

N° 2 anno I

NOVEMBRE 2025

VENETO
APS
ADOC

IL FARO

FACCIAMO LUCE SU NEWS E PROBLEMI

Novembre, il mese delle
scelte: consumare, meno paura
e più consapevolezza!

ADOC Veneto a
Exposcuola 2025

INDICE

Numero 2 - Novembre 2025

03

EDITORIALE

*Novembre, il mese delle scelte:
consumare meno paura e più consapevolezza*

04

NEWS DAL MONDO...

Regno Unito: stretta contro le “trappole degli abbonamenti” digitali e le finte urgenze sul web

05

DAI TERRITORI...

ADOC Veneto a Exposcuola 2025

Giovani, famiglie e consumatori: educare ai diritti partendo dalla scuola

06

DAI TERRITORI...

A Verona ADOC Veneto incontra i cittadini

E-commerce, acquisti mancati e diritti negati al centro del progetto finanziato con fondi MIMIT

07

TOPIC DEL MESE

Black Friday e acquisti online

La bussola per difendersi dalle false offerte e comprare in sicurezza

08

TOPIC DEL MESE

Riscaldamento e transizione energetica

Come decifrare le voci nascoste e difendersi dai rincari in bolletta

09

CALENDARIO DEL MESE

Gli eventi del mese sul territorio!

EDITORIALE

A cura di Sergio Taurino

Novembre, il mese delle scelte: consumare, meno paura e più consapevolezza!



Novembre è un mese particolare. Le giornate si accorciano, il freddo comincia a farsi sentire, le famiglie riaccendono il riscaldamento e, quasi nello stesso momento, il mercato ci invita a comprare, acquistare, approfittare, correre dietro all'occasione "imperdibile". Black Friday, Cyber Monday, offerte lampo, sconti a tempo, abbonamenti digitali, promozioni luce e gas: tutto sembra costruito per spingerci a decidere in fretta.

Eppure, proprio quando tutto corre, credo che il consumatore debba concedersi il tempo di fermarsi.

Fermarsi non significa rinunciare. Significa guardare meglio. Significa chiedersi se quello sconto è davvero uno sconto, se quella bolletta è corretta, se quel contratto è chiaro, se quel sito è affidabile, se quel servizio attivato online può essere disdetto con la stessa facilità con cui è stato sottoscritto.

Nel mio lavoro e attraverso l'esperienza quotidiana di ADOC Veneto incontro tante persone che arrivano ai nostri sportelli con dubbi, preoccupazioni e, a volte, anche un senso di smarrimento. Ci sono cittadini che hanno acquistato un prodotto mai consegnato, famiglie che non riescono a comprendere le voci della bolletta, anziani spaventati da richieste di pagamento inattese, giovani che si ritrovano intrappolati in abbonamenti digitali difficili da cancellare. Dietro ogni pratica non vedo solo un problema da risolvere, ma una persona che chiede ascolto e chiarezza. E questi non sono casi isolati: sono il segnale di un mercato che, se non viene affrontato con gli strumenti giusti, può mettere in difficoltà anche chi agisce con prudenza.

Non credo sia utile demonizzare il commercio online, il mercato libero dell'energia o le nuove tecnologie. Al contrario, sono opportunità importanti che fanno parte della nostra vita quotidiana. Quello che ritengo fondamentale, però, è pretendere trasparenza. Una parola semplice, ma decisiva. Trasparenza nei prezzi, nei contratti, nelle condizioni di recesso, nei rinnovi automatici, nelle comunicazioni di modifica tariffaria e nelle promesse pubblicitarie.

Un consumatore informato non è un consumatore diffidente. È una persona più libera. Libera di scegliere, di confrontare, di dire sì quando conviene davvero e di dire no quando qualcosa non torna. Come si dice dalle mie parti, "meglio nu passo arretratu ca nu guaio 'nnanzi": meglio un passo indietro prima, che un problema grosso dopo.

Questo numero de "Il Faro" nasce proprio con questo spirito. Con il desiderio di accompagnare i lettori in un mese ricco di opportunità, ma anche di insidie. Da un lato affrontiamo il tema degli acquisti online e del Black Friday, ricordando che il prezzo più basso deve essere reale e verificabile e che negli acquisti a distanza esiste il diritto di recesso. Dall'altro parliamo di bollette, riscaldamento e mercato libero, perché l'energia non è una semplice voce di spesa: riguarda il benessere delle famiglie, la serenità della casa e la qualità della vita quotidiana.

Questo è il compito che sento più importante: aiutare chi si trova davanti a un contratto incomprensibile, a una bolletta troppo alta, a un acquisto sbagliato o a un rimborso negato a non sentirsi solo. Non sempre tutto si risolve immediatamente, ed è giusto dirlo con sincerità. Ma ho imparato che, quando si conoscono i propri diritti e si affrontano le difficoltà con consapevolezza e metodo, anche i percorsi più complessi diventano più chiari.

E allora novembre può diventare qualcosa di diverso dal mese della corsa allo sconto o della paura della bolletta. Può diventare il mese della consapevolezza. Il mese in cui impariamo a comprare meglio, leggere meglio, scegliere meglio.

Per me, e per tutti noi di ADOC Veneto, tutelare i consumatori non significa soltanto risolvere problemi. Significa offrire strumenti, creare fiducia, costruire relazioni basate sull'ascolto e sul rispetto. Significa aiutare le persone a sentirsi più sicure nelle proprie scelte.

*Sergio Taurino
Presidente ADOC Veneto APS*

NEWS DAL MONDO...

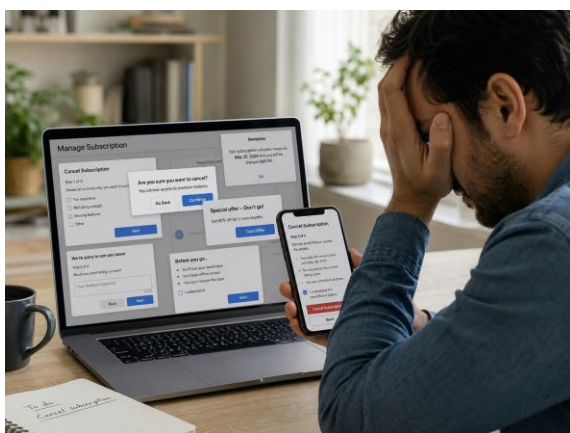
Regno Unito: stretta contro le “trappole degli abbonamenti” digitali e le finte urgenze sul web.

Più trasparenza nei prezzi online, stop ai costi nascosti e recesso più semplice per chi acquista servizi digitali.

Il mercato del commercio elettronico e dei servizi digitali si trova davanti a una svolta normativa di portata internazionale che potrebbe fare scuola anche all'interno dell'Unione Europea. Nel Regno Unito, la Competition and Markets Authority, autorità di vigilanza sui mercati e sulla concorrenza, ha intensificato l'attività di controllo nei confronti delle grandi piattaforme digitali e delle imprese che operano online, concentrandosi in particolare sulle cosiddette “trappole degli abbonamenti” e sulle pratiche commerciali ingannevoli.

Uno dei fenomeni più discussi è quello del drip pricing, cioè la pratica di mostrare inizialmente un prezzo basso e apparentemente conveniente, per poi aggiungere costi obbligatori e nascosti solo nelle fasi finali dell'acquisto. In questo modo il consumatore arriva al pagamento con un prezzo finale diverso da quello pubblicizzato all'inizio, spesso dopo aver già investito tempo nella procedura di acquisto.

Un altro terreno critico riguarda gli abbonamenti digitali. Molti cittadini e cittadine, attratti da periodi di prova gratuiti o a costi molto bassi per piattaforme di streaming, software, app o servizi di consegna, si ritrovano successivamente con addebiti automatici sul conto corrente. Il problema nasce quando la disdetta viene resa volutamente complicata, nascosta tra più schermate, passaggi poco chiari o condizioni scritte in modo poco leggibile.



La nuova impostazione di intervento promossa dall'autorità britannica punta a rafforzare gli obblighi informativi prima della conclusione del contratto. Le condizioni economiche devono essere esposte in modo chiaro, immediato e comprensibile, senza caratteri microscopici, schermate ambigue o formule capaci di confondere l'utente. Anche il rinnovo automatico dei servizi deve essere comunicato in modo esplicito, con promemoria chiari prima dell'addebito.

Il principio è semplice: se attivare un servizio richiede un click, anche disdirlo deve essere altrettanto semplice. Questa logica mira a contrastare i cosiddetti dark patterns, cioè quei modelli oscuri di progettazione grafica e digitale studiati per orientare, manipolare o limitare la libertà di scelta delle persone. Rientrano in questa categoria le caselle già

preselezionate, i pulsanti di rifiuto nascosti, i finti countdown, i messaggi di urgenza artificiale e i percorsi di recesso inutilmente complicati.

Per i consumatori italiani questa vicenda è un campanello d'allarme importante. Anche nel nostro Paese, infatti, è sempre più frequente imbattersi in offerte online poco trasparenti, costi aggiuntivi visibili solo alla fine, abbonamenti che si rinnovano automaticamente e procedure di cancellazione difficili da completare.

Chi consuma ha diritto a una trasparenza tariffaria reale, a conoscere il prezzo finale prima di pagare e a non vedere i propri risparmi decurtati da opzioni pre-spuntate, vincoli occulti o rinnovi automatici non pienamente compresi. Prima di attivare un servizio digitale è sempre utile leggere le condizioni di rinnovo, verificare le modalità di disdetta, controllare se sono previsti costi aggiuntivi e conservare copia delle comunicazioni ricevute.

I PILASTRI DELLA TUTELA DIGITALE:

Trasparenza proattiva sui costi, divieto di caselle pre-spuntate, maggiore chiarezza sui rinnovi automatici, recesso digitalizzato e semplificato, contrasto ai dark patterns e alle false urgenze commerciali.

DAI TERRITORI...

ADOC Veneto a Exposcuola 2025

Giovani, famiglie e consumatori: educare ai diritti partendo dalla scuola

Nel mese di novembre ADOC Veneto ha portato la propria esperienza anche dentro uno dei luoghi più importanti per costruire consapevolezza: il mondo della scuola. In occasione della 28ª edizione di Exposcuola, svoltasi nei giorni 6, 7 e 8 novembre 2025 presso la Fiera di Padova, l'associazione ha partecipato con un momento dedicato all'incontro con cittadini, studenti, famiglie e futuri consumatori.

L'appuntamento ADOC, dal titolo "ADOC incontra i consumatori", si è tenuto venerdì 7 novembre 2025 alle ore 11.00 presso lo stand della Camera di Commercio di Padova, all'interno del Padiglione 5. Il workshop-convegno ha rappresentato un'occasione preziosa per parlare di tutela, orientamento e responsabilità nelle scelte quotidiane di consumo.

La presenza di ADOC Veneto a Exposcuola non è stata soltanto una partecipazione istituzionale, ma un vero momento di educazione civica applicata alla vita reale. Parlare ai giovani di consumo consapevole significa fornire strumenti pratici per riconoscere offerte poco trasparenti, evitare truffe online, comprendere i propri diritti negli acquisti e sapere a chi rivolgersi quando qualcosa non funziona.

In un periodo storico in cui molte decisioni economiche passano attraverso piattaforme digitali, app, abbonamenti online e pagamenti elettronici, diventa fondamentale formare cittadine e cittadini capaci di leggere le informazioni, confrontare le proposte e non subire passivamente messaggi commerciali aggressivi.



ADOC Veneto, attraverso i propri operatori e volontari, continua quindi a promuovere una cultura del consumo responsabile, vicina alle persone e attenta soprattutto alle fasce più esposte: giovani, famiglie, anziani e cittadini con minori competenze digitali.

L'esperienza di Exposcuola conferma una convinzione semplice ma decisiva: la tutela del consumatore inizia dalla conoscenza. Sapere quali sono i propri diritti, imparare a riconoscere un rischio e conoscere gli strumenti di assistenza disponibili significa essere più liberi, più sicuri e più consapevoli.



Il messaggio dell'iniziativa:

Un invito diretto, semplice e attuale:

informarsi prima, scegliere meglio, difendersi quando serve.

A Verona ADOC Veneto incontra i cittadini:

e-commerce, acquisti mancati e diritti negati al centro del progetto finanziato con fondi MIMIT

Martedì 25 novembre 2025 ADOC APS Veneto ha promosso un nuovo appuntamento territoriale a Verona, nell'ambito del Programma della Regione del Veneto finanziato con fondi MIMIT. L'incontro si è tenuto alle ore 11.00 presso lo stand ADOC nell'area mercato, in Via Marconi, angolo Piazza Libertà.



Il titolo dell'iniziativa, “**@AA cercasi... consumatore informato!**”, riassume bene lo spirito del progetto: portare l'informazione direttamente nei luoghi frequentati dalle persone, incontrando cittadine e cittadini fuori dagli uffici, nelle piazze, nei mercati e negli spazi della quotidianità.

Il tema scelto, “Misure di prevenzione nell'era dell'e-commerce”, è particolarmente attuale. Sempre più acquisti vengono effettuati online, spesso in pochi secondi, attraverso smartphone, marketplace, social network e piattaforme digitali. Questa rapidità, se da un lato semplifica la vita, dall'altro espone i consumatori a rischi concreti: prodotti mai consegnati, venditori irreperibili, siti contraffatti, offerte ingannevoli, abbonamenti attivati senza piena consapevolezza e difficoltà nel recuperare quanto pagato.

L'evento ha voluto accendere un faro proprio su queste situazioni: acquisto mancato, diritti negati, reclami ignorati e rimborsi non riconosciuti. ADOC Veneto ha ribadito l'importanza della prevenzione, invitando le persone a verificare sempre l'affidabilità dei portali, controllare i dati del venditore, leggere le condizioni di reso, conservare ricevute e comunicazioni, evitare pagamenti non tracciabili e non lasciarsi condizionare da finte urgenze commerciali.

La tutela del consumatore, però, non si ferma al consiglio preventivo. Quando il problema si presenta, è fondamentale sapere come muoversi. Gli sportelli ADOC Veneto offrono supporto nella redazione dei reclami, nella richiesta di rimborso, nella contestazione di pratiche scorrette e nell'attivazione delle procedure di conciliazione quando disponibili.

Portare questi temi in un contesto pubblico e accessibile significa rafforzare il legame tra associazione e territorio. ADOC Veneto continua così il proprio percorso di vicinanza alle comunità locali, con un obiettivo chiaro: trasformare ogni consumatore in una persona più informata, più autonoma e più tutelata.



PAROLE CHIAVE DELL'INCONTRO

E-COMMERCE
PREVENZIONE

ACQUISTI SICURI
DIRITTI NEGATI

RECLAMI
RIMBORSI

TUTELA DIGITALE
INFORMAZIONI

TOPIC DEL MESE

RISCALDAMENTO E TRANSIZIONE ENERGETICA

Come decifrare le voci nascoste e difendersi dai rincari in bolletta.

Con l'arrivo dell'autunno inoltrato e il conseguente abbassamento delle temperature, la gestione delle spese per il riscaldamento e l'energia elettrica torna a occupare una parte importante dei bilanci di famiglie e persone singole. Il passaggio al mercato libero ha reso le offerte più numerose, ma anche più complesse da confrontare. Per molti consumatori leggere una bolletta è diventato difficile: troppe voci, troppi codici, troppe condizioni economiche non sempre immediatamente comprensibili.

Spesso l'attenzione di chi riceve la bolletta si concentra esclusivamente sul costo della materia prima, espresso in chilowattora per l'energia elettrica o in metri cubi per il gas. Tuttavia, a determinare l'importo finale concorrono anche altri elementi, come le quote fisse di accesso al servizio, i costi di commercializzazione, gli oneri, le imposte e gli eventuali servizi accessori. Alcune di queste voci pesano sul totale indipendentemente dai consumi reali e possono incidere in maniera rilevante sulla spesa complessiva.



Imparare a confrontare le spese fisse è il primo passo per non subire rincari ingiustificati e per scegliere l'offerta più adatta alle proprie abitudini domestiche. Una famiglia numerosa, una persona sola, un anziano che resta molto tempo in casa o un lavoratore spesso fuori durante la giornata hanno esigenze completamente diverse. Per questo non esiste l'offerta migliore in assoluto: esiste l'offerta più coerente con il proprio stile di consumo.



La trasparenza contrattuale è un diritto fondamentale di ogni utente. Può accadere che alcune aziende fornitrici applichino modifiche unilaterali delle condizioni economiche senza comunicarle con il dovuto preavviso, oppure utilizzando formule poco chiare e difficili da comprendere. In presenza di importi anomali, conguagli esorbitanti riferiti ad anni precedenti o addebiti di servizi mai richiesti, non bisogna rassegnarsi a pagare per timore del distacco della fornitura.



Presso le sedi di ADOC Veneto è attivo un servizio dedicato di controllo delle fatture. Gli operatori supportano cittadini e cittadine nella lettura delle bollette, nella verifica dei contratti, nella predisposizione dei reclami e nell'attivazione delle procedure di conciliazione paritetica. L'obiettivo è riequilibrare il rapporto tra consumatore e grandi aziende, offrendo assistenza concreta, competente e vicina alle persone.

In un mese come novembre, tra promozioni commerciali aggressive e prime bollette pesanti della stagione fredda, la parola d'ordine è una sola: consapevolezza. Comprare bene e pagare il giusto significa conoscere i propri diritti, verificare prima di accettare e chiedere aiuto quando qualcosa non torna.



COSA CONTROLLARE SUBITO

Prezzo della materia energia o gas, Quota fissa mensile	Costi di commercializzazione Periodo di validità dell'offerta	Eventuali servizi aggiuntivi Conguagli arretrati	Comunicazioni di modifica delle condizioni economiche
---	---	--	--

CALENDARIO DEL MESE

NOVEMBRE CON ADOC VENETO

Gli eventi del mese sul territorio

Incontri, informazione e tutela dei consumatori

Nel mese di novembre ADOC Veneto ha portato avanti la propria attività di informazione e orientamento direttamente nei luoghi frequentati da cittadine, cittadini, famiglie e giovani. Due appuntamenti hanno caratterizzato il mese: la partecipazione a Exposcuola e l'iniziativa territoriale realizzata nell'ambito del progetto finanziato con fondi MIMIT.

7 novembre 2025 — Exposcuola 2025

ADOC incontra i giovani consumatori

L'evento si è svolto venerdì 7 novembre 2025 alle ore 11.00, presso lo stand della Camera di Commercio di Padova, all'interno della Fiera di Padova, Padiglione 5. L'appuntamento, inserito nella 28ª edizione di Exposcuola, ha rappresentato un momento di confronto dedicato alla tutela dei consumatori, all'educazione alla cittadinanza consapevole e alla prevenzione delle problematiche legate agli acquisti e ai servizi digitali.



25 novembre 2025 — Evento MIMIT a Verona



ADOC APS Veneto
è lieta di invitarLa all'evento

@AA cercasi... consumatore informato!
Misure di prevenzione nell'era dell'e-commerce

L'incontro di terra
Martedì 25 novembre 2025 ore 11.00

c/o lo stand di ADOC APS Veneto
Area mercato
Via Marconi – Angolo Piazza Libertà



Realizzato nell'ambito del Programma della Regione del Veneto con fondi MIMIT
DM 31/07/2024 e DD 14/02/2025. Iniziativa 2

@AA cercasi... consumatore informato!

Martedì 25 novembre 2025, alle ore 11.00, ADOC APS Veneto ha promosso un incontro pubblico presso lo stand ADOC nell'area mercato, in Via Marconi, angolo Piazza Libertà, a Verona. L'iniziativa è stata realizzata nell'ambito del Programma della Regione del Veneto con fondi MIMIT, DM 31/07/2024 e DD 14/02/2025.

IL FILO COMUNE DEGLI INCONTRI

Entrambi gli appuntamenti confermano la missione di ADOC Veneto: portare l'informazione fuori dagli uffici, incontrare le persone nei territori e offrire strumenti concreti per acquistare in sicurezza, leggere meglio contratti e offerte, prevenire raggiri e sapere come agire quando un diritto viene negato.

ADOC Veneto: informare, orientare, tutelare.



IL FARO

Facciamo luce su News e problemi

Sede legale:

ADOC Veneto APS

Sede regionale e provinciale:

Via Bembo 2/b - Venezia Mestre

Tel. 041 2433862

E-mail: adocveneto@gmail.com

Sito: www.adocveneto.it

Chi Siamo:

Direttore Responsabile: IGOR BONATESTA

Direttore Editoriale: SERGIO TAURINO

Proprietà: APS ADOC VENETO

Sede Belluno

Via G. De Min, 6

Belluno (BL)

Tel. 0437/1940034

E-mail: adocbelluno@gmail.com

Sede Treviso

Via Saccardo, 27

Treviso (TV)

Tel. 0422/1840836

E-mail: adoctreviso@gmail.com

Sede Padova

Via Bramante, 26

Padova (PD)

Tel. 049/7356155

E-mail: adocpadova@gmail.com

Sede Verona

Corso Venezia, 107

Verona (VR)

Tel. 045/8530885

E-mail: adocverona@gmail.com

Sede Vicenza

Via Salvatore Quasimodo, 43

Vicenza (VI)

Tel. 0444/1780891

E-mail: adocvicenza@gmail.com

Sede Rovigo

Viale Trieste, 13

Rovigo (RO)

Tel. 0425/1810879

E-mail: adocrovigo@gmail.com