di un errore possono tradursi in una sanzione economica, conviene sempre verificare orari, mappe e categorie esenti sui canali ufficiali — il portale del Comune di Roma dedicato alla mobilità e il sito di Roma Mobilità — piuttosto che affidarsi al sentito dire.



Se da un lato le regole si fanno più stringenti, dall'altro la Regione Lazio ha messo in campo un intervento economico significativo per alleggerire il peso del trasporto pubblico sulle famiglie: 16 milioni di euro stanziati per il 2026, destinati a chi è residente nel Lazio con un ISEE inferiore a 25.000 euro, che ha diritto a uno sconto del 30% sull'abbonamento annuale Metrebus. Si tratta di una misura pensata per essere ulteriormente calibrata sulle situazioni di maggiore fragilità: lo sconto base può infatti crescere quando nel nucleo familiare è presente una persona con disabilità riconosciuta ai sensi della Legge 104, quando si tratta di un nucleo monoparentale con figli a carico, oppure quando più componenti della stessa famiglia sottoscrivono contemporaneamente un abbonamento. A questo si aggiunge la conferma della Carta Tutto Treno 2026, pensata specificamente per chi si sposta ogni giorno tra la provincia e Roma: chi possiede già un abbonamento Metrebus può accedervi e ottenere un viaggio giornaliero di andata e ritorno a tariffa ridotta sulle linee regionali FL1, FL5, FL6 e FL7, con un costo che varia in base

all'ISEE. La procedura per richiedere queste agevolazioni è interamente digitale: ci si registra sul portale agevolazionitariffarietpl.regione.lazio.it, si presenta la domanda e, una volta ottenuta l'approvazione, si riceve un voucher da utilizzare entro 60 giorni per acquistare o ricaricare l'abbonamento agevolato.

Conoscere le agevolazioni economiche è importante quanto conoscere i propri diritti quando qualcosa non funziona, un tema su cui Codacons Lazio è tornata più volte nel corso dell'anno. Chi utilizza i treni regionali del Lazio ha diritto a tutele precise in caso di disservizi: il Regolamento europeo 1371/2007 stabilisce che, in caso di ritardo superiore a 60 minuti, il passeggero ha diritto a un rimborso parziale del prezzo del biglietto, pari al 25% per i ritardi compresi tra 60 e 119 minuti e al 50% per quelli superiori a 120 minuti. Per gli abbonati Trenitalia esiste inoltre un sistema di rimborso automatico a punti, pensato per chi subisce ritardi ripetuti sullo stesso percorso: la richiesta va presentata entro 12 mesi dalla data del viaggio, tramite il sito trenitalia.com o rivolgendosi agli sportelli dedicati. Anche chi si sposta in autobus a Roma ha strumenti di tutela precisi: in caso di soppressione di una corsa o di ritardo prolungato su una linea ATAC, è possibile presentare un reclamo formale tramite il sito ufficiale atac.roma.it, via email o direttamente allo sportello clienti, e il gestore è tenuto a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione. Se la risposta non arriva nei tempi previsti, o non risulta soddisfacente, il cittadino può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti tramite il portale reclami disponibile su art.gov.it, oppure contattare direttamente lo sportello Codacons Lazio per ricevere orientamento e assistenza. In tutti questi casi, un consiglio pratico vale più di mille altri: conservare sempre i titoli di viaggio, gli screenshot dei tabelloni con gli orari e ogni comunicazione ricevuta dal gestore, perché sono la prova concreta che rende un reclamo molto più efficace.



Le stesse logiche di tutela, seppure con importi e procedure diverse, valgono per chi si mette in viaggio in aereo, specialmente nella stagione delle vacanze estive: un volo cancellato o in arrivo con più di tre ore di ritardo dà diritto a un rimborso compreso tra 250 e 600 euro a seconda della distanza della tratta, oltre al diritto a pasti, bevande e, se necessario, pernottamento a carico della compagnia aerea, indipendentemente dal fatto che si tratti di un volo in partenza da un aeroporto europeo o operato da una compagnia europea. In caso di overbooking, quando cioè la compagnia ha venduto più biglietti dei posti realmente disponibili, chi resta a terra contro la propria volontà ha diritto a un indennizzo economico immediato, oltre alla possibilità di scegliere tra il rimborso del biglietto o un volo alternativo, con vitto e alloggio se l'attesa si prolunga; e anche i bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo danno diritto a un risarcimento da parte della compagnia.

La salute e i suoi tempi di attesa

Sul fronte sanitario, dal 1° febbraio 2026 è cambiata nel Lazio la validità delle prescrizioni per visite ed esami, un intervento che tocca da vicino la vita di chiunque debba fare i conti con il Servizio Sanitario Regionale. Fino a questa data tutte le impegnative avevano una validità unica di 180 giorni, indipendentemente dal tipo di prestazione richiesta: un sistema rigido che spesso costringeva i cittadini a rinunciare a esami già prescritti

semplicemente perché la ricetta scadeva prima che si liberasse un appuntamento. Con la riforma, la validità viene invece differenziata in base alla classe di priorità indicata direttamente dal medico curante: 10 giorni per le urgenze contrassegnate con la lettera U, 20 giorni per le prestazioni definite brevi (B), fino a 40 giorni per le visite differibili e 70 per le prestazioni differibili, entrambe classificate con la lettera D, e fino a 130 giorni per quelle definite programmate (P). Si tratta di una logica pensata per rendere il sistema più flessibile senza sacrificare le urgenze reali, ma che richiede al cittadino un'attenzione in più: conviene sempre conservare la prescrizione originale e controllarne la validità residua prima di fissare un appuntamento, per non ritrovarsi con una ricetta scaduta proprio nel momento del bisogno.

Proprio sul tema delle liste d'attesa, che resta una delle criticità più sentite dai cittadini del Lazio, vale la pena ricordare un principio spesso poco conosciuto: il cittadino non è obbligato ad aspettare oltre i tempi massimi previsti dal Servizio Sanitario per la propria classe di priorità. Quando una struttura non riesce a garantire questi tempi, esistono strumenti concreti per ottenere comunque la prestazione: si può chiedere che la visita o l'esame vengano effettuati presso un'altra struttura, anche in regime di intramoenia e, in alcuni casi, senza costi aggiuntivi per il paziente. Il primo passo è controllare sulla ricetta la classe di priorità assegnata dal medico e, se i tempi di attesa proposti al momento della prenotazione superano quelli previsti per quella classe, segnalarlo attivamente rivolgendosi al CUP regionale o alla propria ASL di riferimento; se il problema non viene risolto, resta sempre possibile presentare un reclamo formale, conservando ricetta, prenotazione e ogni comunicazione ricevuta. Non si tratta di un dettaglio burocratico: ritardi lunghi nell'accesso alle cure possono tradursi in diagnosi tardive e terapie rimandate, con conseguenze reali sulla salute delle persone, non soltanto un disagio organizzativo da sopportare con pazienza.

Un altro tassello importante del sistema sanitario regionale, pensato proprio per alleggerire la pressione sulle liste d'attesa e rendere più semplice l'accesso alle cure di base, è rappresentato dalle Case della Comunità: presidi di prossimità che riuniscono in un unico luogo medici di famiglia, infermieri di comunità e specialisti, evitando ai cittadini di dover girare tra più strutture per ottenere assistenza. Solo nel territorio della ASL Roma 2 ne sono state attivate 22, oltre a due Ospedali di Comunità, uno per ciascuno dei sei distretti in cui è organizzato il territorio. Ogni Casa della Comunità è inoltre collegata a un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, che rende più semplice e continuo il passaggio tra ambulatorio, casa e ospedale: un modello pensato soprattutto per chi convive con patologie croniche, fragilità o disabilità, e che offre anche un supporto dedicato alla gestione del dolore cronico e alle cure palliative sul territorio, prima che un problema si trasformi in un'urgenza.



Accanto all'organizzazione dei servizi, resta centrale la prevenzione stagionale. Chi assume farmaci regolarmente, o semplicemente vuole proteggersi dalle temperature estive sempre più estreme, può fare riferimento al Piano Anti Caldo 2026, attivo dal 25 maggio al 20 settembre su tutto il territorio nazionale: i bollettini giornalieri, consultabili gratuitamente sul sito del Ministero della Salute, indicano per 27 città italiane un livello di allerta compreso tra 0, nessuna criticità, e 3, emergenza sanitaria con rischi anche per le persone sane. Le categorie più esposte restano gli anziani, i bambini, le donne in gravidanza, le persone con patologie croniche e chi lavora all'aperto nelle ore più calde della giornata. Le regole di base per proteggersi non cambiano da un'estate all'altra, ma vale la pena ripeterle: bere almeno un litro e mezzo o due di acqua al giorno anche senza avvertire lo stimolo della sete, evitare di uscire tra le 11 e le 18, tenere le persiane chiuse di giorno e aprire le finestre di notte, prediligere pasti leggeri a base di frutta e verdura evitando alcol e bevande zuccherate. In presenza di sintomi come spossatezza improvvisa, mal di testa, nausea, confusione mentale o

pelle arrossata e secca nonostante il caldo, conviene applicare panni freddi sul collo e sulle braccia e, se necessario, chiamare i servizi sanitari: restano attivi il numero 1500 del Ministero della Salute per le informazioni e, per le vere emergenze, il 118.



Infine, un diritto spesso sottovalutato, e per questo raramente esercitato, è quello all'esenzione dal ticket sanitario: ogni anno migliaia di cittadini del Lazio pagano per intero prestazioni che avrebbero potuto ricevere gratuitamente o a costo ridotto, semplicemente perché non sanno di averne diritto o non conoscono la procedura per farlo valere. Le esenzioni per reddito riguardano in particolare i disoccupati e i loro familiari a carico, i pensionati over 60 con un reddito basso e i nuclei familiari con bambini sotto i sei anni, sempre entro precisi limiti ISEE; le esenzioni per patologia coprono invece le malattie croniche riconosciute dal Servizio Sanitario Nazionale, come diabete, patologie cardiovascolari, oncologiche o respiratorie croniche, e si applicano alle prestazioni

correlate alla patologia specifica; le esenzioni per invalidità, nei casi più gravi, garantiscono infine l'esenzione totale per qualsiasi prestazione. Ogni categoria di esenzione ha un proprio codice da indicare al momento della prenotazione, e utilizzare il codice sbagliato significa semplicemente non accedere al beneficio a cui si avrebbe diritto. Dal 1° aprile 2026 nel Lazio è inoltre attivo il rinnovo annuale delle esenzioni per reddito, che quindi non restano valide per sempre ma vanno aggiornate ogni anno: conviene verificare periodicamente il proprio stato sul Fascicolo Sanitario Elettronico di salutelazio.it, accessibile con SPID o CIE, proprio per evitare sorprese sgradite al momento della prenotazione.

Per qualsiasi dubbio su trasporti o salute, dalla verifica di una multa alla richiesta di un'agevolazione fino alla segnalazione di una lista d'attesa troppo lunga, gli sportelli territoriali di Codacons Lazio restano a disposizione gratuitamente per orientare i cittadini e assisterli concretamente nel far valere i propri diritti.

SEGUICI SU FACEBOOK www.facebook.com/codacons Lazio/

CAPITOLO 02

Adusbef

AMBITI TEMATICI **Bancario/Postale** • Frodi online

Difendersi dalle truffe

Molte delle truffe più diffuse oggi passano proprio per i canali che i cittadini considerano più sicuri, ed è questo paradosso a renderle particolarmente efficaci. È il caso della PEC, la Posta Elettronica Certificata, che ha valore legale pari a una raccomandata con ricevuta di ritorno ed è ormai il mezzo privilegiato di comunicazione con le Pubbliche Amministrazioni: proprio perché la percepiamo come uno strumento affidabile per definizione, di fronte a un messaggio arrivato via PEC si tende istintivamente ad abbassare la guardia, lo stesso meccanismo psicologico che i truffatori sfruttano da sempre nelle comunicazioni bancarie. In realtà anche questo canale può veicolare phishing, se gli hacker riescono a impossessarsi di un profilo PEC legittimo e a inviare da lì messaggi contenenti link o allegati malevoli: i segnali da riconoscere restano in fondo gli stessi delle altre truffe digitali, un tono di urgenza insolito e la minaccia di conseguenze negative se non si agisce immediatamente, elementi pensati apposta per non lasciare il tempo di riflettere o verificare.

Anche un gesto quotidiano e apparentemente innocuo come prelevare contanti a uno sportello ATM può nascondere insidie meno evidenti. Lo scontrino rilasciato dopo l'operazione contiene infatti dati preziosi per un malintenzionato — data e ora dell'operazione, importo prelevato, sportello utilizzato, le ultime quattro cifre della carta e, se richiesto dal titolare, persino il saldo residuo — informazioni che, singolarmente innocue, possono essere combinate per costruire comunicazioni false ma estremamente credibili, capaci di indurre il correntista a cliccare su link malevoli o a fornire dati sensibili convinto di parlare con la propria banca. La precauzione più semplice è non richiedere affatto lo scontrino quando non è strettamente necessario, e se lo si desidera comunque, non gettarlo mai in un cestino pubblico nei pressi del bancomat ma conservarlo il tempo necessario alla consultazione per poi distruggerlo. Un'attenzione simile va riservata agli sportelli ATM non bancari, sempre più diffusi in città ad alta vocazione turistica, in aeroporti, stazioni e centri commerciali: gestiti da società private non soggette al controllo diretto di Banca d'Italia o dell'Unità di Informazione Finanziaria, offrono al consumatore una tutela oggettivamente più debole in caso di problemi, con tempi di risoluzione più lunghi e assistenza legale più complessa e costosa da ottenere. Chi viaggia, soprattutto all'estero e in situazioni di urgenza, farebbe bene a prelevare in anticipo somme sufficienti da uno sportello bancario tradizionale, per non trovarsi costretto a usare questi canali meno garantiti proprio nel momento di maggiore vulnerabilità.

Un capitolo a sé merita l'impatto dell'intelligenza artificiale sulle tecniche di truffa, un tema su cui Adusbef ha richiamato l'attenzione con particolare urgenza: la tecnologia sta infatti permettendo ai truffatori di costruire inganni sempre più sofisticati e difficili da smascherare. Tra i casi più frequenti spicca la clonazione della voce, con chiamate che imitano quella di un consulente bancario per indurre a fornire dati personali, o quella di un familiare che chiede aiuto economico perché in presunta difficoltà; a questo si affiancano i deepfake, video falsi che imitano volto e voce di personaggi noti, familiari o consulenti per convincere la vittima a compiere operazioni sui propri conti. L'intelligenza artificiale viene inoltre utilizzata per analizzare i profili social e costruire messaggi di phishing su misura, con testi in italiano perfetto e siti web falsi estremamente realistici, oltre che per proporre finte occasioni di investimento sfruttando profili social costruiti ad arte per guadagnare fiducia. Di fronte a questi rischi, i consigli restano validi indipendentemente dalla sofisticazione della tecnica: diffidare sempre delle telefonate che mettono fretta e spingono a un intervento urgente, prendersi il tempo necessario per ragionare con lucidità senza agire d'istinto, verificare che ogni comunicazione provenga da una

fonte attendibile contattando direttamente la propria banca al numero ufficiale, senza mai richiamare il contatto ricevuto nel messaggio sospetto. Se una chiamata sembra provenire da un familiare in difficoltà, conviene richiamarlo direttamente con un altro telefono mantenendo attiva la chiamata sospetta, e può essere utile concordare in famiglia una parola d'ordine segreta nota solo ai componenti più stretti, proprio per smascherare un'eventuale voce clonata.

Novità su credito, pagamenti e assicurazioni

Sul fronte del credito al consumo, la direttiva europea CCD2 (2023/2225), recepita in Italia con il D.Lgs. 212/2025, ha aggiornato in profondità il Testo Unico Bancario, in un contesto in cui il mercato digitale e i nuovi sistemi di pagamento hanno ormai superato in molti aspetti il quadro normativo precedente. La riforma amplia il proprio raggio d'azione ai contratti di credito compresi tra 200 e 100.000 euro, contro il precedente tetto massimo di 75.000 euro, rafforza le informazioni che l'operatore deve fornire prima della firma del contratto e rende più stringente e dettagliata la valutazione del merito creditizio del richiedente, proprio con l'obiettivo dichiarato di prevenire pratiche irresponsabili di concessione del credito che possano alimentare fenomeni di sovraindebitamento; a questo si affianca, non a caso, l'introduzione di una norma specifica sull'educazione finanziaria dei consumatori. Gli operatori hanno tempo fino al 20 novembre 2026 per adeguarsi alle nuove regole. Un discorso a parte merita il "Buy Now, Pay Later", la formula ormai diffusissima negli acquisti online che consente di pagare in poche rate mensili senza interessi e senza le valutazioni tipiche del credito al consumo tradizionale: uno strumento comodo proprio per la sua semplicità, ma che va maneggiato con consapevolezza, perché la facilità di accesso non elimina i rischi legati a un uso disinvolto — ritardi nei pagamenti comportano penali economiche e, soprattutto, il rischio concreto di essere segnalati come cattivo pagatore, con la conseguente chiusura di fatto dei canali di credito bancario e finanziario anche per esigenze future ben più importanti.

Novità significative riguardano anche chi effettua bonifici bancari, un'operazione quotidiana che fino a poco tempo fa non prevedeva alcun controllo automatico sulla reale corrispondenza tra il codice IBAN inserito e il nome del beneficiario: dal 9 ottobre 2025 le banche sono tenute a verificare questa corrispondenza in tempo reale prima di autorizzare l'operazione, avvisando il pagatore quando i dati non coincidono — una misura semplice ma efficace, pensata proprio per intercettare tentativi di truffa basati su IBAN falsificati o inseriti per errore. Sempre in ambito assicurativo, dal 15 gennaio 2026 è attivo l'Arbitro Assicurativo, un nuovo organismo indipendente sostenuto dall'IVASS pensato per risolvere le controversie tra consumatori e imprese di assicurazione senza dover necessariamente ricorrere a un giudice: si presenta interamente online dopo un reclamo preventivo all'impresa, costa 20 euro restituiti in caso di accoglimento del ricorso, e non richiede l'assistenza obbligatoria di un legale, rendendo la tutela più accessibile anche a chi non ha le risorse per affrontare una causa civile. Guardando più avanti nel tempo, l'Eurosistema sta intanto avviando l'implementazione tecnica dell'Euro digitale, una forma di moneta pubblica emessa e garantita direttamente dalla Banca Centrale Europea, distinta dalle criptovalute proprio per questa natura istituzionale, che non sostituirà il contante ma è pensata per affiancarlo: se ne parla per un progetto pilota nel 2027, con le prime emissioni effettive attese non prima del 2029, un orizzonte lontano ma che vale la pena iniziare a conoscere fin da ora.

Comprare con l'intelligenza artificiale: il commercio agentico

Un tema del tutto nuovo, ma destinato a diventare sempre più rilevante nella vita dei consumatori, è quello del cosiddetto commercio agentico, l'ultima frontiera dell'e-commerce, basata interamente sull'intelligenza artificiale: si tratta di una forma di acquisto in cui il consumatore affida a un agente IA l'intera procedura, dalla

selezione del prodotto — in termini sia di caratteristiche sia di prezzo — fino alla transazione di pagamento vera e propria. Il nodo più delicato riguarda proprio quest'ultima fase: delegare anche il pagamento a un agente automatico significa perdere il controllo diretto sul momento più critico dell'intero processo d'acquisto, con implicazioni che vanno ben oltre la semplice comodità. A questo si aggiungono criticità legate alla tutela dei dati personali che devono necessariamente essere condivisi con l'agente IA, ed è bene ricordare che l'intelligenza artificiale non è esente da errori, che in questo contesto potrebbero tradursi direttamente in un danno economico per il consumatore; la presenza di un ulteriore soggetto attivo nella transazione, l'agente stesso, rende inoltre più complesso individuare le responsabilità in caso di controversie tra le parti coinvolte. Per chi si avvicina a queste tecnologie, alcune accortezze pratiche fanno la differenza: evitare di concedere all'agente la possibilità di effettuare acquisti in piena autonomia, impostare limiti di spesa chiari e invalicabili, utilizzare strumenti di pagamento circoscritti come le carte prepagate piuttosto che collegare l'agente al conto corrente principale, limitare i permessi concessi al minimo indispensabile per il compito richiesto, verificare sempre la reputazione del venditore consultando recensioni e fonti indipendenti sul web, e avere ben chiare fin dall'inizio le procedure per revocare immediatamente accessi e autorizzazioni all'agente in caso di dubbio o problema.

SEGUICI SU FACEBOOK www.facebook.com/adusbef

CAPITOLO 03

Assoutenti Lazio

AMBITI TEMATICI TLC • Multe e cartelle

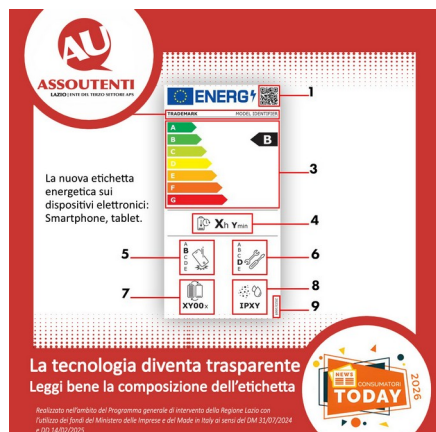
Multe, cartelle e codice della strada

Anche Assoutenti Lazio è tornata sul tema delle zone 30 introdotte nel centro storico di Roma dal 15 gennaio 2026, un provvedimento che merita di essere conosciuto a fondo proprio perché tocca l'uso quotidiano dell'automobile in una delle aree più frequentate della città: le multe, va ribadito, restano quelle previste dal codice della strada ordinario, che nel frattempo è stato riformato con un inasprimento generale delle sanzioni per i comportamenti più rischiosi alla guida. Tra le novità più rilevanti figurano la sospensione della patente immediata anche per periodi brevi, la tolleranza zero per l'alcol, l'introduzione dell'alcolock — un dispositivo che impedisce fisicamente l'accensione del veicolo — per i conducenti recidivi, fino all'ergastolo della patente per chi guida sotto l'effetto di sostanze stupefacenti commettendo reati particolarmente gravi. Il legislatore ha inoltre voluto intervenire su un fenomeno relativamente nuovo ma già diffuso, quello dei monopattini elettrici, ora soggetti all'obbligo di assicurazione, targa, frecce e casco, mentre per i neopatentati vale il limite alcol zero insieme a restrizioni specifiche sulla guida di veicoli particolarmente potenti; la sicurezza stradale, infine, diventa materia didattica obbligatoria in tutte le scuole di ogni ordine e grado, segno di un approccio che punta sempre più sulla prevenzione culturale oltre che sulla repressione.

Sul fronte fiscale, molti cittadini si ritrovano oggi debitori di somme accumulate negli anni senza nemmeno saperlo con precisione, ed è proprio a questa platea che si rivolgono le due misure di maggiore impatto degli ultimi mesi. La Legge di Bilancio 2023 ha introdotto lo stralcio automatico delle cartelle esattoriali relative al periodo 2000-2015, che non richiede alcuna domanda da parte del contribuente, per i debiti di importo inferiore o uguale a 1.000 euro riferiti a imposte statali, multe, contributi previdenziali e tributi locali, anche se va precisato che alcuni Comuni non hanno aderito alla misura e quindi non tutti i tributi locali rientrano automaticamente nello stralcio. A questa misura, pensata per i debiti più piccoli, si è affiancata la Rottamazione quinquies, una sanatoria fiscale di portata più ampia che copre il periodo dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2023 e che comprende imposte non pagate come IRPEF, IVA e IRES, somme derivanti da controlli fiscali, contributi previdenziali INPS e alcune sanzioni amministrative e multe stradali, limitatamente in questo caso a interessi e maggiorazioni. Per aderire, la domanda va presentata online sul portale dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione, accedendo con SPID, CIE o CNS oppure tramite un apposito form pubblico corredato di documenti, entro la scadenza del 30 aprile 2026. In ogni caso, indipendentemente dall'intenzione di aderire a una delle due misure, ogni contribuente può in qualsiasi momento verificare la propria posizione debitoria complessiva accedendo al portale dell'Agenzia, un controllo che vale la pena fare periodicamente anche solo per evitare brutte sorprese.



Telecomunicazioni e diritti del consumatore digitale



Sul versante della tecnologia, il consumatore è oggi chiamato a orientarsi tra prodotti sempre più simili tra loro nell'aspetto ma molto diversi nella sostanza, ed è proprio per colmare questo divario informativo che è stata introdotta la nuova etichetta energetica per smartphone e tablet, prevista dal Regolamento UE 2023/1669. L'etichetta obbliga i produttori a indicare in modo verificabile e confrontabile una serie di parametri tecnici prima nascosti nelle schede tecniche più complesse: la classe di efficienza energetica, la durata effettiva della batteria per ciclo d'uso, la resistenza alle cadute (la classe più alta deve sopportare oltre 270 cadute senza danni funzionali), la classe di riparabilità del dispositivo e il numero di cicli di carica garantiti, per cui la batteria deve mantenere almeno

l'80% della capacità iniziale dopo 800 cicli. Un codice QR stampato sull'etichetta rimanda inoltre alla scheda tecnica completa nella banca dati europea EPREL, così da rendere ogni singolo dato riportato verificabile da chiunque. Proprio il tema della riparabilità è oggetto di una riforma più ampia: da luglio 2026 i produttori sono tenuti per legge a riparare i beni di consumo — elettrodomestici, smartphone — a prezzi ragionevoli e in tempi brevi, entro 30 giorni, anche quando il prodotto è ormai fuori garanzia, con l'obiettivo dichiarato di combattere lo smaltimento prematuro di beni ancora perfettamente funzionanti. Chi sceglie la riparazione invece della sostituzione ottiene inoltre una garanzia prolungata sul prodotto, un incentivo concreto pensato per rendere la scelta più sostenibile anche la più conveniente per il consumatore.

Chi vuole cambiare gestore, sia esso di telefonia o di energia elettrica, ha oggi a disposizione strumenti sensibilmente più semplici rispetto al passato, proprio perché il legislatore ha riconosciuto quanto la complessità delle procedure di cambio scoraggiasse spesso i consumatori dal cercare offerte migliori. Per la telefonia, il consiglio è di procedere per passaggi: analizzare i propri consumi effettivi consultando le ultime bollette o l'area personale del gestore attuale, per capire davvero quanti giga, SMS e minuti si utilizzano ogni mese; usare comparatori online imparziali per individuare le promozioni più convenienti sulla base di questi dati reali e non di offerte generiche; verificare la copertura di rete del nuovo operatore nella propria zona prima di attivare la SIM, per evitare di scoprire poi un segnale insufficiente; e infine richiedere la portabilità del numero, la cosiddetta MNP, che è gratuita, ha attivazione rapida e comporta la disattivazione automatica del vecchio operatore, tenendo a portata di mano documento d'identità, codice fiscale e il codice ICCID stampato sulla SIM attuale. Un percorso di semplificazione analogo riguarda l'energia elettrica: la delibera ARERA 58/2026/R/eel introduce infatti lo switching, che consente di cambiare fornitore senza cambiare il contatore, senza interventi tecnici in casa e senza alcuna interruzione della corrente durante il passaggio. Da dicembre 2026 l'intera procedura di switch potrà essere completata in 24 ore lavorative, contro l'attuale tempistica di circa uno o due mesi, per tutti i clienti domestici non morosi: una vera e propria portabilità energetica, paragonabile per rapidità a quella già sperimentata da anni nella telefonia. Vale infine la pena ricordare un principio che vale trasversalmente per tutti questi settori — telefonia, energia, servizi bancari e finanziari: quando un'azienda modifica unilateralmente le condizioni contrattuali, ad esempio aumentando i prezzi o introducendo nuove penali, il cliente ha sempre diritto di recedere dal contratto senza pagare alcuna penale, a condizione di comunicare la propria decisione entro 60 giorni dal ricevimento del preavviso, che l'azienda è tenuta a inviare con un anticipo compreso tra 30 e 90 giorni a seconda del settore, tramite raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

SEGUICI SU FACEBOOK www.facebook.com/aulazio/

CAPITOLO 04

Movimento Difesa del Cittadino Lazio

AMBITI TEMATICI **Energia** • Privacy

Bollette ed energia

Sul fronte energetico, il tema più atteso dalle famiglie resta quello del Decreto Energia, pensato per alleggerire le bollette di famiglie e imprese ma che, al momento, resta bloccato per mancanza di risorse sufficienti e per alcune misure che non convincono pienamente alla luce dei vincoli imposti dall'Unione Europea. In attesa che la situazione si sblocchi, l'unico strumento certo che resta sul tavolo è il bonus una tantum da 55 euro destinato ai nuclei familiari più fragili, mentre gli aiuti previsti per le imprese continuano a slittare in avanti nel tempo. Più stabile appare invece il Bonus Sociale, confermato per l'intero 2026 e destinato alle famiglie con i redditi più bassi e a chi vive situazioni di disagio fisico: gli importi variano in base alla composizione del nucleo familiare e ai consumi effettivi, e si affiancano proprio al contributo straordinario da 55 euro, offrendo nel complesso un sostegno concreto anche se non risolutivo in un contesto economico che resta incerto.



Per capire davvero cosa determina l'andamento dei prezzi dell'energia, un ruolo strategico spesso sottovalutato dal grande pubblico è quello giocato dagli stoccaggi di gas: si tratta di riserve accumulate proprio per essere utilizzate nei periodi di maggiore domanda, tipicamente durante l'inverno, o in presenza di tensioni improvvise sui mercati internazionali. In un contesto ancora segnato da instabilità geopolitica, la disponibilità di scorte adeguate aiuta a rafforzare la continuità delle forniture e a ridurre l'esposizione del sistema a possibili criticità improvvise. È importante però essere consapevoli che scorte più elevate non si traducono automaticamente in bollette più basse: possono contribuire a contenere la volatilità dei prezzi e a rendere il sistema nel suo complesso più stabile, ma tensioni geopolitiche, dinamiche internazionali e l'andamento della domanda continuano comunque a incidere sui costi finali sostenuti dai consumatori. Non è un caso,

infatti, che nonostante l'Italia disponga di riserve di gas superiori alla media europea, le pressioni su prezzi e bollette restino tuttora significative. In questo contesto di incertezza strutturale, uno strumento alla portata di tutti per riprendere un minimo di controllo sulla propria spesa energetica è rappresentato dalle numerose app e strumenti digitali oggi disponibili per monitorare consumi, letture e andamento della bolletta nel tempo: non si tratta solo di un mezzo per risparmiare, ma soprattutto di uno strumento di consapevolezza, che aiuta a individuare abitudini di consumo poco efficienti e sprechi altrimenti difficili da notare, a patto naturalmente di utilizzarlo con costanza e attenzione.

Proteggere i propri dati e riconoscere le truffe

Sul fronte della sicurezza digitale, le tecniche utilizzate dai truffatori si fanno sempre più sofisticate e sfruttano meccanismi psicologici ben collaudati. Una delle truffe più diffuse in questo periodo, nota informalmente come "Opcopro", parte tipicamente da un SMS che invita la vittima a entrare in un gruppo WhatsApp presentato come "riservato": all'interno del gruppo viene simulata un'affidabilità del tutto artificiale, con messaggi che lasciano intendere che gli altri partecipanti stiano già ottenendo guadagni concreti, prima che venga proposta un'app per "investire" e, di conseguenza, la richiesta di versare denaro. Di fronte a qualsiasi proposta di investimento ricevuta per questa via è sempre bene fermarsi e verificare con attenzione prima di compiere qualunque operazione, evitando accuratamente di condividere documenti personali o dati bancari, che possono essere riutilizzati per un vero e proprio furto d'identità, e di cliccare su link ricevuti tramite SMS o WhatsApp; conservare messaggi e screenshot della conversazione può inoltre rivelarsi utile in un secondo momento, per un'eventuale segnalazione alle autorità competenti.

Un rischio più ampio e strutturale, che può riguardare chiunque anche senza colpa diretta, è quello del cosiddetto Data Breach, ovvero la violazione di dati personali come email, password, dati di pagamento, indirizzi o documenti detenuti da un'azienda o da un ente: quando il rischio per le persone coinvolte è considerato elevato, l'azienda responsabile può essere obbligata per legge ad avvisare direttamente gli interessati. Se ci si trova coinvolti in un incidente di questo tipo, le prime azioni da compiere sono cambiare immediatamente la password e, se possibile, l'indirizzo email dell'account coinvolto, monitorare con attenzione i movimenti di carte e conti bancari collegati contattando subito la propria banca in presenza di operazioni non riconosciute, e soprattutto prestare un'attenzione particolare ai messaggi ricevuti nei giorni e nelle settimane successive all'incidente, poiché è proprio in questa finestra temporale che tendono ad aumentare i tentativi di truffa mirata, costruiti sfruttando proprio i dati sottratti. Un rischio più quotidiano, ma non meno insidioso, riguarda infine le telefonate commerciali relative a luce e gas: proposte presentate come urgenti o particolarmente vantaggiose, che spingono il consumatore a decisioni rapide, possono nascondere pratiche commerciali scorrette. Informazioni poco chiare sull'offerta, pressioni a confermare immediatamente e riferimenti generici e vaghi al contratto in essere sono tutti segnali da non sottovalutare; in ogni caso, durante una telefonata di questo tipo è sempre preferibile evitare di comunicare dati personali, informazioni sulla propria fornitura di energia, il codice identificativo del contatore o dati presenti in bolletta, verificando con calma l'identità reale dell'interlocutore e valutando l'offerta consultando fonti ufficiali o il proprio fornitore, prima di prendere qualsiasi decisione.

Un capitolo importante riguarda anche il riconoscimento delle diverse forme che oggi può assumere un tentativo di truffa digitale, perché imparare a distinguerle è il primo passo per non farsi trovare impreparati di fronte a un messaggio che sembra urgente. Il phishing, la forma più conosciuta, arriva tipicamente via email e imita comunicazioni ufficiali per indurre la vittima a cliccare link malevoli o fornire credenziali; lo smishing è la sua variante via SMS, spesso ancora più efficace proprio perché il messaggio breve lascia meno spazio alla riflessione; il vishing avviene invece per via telefonica, con il truffatore che si finge un operatore bancario o un ente pubblico per estorcere informazioni direttamente a voce; il quishing, la forma più recente, sfrutta invece i QR code, ormai diffusissimi in ogni contesto quotidiano, per indirizzare la vittima verso siti fraudolenti senza che il link appaia mai in forma leggibile. Conoscere questi quattro nomi non è un esercizio accademico: aiuta a riconoscere lo schema comune che li accomuna, cioè la pressione a un'azione immediata, e quindi a fermarsi un momento prima di cliccare, chiamare o inquadrare qualcosa che genera un minimo di sospetto.

Strettamente collegato a questi rischi è il tema del furto d'identità digitale, che nasce spesso da un gesto apparentemente innocuo: la condivisione poco attenta di documenti o dati personali, ad esempio inviando la foto di una carta d'identità o di un tesserino sanitario a un contatto che sembra affidabile, o pubblicando

informazioni sensibili senza rendersi conto di chi potrebbe vederle. Anche una singola fotografia di un documento, se finisce nelle mani sbagliate, può essere sufficiente per tentare frodi o attivare richieste non autorizzate a nome della vittima, dall'apertura di un finanziamento alla sottoscrizione di un contratto mai richiesto. La prudenza più elementare, ma spesso trascurata, resta la più efficace: evitare di condividere fotografie di documenti d'identità o dati sensibili se non strettamente necessario e solo con interlocutori di cui si è certi, e verificare periodicamente che non siano state aperte a proprio nome posizioni o contratti sconosciuti.

Consumo, energia e servizi digitali per il cittadino

Nell'estate 2026 i controlli effettuati a Roma sulla qualità dei carburanti hanno acceso i riflettori su possibili irregolarità, un tema che tocca da vicino chi utilizza l'automobile quotidianamente e che spesso non sa a cosa prestare attenzione quando fa rifornimento. Un carburante non conforme agli standard di qualità può infatti causare, nel tempo, danni al motore e ai sistemi di alimentazione del veicolo, oltre a rappresentare una forma di danno economico diretto per il consumatore che paga un prodotto diverso da quello dichiarato. Segnali come un consumo anomalo, rumori insoliti del motore o un calo di prestazioni dopo un rifornimento in un impianto poco conosciuto non vanno sottovalutati: in questi casi conviene conservare lo scontrino del rifornimento, che riporta data, orario e impianto, ed eventualmente segnalare l'anomalia alle autorità competenti o rivolgersi agli sportelli delle associazioni dei consumatori per una verifica.

Un ultimo strumento digitale che vale la pena conoscere a fondo, perché semplifica concretamente il rapporto tra cittadino e sistema sanitario, è il Fascicolo Sanitario Elettronico: uno spazio personale online che permette di consultare in un unico luogo i principali documenti della propria storia sanitaria, dai referti alle prescrizioni, dalle vaccinazioni alle lettere di dimissione ospedaliera. L'accesso avviene tramite SPID, CIE o CNS, gli stessi strumenti di identità digitale ormai utilizzati per la generalità dei servizi pubblici, e consente di avere sempre a portata di mano la propria documentazione sanitaria senza doverla richiedere di volta in volta alla propria ASL o al proprio medico. Si tratta di un servizio già utile oggi, ma che acquista ulteriore valore proprio alla luce delle novità viste in apertura di questo capitolo sulla validità delle prescrizioni e sui tempi di attesa: avere sempre sotto mano i propri documenti sanitari rende più semplice anche far valere i diritti legati alle liste d'attesa e alle esenzioni dal ticket.

La vita quotidiana in città

Da ultimo, un tema che riguarda più da vicino la vita quotidiana nella capitale che l'energia in senso stretto, ma che Movimento Difesa del Cittadino Lazio ha comunque ritenuto utile segnalare ai propri associati: a Roma trovare parcheggio è diventato un problema sempre più evidente e diffuso, in un contesto in cui aumentano le auto in circolazione mentre diminuiscono gli stalli effettivamente disponibili, con i prezzi dei box privati che raggiungono ormai cifre record; a pesare su questa situazione contribuiscono anche le migliaia di veicoli abbandonati sul territorio e il dibattito ancora aperto sui nuovi parcheggi a pagamento annunciati dal Comune. Sul tema, la normativa è piuttosto chiara su un punto: se il Comune decide di aumentare il numero di parcheggi a pagamento, è comunque tenuto a garantire la presenza di adeguate aree gratuite nelle immediate vicinanze. Un principio che vale anche di fronte ai 7.000 nuovi stalli blu annunciati per la città, che senza un'adeguata previsione di parcheggi bianchi corrispondenti rischierebbero di risultare illegittimi.

SEGUICI SU FACEBOOK www.facebook.com/lazio.mdc/

CAPITOLO 05

Assoconfam APS

AMBITI TEMATICI Sovraindebitamento • Condominio

Il contributo di Assoconfam APS al progetto Consumatori Today 2026 è dedicato a due ambiti di particolare rilevanza sociale — il sovraindebitamento e il condominio — affrontati con un approccio che unisce semplicità espositiva e rigore dei contenuti, con l'obiettivo di fornire ai cittadini strumenti utili per comprendere i propri diritti, prevenire situazioni di difficoltà e conoscere le opportunità di tutela offerte dall'ordinamento.

Il sovraindebitamento: comprendere il fenomeno e conoscere le tutele

Il sovraindebitamento è una condizione che si verifica quando una persona o una famiglia non riesce più a far fronte regolarmente ai propri debiti, pur avendo agito in buona fede e con correttezza. Non si tratta di una colpa né di una scelta irresponsabile, ma spesso della conseguenza di eventi imprevisti che incidono profondamente sull'equilibrio economico e familiare. La normativa riconosce questa situazione come meritevole di tutela, prevedendo strumenti specifici finalizzati a sostenere chi si trova in difficoltà e a favorire il recupero di una condizione di stabilità.

Il fenomeno può riguardare chiunque: lavoratori, pensionati e famiglie che fino a un certo momento hanno sempre rispettato i propri impegni economici possono trovarsi improvvisamente in difficoltà a causa di cambiamenti non programmati. La perdita del lavoro, una riduzione del reddito, una malattia, una separazione familiare o l'aumento improvviso delle spese essenziali sono solo alcune delle cause più frequenti che possono rendere insostenibile la gestione dei debiti nel tempo.



Quando il peso delle obbligazioni economiche diventa eccessivo, il rischio è quello di entrare in una spirale di difficoltà sempre più grave, con conseguenze che possono incidere non solo sulla situazione finanziaria, ma anche sulla serenità personale e familiare. Per questo motivo è fondamentale affrontare il problema in modo tempestivo, prima che si arrivi a situazioni estreme come pignoramenti o azioni esecutive. La normativa sul sovraindebitamento prevede procedure specifiche che consentono di ristrutturare o ridurre i debiti e di individuare percorsi sostenibili per il debitore: attraverso un corretto inquadramento della situazione e il supporto di professionisti seri e competenti, è possibile ricostruire un equilibrio economico e ripartire su basi più

solide. Il sovraindebitamento non è una condanna, e chiedere aiuto non è un segno di debolezza, ma un atto di responsabilità verso se stessi e verso la propria famiglia.

Il condominio

La vita in condominio è una delle forme di convivenza più diffuse in Italia e richiede un costante equilibrio tra interessi individuali e interessi collettivi. Ogni condomino partecipa alla vita dell'edificio non solo attraverso il pagamento delle spese comuni, ma anche mediante il diritto di intervenire alle assemblee, conoscere la documentazione relativa alla gestione e contribuire alle decisioni che riguardano il patrimonio comune: l'assemblea resta infatti il principale luogo di confronto tra i condomini, lo strumento attraverso cui si approvano i bilanci, si deliberano gli interventi di manutenzione e si assumono le decisioni più importanti per l'edificio.

Un ruolo centrale è affidato all'amministratore di condominio, chiamato a garantire una gestione trasparente delle risorse economiche, a dare esecuzione alle deliberazioni assembleari e ad assicurare il corretto funzionamento dei servizi comuni: ogni condomino ha diritto di conoscere le modalità di gestione delle risorse, consultare la documentazione contabile e ricevere informazioni complete sulle attività svolte. Tra le problematiche più frequenti nella vita condominiale c'è la morosità nel pagamento delle quote, che può determinare difficoltà nella gestione dell'edificio, ritardare interventi di manutenzione e incidere sull'equilibrio economico dell'intera collettività: anche in questi casi la normativa prevede specifiche procedure per il recupero delle somme dovute, nel rispetto dei diritti di tutte le parti coinvolte. Una partecipazione consapevole alla vita del condominio, unita alla conoscenza delle regole e dei propri diritti, resta il principale strumento per prevenire conflitti e favorire una gestione più efficace delle problematiche quotidiane.

Informarsi per tutelarsi

L'esperienza maturata nell'ambito di Consumatori Today 2026 conferma che la tutela del consumatore non coincide esclusivamente con la soluzione di un problema già esistente, ma si costruisce soprattutto attraverso la prevenzione e la conoscenza. Sovraindebitamento e condominio sono ambiti molto diversi tra loro, ma accomunati da un elemento fondamentale: la necessità di cittadini informati e consapevoli, capaci di comprendere le regole, conoscere gli strumenti previsti dalla legge e affrontare con maggiore serenità le decisioni della vita quotidiana. Le associazioni dei consumatori svolgono in questo un ruolo essenziale, offrendo attività di informazione, orientamento e assistenza che contribuiscono a formare cittadini più consapevoli e una comunità più forte, equa e orientata alla prevenzione dei conflitti.

SEGUICI SU FACEBOOK www.facebook.com/assoconfam/



Consumatori Today 2.0

Guida al Consumo 2026

Codacons Lazio • Movimento Difesa del Cittadino Lazio • Adusbef • Assoutenti Lazio • Assoconfam
APS

Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Lazio con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle
Imprese e del Made in Italy ai sensi del DM 31/07/2024 e DD 14/02/2025