

# RELAZIONE ANNUALE 2012

*La nostra attività a favore dei  
consumatori*



**Centro Tutela Consumatori Utenti**  
LA VOCE DEI CONSUMATORI

## RELAZIONE ANNUALE 2012

Premessa _____	3
Rappresentanza istituzionale dei consumatori _____	4
Diritto dei consumatori e mercato _____	5
Servizi finanziari _____	6
Assicurazioni e previdenza _____	7
Ambiente e salute _____	8
Abitare, costruire, energia _____	9
Casa, bilancio familiare e tessili _____	11
Trasporti e comunicazioni _____	12
Alimentazione _____	13
Consumo critico _____	14
Viaggi e tempo libero _____	15
Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net) _____	16
Conciliazione e composizione delle liti _____	17
Formazione dei consumatori _____	18
Progetti 2012 _____	19
Il nostro sito: <a href="http://www.centroconsumatori.it">www.centroconsumatori.it</a> _____	20
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica _____	21
Sedi staccate e sportello mobile _____	31
Nomi, cifre, fatti _____	32

## Premessa

### La nostra attività a favore dei consumatori nel 2012

La presente relazione annuale mostra in modo più che evidente, come il lavoro del CTCU si sia andato a modificare in termini quantitativi e qualitativi negli ultimi anni. Stanno guadagnando il palco quelle richieste dei consumatori che radicano nei nuovi mercati liberalizzati, quale ad esempio quello dell'energia o delle telecomunicazioni.

Rappresentanti di dubbia provenienza che cercavano di vendere rilevatori di gas apparentemente obbligatori; o banche locali che hanno deciso di aumentare il proprio capitale; nave da crociera naufragata; consulenze gratuite in materia di successioni: anche nel corso del 2012 il CTCU è stato un interlocutore molto ricercato. Oltre 44.000 di utenti e consumatori si sono rivolti ai nostri sportelli; il nostro sito è stato visitato da ben 1,7 milioni di persone, e gli importi recuperati a favore dei consumatori segnano un nuovo record di 1,16 milioni di euro. I problemi legati al potere d'acquisto riguardano sempre più famiglie: I consumatori sono sempre più stressati e insicuri – così titola la relazione sulla nostra attività nel 2012.

Che i servizi offerti dal CTCU in tutta la loro varietà siano necessari, lo vediamo dalla costante domanda. Il rovescio della medaglia: chi cerca assistenza deve spesso attendere pazientemente il proprio turno, per poter accedere alle informazioni e consulenze del Centro. Nel 2012 il CTCU ha concluso positivamente oltre 750 procedure di conciliazione nel settore energia e gas. Il CTCU ha in corso, ormai da diversi anni, procedure di conciliazione paritetica con società del calibro di Enel, Edison, Eni, Sorgenia. Nel 2012 è stata avviata anche la conciliazione paritetica con Seltrade e Selgas. Nota dolente nel panorama dei maggiori operatori locali: Azienda Energetica, la quale, invitata più volte dal nostro Centro a sottoscrivere un protocollo di conciliazione, si è sempre rifiutata fino ad ora.

La grande varietà degli argomenti trattati ha reso necessaria un'ulteriore specializzazione, sia per quanto riguarda le consulenze che per quanto concerne le richieste di informazioni.

Le famiglie devono prepararsi a giorni ancora più difficili da un punto di vista delle scelte di consumo. Ad oggi possiamo solo immaginare quale impegno concreto ci richiederà anche nel corso di quest'anno la gestione del nostro bilancio familiare, anche perché non tutti posseggono, in modo automatico e naturale, le necessarie, relative risorse e conoscenze. Inoltre aumentano di continuo le barriere e gli ostacoli per le famiglie nei vari mercati: l'accesso all'informazione, alla consulenza e alla giustizia non pare, infatti, andare di pari passo con i processi di liberalizzazione avviati o in fase di avvio e questo nonostante i prodigiosi sforzi da parte delle associazioni di tutela come la nostra. Come negli anni passati, i consumatori sono alle prese con gravosi problemi di potere d'acquisto, aumento dei costi, mancanza di trasparenza nei mercati, aumento di modelli commerciali aggressivi o scorretti nonché con la crisi economica, sempre incombente e minacciosa. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno portato più concorrenza in alcuni settori, nuovi operatori sul mercato ed offerte di prodotti e servizi diversificati. Per i consumatori-trici questo significa sì l'opportunità di poter disporre di nuove offerte – ma anche il pericolo di scelte errate.

Vista la complessità dei contesti, una prima consulenza oppure una lettera-tipo quale strumento di auto-aiuto spesso non bastano per far valere in modo efficace i propri diritti di consumatori. In particolare gli operatori delle società telefoniche tendono a considerare sempre meno addirittura i reclami e le lamentele dei loro clienti.

La migliore strategia per combattere la crisi economica in atto ed evitare il lento scivolamento verso una massiccia recessione consisterebbe in un rafforzamento del consumo privato. L'economia trarrebbe sicuro beneficio dal fatto di poter disporre di consumatori e consumatrici che si trovano in tasca più denaro, ma anche dal fatto che questi ne facciano un uso sensato. Proprio riguardo a tale ultimo aspetto ci si accorge di quali frutti possa portare l'attività del Centro Tutela Consumatori. Se la concorrenza non funziona, le strutture di vendita sono inefficienti e l'informazione del consumatore carente, la popolazione spende in certi settori molto più di quanto essa dovrebbe o potrebbe permettersi. Lo spreco di risorse a danno delle famiglie e del loro potere di acquisto potrebbe essere evitato solo migliorando l'informazione, ad esempio attraverso i confronti di beni e servizi, a tutto favore di una vera e sana concorrenza.

I consumatori si trovano di fronte a decisioni di acquisto sempre più complesse, che richiedono conoscenze e ampio senso di responsabilità. Le riforme varate in ambito sociale ed economico puntano d'altronde proprio a rafforzare la posizione e le competenze del singolo. In un'economia basata sul meccanismo della concorrenza sono i consumatori a decretare il successo o la sconfitta delle politiche imprenditoriali e a dettare in ampia misura la rotta da seguire, consentendo o meno la conservazione dei posti di lavoro e influenzando la qualità sociale ed ecologica della vita negli anni a venire. Si capisce quanto sia determinante una capacità autonoma di orientamento da parte dei consumatori. Il CTCU individua esattamente qui il proprio ruolo, puntando su un'attività di informazione, di consulenza e di formazione che nel tempo si rivelerà vincente. In primo luogo per i consumatori, che riusciranno a far valere meglio i propri diritti e interessi presso le proprie controparti e ad evitare pesanti e sgraditi errori di valutazione, come ad esempio nella costruzione di una casa, nella tutela assicurativa della famiglia o nella scelta della previdenza per la vecchiaia. In secondo luogo anche per le imprese particolarmente efficienti, che godranno delle preferenze di consumatori informati ed interessati ai prodotti offerti. In terzo ed ultimo luogo per la pubblica amministrazione, che si vedrà sollevata dalle necessità di controllo dell'economia e potrà approfittare dei margini derivanti da un migliorato potere d'acquisto in capo ai consumatori. Per i cittadini e le cittadine dell'Alto Adige abbiamo reso comprensibili gli sviluppi a livello comunitario, e, laddove necessario, accompagnato i cambiamenti in modo critico. Così interpretiamo la nostra partecipazione alla Rete dei Centri Europei dei Consumatori nonché alla rete europea NEPIM (network for the promotion of sustainable consumption in European Regions).

Adelheid Rabensteiner, Presidente

Walther Andreaus, Direttore

## **Rappresentanza istituzionale dei consumatori**

### **Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze**

Le difficoltà che i consumatori della provincia di Bolzano incontrano ogni giorno non sono che il riflesso di quanto avviene nell'ambito più ampio del mercato europeo. Attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze con i colleghi in Italia e all'estero sono stati compiuti progressi nelle conoscenze e nelle competenze, che hanno consentito un rafforzamento reciproco della capacità di agire al fianco dei consumatori.

Particolarmente degna di nota in questo contesto la collaborazione con le strutture presenti nell'Unione Europea, come la ECC-Net, i settori delle Camere del lavoro che in Austria si occupano di politica dei consumatori, i centri tutela consumatori presenti in Germania, le associazioni di consumatori nazionali riunite nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e le associazioni di consumatori di particolari contesti regionali che in Europa sono riunite nella rete NEPIM.

### **Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale**

Consulta provinciale dei consumatori, 37 commissioni taxi di vari Comuni, Comitato per la certificazione del vino altoatesino, Organo dirigenziale Controllo Qualità Alto Adige, Consiglio Camerale della Camera di Commercio di Bolzano, Comitato di sviluppo della previdenza complementare, Commissione provinciale per il riordino del servizio sanitario provinciale, Comitato civico per la sanità, Comitato etico provinciale, Conciliazioni Seltrade e Selgas, Carte della qualità Laborfonds – Plurifonds - Pensplan Centrum, Conciliazione lavanderie.

### **Collaborazione a livello nazionale**

Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, 18 accordi di conciliazione nazionali (vedi capitolo conciliazioni), Protocollo d'intesa Terna, Protocollo d'intesa Asstra, Protocollo d'intesa Confservizi.

### **Collaborazione a livello europeo**

Centro Europeo dei Consumatori, Nepim - Network for the promotion of sustainable consumption in European regions.

## **Diritto dei consumatori e mercato**

### **“Prevenire è meglio che ...”**

Nel 2012 si è notato anche nel settore del commercio una maggiorata sensibilità verso il consumo consapevole. Tanti consumatori si sono informati preventivamente su prezzo e qualità del prodotto che intendevano acquistare. Purtroppo, anche lo scorso hanno, diversi esercenti non hanno informato correttamente i consumatori sui loro diritti, oppure glieli hanno addirittura negati. Questo, per esempio, per quanto riguarda la garanzia, le riparazioni o le richieste di sostituzione. Solo grazie ad insistenti interventi del CTCU i consumatori si vedono riconosciuti i propri diritti.

### **Attenzione alle vendite porta-a-porta**

Nelle vendite “porta-a-porta” bisogna essere molto attenti, e non farsi prendere alla sprovvista dai rappresentanti. Nel 2012 sono giunte parecchie lamentele riguardo a venditori molto insistenti, ed in molti casi i consumatori sono stati indotti all’acquisto con argomenti non corrispondenti alla verità. Nelle vendite porta-a-porta il consumatore non ha la possibilità di confrontare i prezzi, e questo spesso comporta un acquisto a prezzo maggiorato.

### **La “nuova” garanzia, questa sconosciuta**

A distanza di ben 10 anni dalla sua introduzione, alcune ditte continuano a non riconoscere ai consumatori i diritti previsti da questa normativa. Ad es. il colosso Apple, che si è rifiutata di onorare il termine della garanzia legale, ovvero i due anni, ma anche altre catene della distribuzione che nei casi di riparazioni e sostituzioni tendono ad agire secondo il proprio arbitrio e non secondo quanto previsto per legge. Anche in questo caso, gli interventi del CTCU riescono per lo più a ristabilire i diritti dei consumatori.

### **Comparazioni e rilevazioni prezzo**

Anche nel 2012 abbiamo eseguito diverse comparazioni e rilevazioni prezzi. Così abbiamo confrontato la differenza dei prezzi prima e durante le svendite: abbiamo potuto constatare che è sì possibile fare un “affarone” sul singolo prodotto, ma che la riduzione di prezzi non è così notevole se spalmata su tutto l’assortimento. In altre parole: anche nel periodo dei saldi un confronto accurato paga. La comparazione prezzi fra i due gruppi della grande distribuzione locale (Iperpoli ed Interspar) ha mostrato, che la concorrenza è aumentata lievemente, che però i “vantaggi” per i consumatori sono quasi impercibili.

### **Gioco d’azzardo: fino all’ultimo euro ...**

In tempi di crisi dei budget familiari e della crisi in generale, l'idea di tentare la vincita attraverso la “dea bendata” continua ad attrarre molte persone. Le giocate al lotto & co. sono in continuo, impressionante aumento: nel 1° semestre 2012 sono salite in Italia del 24% rispetto al 1° semestre 2011 (da 35,8 a 44,3 miliardi di euro), in Alto Adige del 25% (da 307 a 385 milioni di euro). Si tratta di somme che vengono chiaramente a mancare per l'acquisto di altri beni e servizi. Questo aveva indotto il Centro Tutela Consumatori, già nel 2010, a presentare un esposto riguardo l’assenza di trasparenza nella commercializzazione dei giochi d'azzardo ai vari gruppi parlamentari e all'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM). L'AGCM, nonostante alcuni solleciti inviati, non ha ancora provveduto a prendere posizione sull’esposto. Nel 2012, su proposta del Ministro per la Salute Balducci, il Governo ha invece emanato un decreto legislativo (d.lgs. 158/2012), il quale ha fissato alcune regole per una maggiore trasparenza, in particolare per quanto riguarda le probabilità di vincita e i divieti di pubblicità.

## Servizi finanziari

### **Mutui casa: le banche tentano di “contrattare” nuovi tassi**

Il Testo Unico Bancario stabilisce che nei rapporti bancari a tempo determinato, come ad es. appunto i mutui casa, le banche non possano modificare unilateralmente il tasso. Possono però invitare il cliente a ridiscutere i termini dell'accordo iniziale. I clienti però non sono obbligati ad accettare tali nuove proposte. Nel 2012 tanti mutuatari, contattati in tal senso dalle banche, si sono rivolti al CTCU per chiedere spiegazioni sui loro diritti e consigli su come gestire la situazione.

### **Nuova imposta di bollo: insicurezza fra i risparmiatori**

Nel 2012, alcuni interventi legislativi hanno modificato non poco le regole sulle imposte da applicare ai depositi e ai prodotti finanziari. La ritenuta sui rendimenti è stata equiparata (20%), ma l'imposta di bollo per persone fisiche cambia a seconda del tipo di prodotto finanziario (per i libretti di risparmio e i conti correnti si pagano 34,20 euro all'anno, nel caso in cui la giacenza media superi i 5.000 euro; per i conti deposito nel 2012 si paga lo 0,10% con un minimo di 34,20 euro). Molti consumatori hanno manifestato dubbi riguardo la correttezza dell'imposta applicata dalla banca, e vari casi sono stati controllati nell'ambito della consulenza specialistica. Inoltre, la “doppia” tassazione di conto corrente e libretto nonché la tassazione progressiva sui conti deposito, a dire dei consumatori, decurta ulteriormente i pochi guadagni realizzabili.

### **Comparazioni e rilevazioni**

Come di consueto, anche nel 2012 abbiamo rilevato le condizioni offerte per mutui prima casa e conti correnti; in aggiunta abbiamo raffrontato anche i conti deposito nonché i nuovi “conti base” introdotti in primavera.

Per i conti correnti si è confermato il principio che il conto online è molto più conveniente del conto “allo sportello”: il conto online parte da costo zero, mentre quello tradizionale più economico costa 60 euro (quello più caro 148 euro). I nuovi conti base (conti gratuiti o a spese ridottissime per persone svantaggiate e pensionati) hanno invece creato non poco scompiglio, in quanto le banche hanno fornito informazioni insufficienti e contraddittorie ai loro clienti.

La comparazione dei libretti e dei conti deposito ha invece mostrato che per i piccoli risparmiatori i margini di guadagno sono praticamente inesistenti: nessuna delle offerte comparate offriva un rendimento superiore al tasso dell'inflazione.

Per i mutui casa si è confermata la tendenza delle banche ad innalzare lo spread nonostante i parametri di riferimento abbiano registrato vistosi cali: alcuni istituti hanno aumentato gli spread anche di 2,40 punti nel corso di un anno. I consumatori che si informano accuratamente hanno indubbiamente maggiori margini di contrattazione.

### **Polize vita legate ai mutui**

Molte banche richiedono una copertura assicurativa caso morte nel caso di stipula di un mutuo casa, per garantire lo stesso anche in caso di morte del mutuatario. In precedenza le banche offrivano quasi esclusivamente polizze proprie. Da luglio 2012 le banche devono sottoporre al cliente almeno due preventivi di polizza di due differenti gruppi assicurativi non riconducibili alla stessa banca proponente il mutuo. Inoltre al cliente va riconosciuta la possibilità di ricercare sul mercato una polizza vita più conveniente. Negli ultimi anni abbiamo visto casi in cui i premi per dette polizze arrivavano a costare anche fino a 24.000 euro. La nuova regolamentazione può portare sicuri vantaggi ai consumatori.

## **Assicurazioni e previdenza**

### **Il “check-up” assicurativo**

In tempo di crisi i consumatori valutano attentamente le spese – in particolare per quanto riguarda le polizze assicurative. Molti consumatori ci hanno contattato, chiedendoci di individuare per loro le polizze o garanzie accessorie superflue ed eliminarle di conseguenza. Per le coperture assolutamente necessarie ci hanno chiesto di trovare l’offerta più conveniente. Nella consulenza abbiamo confrontato le offerte, ed abbiamo individuato, caso per caso, il prodotto con il miglior rapporto fra prezzo e prestazione.

### **Check-up RC auto**

A causa dei premi in continuo aumento, nel 2012 molti consumatori hanno deciso di disdire i propri contratti e mettersi alla ricerca di offerte più convenienti. Molti hanno utilizzato il nostro servizio “check-up rc auto”, in quanto faticavano ad orientarsi nella giungla delle polizze offerte sul mercato. Nella stragrande maggioranza dei casi è stato possibile trovare un’offerta più conveniente per i consumatori.

### **Un aiuto per i problemi legati ad assicurazioni e denunce di sinistro**

Il CTCU ha assistito anche nel 2012 numerosi consumatori coinvolti in situazioni difficili o in sinistri, riuscendo ad offrire loro un aiuto concreto per giungere ad affermare in tempi accettabili i diritti in gioco. Ad esempio, possiamo citare alcuni casi di consumatori coinvolti in sinistri con veicoli provenienti dall’estero, che siamo riusciti a risolvere positivamente. Tante consulenze si registrano anche nel settore delle polizze vita: c’è chi richiede una valutazione, chi ulteriori informazioni perché erano rimasti dubbi sul proprio contratto, o chi vuole uscire dal contratto ma necessita di un aiuto per farlo. Va rimarcato che in questo settore sono parecchi i consumatori che hanno stipulato inconsapevolmente più di una polizza vita.

### **La consulenza telefonica**

Per i problemi di minore entità in ambito assicurativo, ad esempio rispetto alla disdetta di contratti in essere, spesso risulta sufficiente la consulenza al telefono. Essa è apprezzata anche da chi non desidera o non può muoversi per incontrare personalmente un consulente del Centro.

### **Strumenti disponibili sul nostro sito**

I consumatori ci segnalano un alto gradimento degli strumenti messi a disposizione online. Il check-up assicurativo online è stato molto richiesto nel 2012. Esso fornisce una panoramica della situazione assicurativa, e fornisce esempi di premi concreti in base a profili preelaborati. Anche il calcolatore sinistri bonus-malus è uno strumento molto utile, per i casi in cui i consumatori debbano valutare se rimborsare di tasca propria un sinistro causato oppure accettare il “malus” in polizza e lasciare che sia la compagnia assicurativa a rimborsare il danno. Le lettere tipo sono uno degli strumenti più importanti, che vengono utilizzati giornalmente e si sono rivelate un aiuto prezioso ed efficace per i consumatori.

## Ambiente e salute

### **Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche: la “bussola delle tariffe”**

Il progetto di consulenza sui costi delle cure dentistiche è stato portato avanti anche nel corso del 2012. Si è proceduto ad ampliare il database dei prezzi, ad entrare in contatto con vari studi medici al fine di concordare forme di collaborazione, a sensibilizzare la popolazione tramite adeguate campagne di informazione nonché ad offrire consulenza in casi concreti presso la sede del CTCU e lo Sportello mobile. La consulenza telefonica risulta sempre più gradita fra i consumatori. Si è svolto un incontro con i rappresentanti dell'Ordine dei Odontoiatri, al fine di migliorare i rapporti fra pazienti e dentisti.

Per rendere possibili dei risparmi di spesa, nel 2012 è stato attivato il servizio della “mediazione preventivi”, il quale si occupa di contrattazioni (prezzi e lavori) con i dentisti. Le novità introdotte riguardo ai rimborsi per le spese curative sono da valutarsi negativamente, per quanto riguarda l'accessibilità, il sostegno alla prevenzione e la considerazione delle famiglie.

Fra i risultati raggiunti nel corso dell'anno possiamo elencare anche l'intensificarsi del dialogo con i dentisti locali, con scambio di opinioni e aumento della consulenza, anche al fine di migliorare l'assistenza nel caso di singoli problemi concreti.

Il progetto ha coinvolto persone di tutto il territorio, senza distinzioni fra gruppi linguistici o ceti d'appartenenza.

Sono lievemente diminuite le lamentele riguardo errori di intervento, pratiche commerciali scorrette, utilizzi di materiale di dubbia provenienza e prezzi applicati troppo alti. Buona parte delle richieste ha riguardato la cd. assistenza sanitaria indiretta e le novelle introdotte in tema di rimborsi. Davvero allarmante, infine, il fatto che sono parecchi i pazienti che non dispongono delle risorse finanziarie per cure odontoiatriche tempestive, e che per tale motivo tendono a posticiparle.

### **Farmaci acquistati su internet: gravi pericoli per la salute**

Ha scusciato molto sconcerto la morte di una paziente in un ambulatorio di Barletta, che aveva assunto del “sorbitolo” acquistato su eBay. In Italia l'acquisto di farmaci on line è vietato. Secondo un'indagine condotta dall'Agenzia Italiana del Farmaco AIFA e dall'OMS i farmaci comprati su Internet dall'Italia risultano contraffatti in oltre il 50% dei casi e solo l'un per cento delle 40.000 farmacie virtuali rilevate risulta essere legale. Per sensibilizzare i consumatori, il CTCU ha tematizzato il commercio di medicinali in internet tramite appositi interventi sulla stampa.

### **Progressi con la prescrizione di farmaci generici**

Dal 16 agosto 2012, nella prescrizione di farmaci nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, i medici sono tenuti ad indicare il nome del principio attivo e non il nome “di marca” del medicinale (ad es. al posto di “Aulin” - un antidolorifico contro l'artrosi - ora dovremo trovare indicato “Nimesulide”). Nel caso in cui il medico intenda indicare anche la “marca” del farmaco, questa indicazione deve essere motivata. A dire degli esperti, con tale nuova previsione normativa, che fa parte del pacchetto di misure di risparmio adottate di recente del Governo, si potranno risparmiare intorno ai 6-700 milioni di Euro. Saranno soprattutto i pazienti a poter risparmiare. Il Centro Tutela Consumatori Utenti saluta con favore questa misura. Insider del settore ritengono che la quota di farmaci generici sia stata mantenuta bassa con la diffusione di informazioni poco oggettive. Attualmente in Italia detta quota si posiziona attorno al 15% del relativo mercato; in Alto Adige la quota è migliore, mentre al primo posto in Italia si posiziona il Trentino con una quota di oltre 20%. La media europea si aggira intorno al 50%, in Germania, Francia, Gran Bretagna e Spagna la quota di mercato dei generici è fra il 60-80%.



## **Abitare, costruire, energia**

### **Prima consulenza gratuita in tema di successioni**

Da circa un anno a questa parte, i cittadini hanno la possibilità di usufruire di una prima consulenza gratuita presso un notaio. Ciò è possibile grazie ad un protocollo d'intesa siglato tra il CTCU ed il Consiglio Notarile di Bolzano. La prima consulenza gratuita, offerta dai notai iscritti al Distretto Notarile di Bolzano, avrà ad oggetto tematiche quali l'illustrazione delle varie tipologie di testamento, l'ausilio nella redazione del testamento olografo o il controllo dello stesso, la successione legittima, la successione necessaria e le donazioni. Inoltre i consumatori potranno informarsi sugli aspetti fiscali della successione. Per usufruire della prima consulenza gratuita, i cittadini dovranno fissare un appuntamento presso uno dei notai iscritti al Distretto Notarile di Bolzano, citando il "Protocollo d'Intesa tra Centro Tutela Consumatori Utenti e il Consiglio Notarile di Bolzano". Dall'aprile dello scorso anno 140 consumatori hanno potuto usufruire di questa consulenza gratuita.

### **Consulenza sui contratti preliminari di compravendita di immobili**

Il CTCU si occupa del controllo e della redazione dei contratti preliminari di compravendita immobiliare. Il contenuto dei singoli contratti viene concordato di volta in volta con i venditori e gli acquirenti al fine di soddisfare le reciproche esigenze (es. tempi consegna dell'immobile, tempi per reperire il denaro, fidejussioni, assicurazioni, penali per ritardo, certificato energetico ecc.). Per quanto riguarda invece il controllo dei contratti che ci vengono sottoposti e che sono stati redatti da ditte costruttrici o da agenti immobiliari, possiamo giungere alla conclusione che i contratti che circolano sono molto lacunosi per quanto riguarda la tutela dell'acquirente; p.es non contengono le clausole inerenti la penale da pagare in caso di ritardo nella consegna dell'immobile, oppure mancano le clausole che prevedono il rilascio a favore dell'acquirente, da parte della ditta costruttrice sia di una fideiussione bancaria per gli importi di volta in volta incassati, sia di un'assicurazione decennale per i vizi di costruzione, oppure non fanno menzione dell'obbligatorietà del certificato energetico.

### **Proposte irrevocabili d'acquisto**

Problema sempre attuale è stato la sottoscrizione ad opera dei futuri acquirenti di moduli, offerti dalle agenzie immobiliari, di proposte irrevocabili di acquisto di un immobile. I consumatori non hanno assolutamente le idee chiare su cosa hanno sottoscritto e tutti sono convinti di poter rinunciare all'acquisto senza dover pagare alcuna penale. Sono inoltre convinti che si tratti di una proposta assolutamente non vincolante e che l'importo corrisposto all'agenzia immobiliare, di solito pari a €. 5.000, loro può in ogni momento essere restituito. Vengono sottoscritte proposte irrevocabili di acquisto o contratti preliminari anche senza essere sicuri che l'istituto di credito acconsentirà al rilascio di un mutuo, nella convinzione che entrambi gli atti siano revocabili in qualunque momento senza pagamento di penali. Ci viene riferito che le agenzie spingono molto per la conclusione delle proposte irrevocabili d'acquisto senza spiegare chiaramente quali ne siano le conseguenze.

### **Contributi provinciali per misure di risparmio energetico**

A causa degli importi alti concessi per le detrazioni d'imposta, la richiesta di informazioni sui contributi provinciali è lievemente calata. Per i consumatori che hanno già sfruttato gli importi detraibili, o la cui imposta ammonta a poco, questi incentivi sono una valida alternativa. Per questo il CTCU si è impegnato a fornire ai consumatori informazioni aggiornate anche su questo versante.

### **Consulenza tecnica: detrazioni fiscali e incentivi**

Gli argomenti più richiesti dai consumatori sono stati senza dubbio le detrazioni fiscali e gli incentivi legati ai risanamenti energetici. Nel corso del 2012 le norme, in particolare quelle relative alle modalità di accesso ai contributi, sono variate di continuo: vi sono state quindi molte domande a cui rispondere in colloqui di consulenza personali. A giugno del 2012 è stata aumentata la detraibilità dal 36% al 50%, e l'importo massimo aumentato a 96.000 euro. Le detrazioni per i risanamenti energetici (55%) è stato altresì prolungato fino al 30 giugno 2013.

### **Vizi sull'immobile acquistato**

Ogni anno la problematica inerente i vizi di costruzione è sempre più presente. Sono moltissimi i problemi inerenti la presenza di muffa nei vani delle abitazioni o la presenza di crepe lungo i muri, di un non corretto isolamento di parti dell'immobile, ecc.

È molto difficile che le ditte costruttrici, una volta consegnato l'immobile, intervengano per risolvere il problema. Sempre più spesso è necessario il nostro intervento, con necessità anche di eseguire una perizia tecnica come prova dell'esistenza del difetto. Solo così si può procedere in via amichevole alla risoluzione del caso. C'è da dire che le ditte di costruzione sono sempre molto ostiche nel riconoscere il difetto e procedere alla sua eliminazione.

Sono ancora pochissimi i casi in cui ci si può avvalere dell'assicurazione che le ditte costruttrici hanno consegnato agli acquirenti al momento della sottoscrizione del contratto di compravendita. Il nostro auspicio è che con questa nuova misura i problemi verranno risolti in maniera concreta e più velocemente.

### **Consulenza su tematiche condominiali**

Anche nel 2012 la consulenza sul condominio ha fatto centro, rispondendo pienamente alle attese dei consumatori. Particolarmente gradita la consulenza telefonica, in quanto veloce e facilmente accessibile. Nei casi più complessi si è arrivati a trovare accordi transattivi fra i proprietari, talune volte addirittura fra familiari in lite. Le richieste più frequenti sono sempre quelle legate alla suddivisione delle spese condominiali.

### **Agenzie immobiliari**

Il CTCU offre consulenza in merito a quali sono i doveri e diritti delle agenzie immobiliari nonché dei consumatori. Consigliamo sempre di sottoscrivere un contratto nel quale vengano indicato in maniera chiara le condizioni di vendita dell'immobile.

I consumatori lamentano spesso il fatto che le agenzie mettono molta fretta nel sottoscrivere i contratti preliminari senza fornire una consulenza specifica e analitica su quali sono le clausole da inserire nel contratto per renderlo completo e per essere tutelati al 100%.

Sono diversi i compiti che le agenzie dovrebbero assolvere in sede di stipula del preliminare p.es registrazione dello stesso; invece spesso accade che le stesse se ne disinteressino e lascino tutto in balia dei consumatori, assolutamente inesperti.

### **Sistemi di riscaldamento a confronto**

Abbiamo registrato un forte interesse nell'ambito della sostituzione dei vecchi impianti di riscaldamento. I consumatori utilizzano spesso e volentieri il "termometro delle caldaie" nonché i tanti opuscoli informativi sull'argomento messi a disposizione. Fra questi elenchiamo a titolo esemplificativo il confronto prezzi combustibili per riscaldamento. Questi materiali permettono ai consumatori di crearsi una panoramica dei vari sistemi di riscaldamento con relativi vantaggi e svantaggi. In questo settore si sono avuti importanti sviluppi sul versante dei combustibili alternativi. Ai consumatori offriamo un'informazione indipendente e critica.

## Casa, bilancio familiare e tessili

### **“Fuori dalla scuola gli interessi del commercio e delle lobby!”**

Sempre più genitori si sono lamentati di azioni commerciali e pubblicitarie nelle scuole; per esempio, la consegna in classe agli alunni di opuscoli realizzati da una banca, nonché l’iniziativa di larga portata “Stickermania”, hanno superato ogni limite, forse sfiorando in pubblicità aggressiva – e vietata – che, con l’aiuto delle scuole, è stata direttamente diffusa fra gli alunni delle scuole elementari. L’attuale situazione normativa e la prassi venutasi a creare riguardo la pubblicità e sponsoring nelle scuole tende purtroppo sempre più verso l’introduzione dell’idea commerciale, a svantaggio di quelli che sono i contenuti pedagogici. In questo modo, la scuola diventa di fatto una “piazza mercato”, perdendo ogni credibilità. Tirando le somme: sponsoring e pubblicità-immagine ormai rappresentano la quotidianità nelle scuole altoatesine, tendendo sempre più a divenire una vera e propria pubblicità per prodotti. Il CTCU ha deciso di procedere contro la pubblicità aggressiva rivolta ai minori, sia nelle scuole che al di fuori dal campo scolastico, ed ha depositato un esposto presso l’Antitrust.

### **Bollette del gas: rimborso degli importi non dovuti**

Da settembre a novembre 2012 tutti i clienti Selgas hanno potuto rivolgersi al CTCU per chiedere il rimborso degli importi a conguaglio relativi all’anno termico 2004-2005, fatturati nel 2007. Per chiedere il rimborso era necessario essere in possesso delle fatture originali. Abbiamo potuto constatare che i consumatori altoatesini sono molto diligenti nella conservazione dei documenti, e perciò in quasi tutti i casi è stato possibile avviare il procedimento di conciliazione necessario per ottenere il rimborso. Avendo verificato il sussistere del diritto al rimborso, Selgas ha conciliato questi casi ed ha accreditato gli importi sulle fatture in emissione.

### **Televisione a pagamento: disdette macchinose**

Nel 2012 sono aumentate le consulenze relative alle mancate chiusure dei contratti di abbonamento di SKY ed RTI. Con la “scusa” di non aver inserito nelle raccomandate di recesso l’indicazione “con effetto immediato” o “in base al Decreto Bersani”, i consumatori hanno visto i propri contratti prolungarsi comunque fino a data di scadenza (anche di dieci mesi). Parte della casistica viene risolta, parte viene mandata in conciliazione al CoRecom.

### **Applicazioni (“app”) affamate di dati personali**

Uno studio eseguito dall’ Institut für Technikfolgen-Abschätzung der Österreichischen Akademie der Wissenschaften (l’Istituto per la valutazione degli effetti delle tecnologie dell’Accademia Austriaca delle Scienze), mostra come tramite le coordinate GPS oppure i punti di accesso al WLAN possa essere tracciata la posizione del dispositivo mobile, e con ciò gli spostamenti dell’utente. Nel linguaggio tecnico questo fenomeno è definito quale “tracking”. Siccome gli smartphone e i tablet ormai ci accompagnano ovunque, chi li traccia riesce a stilare un profilo ricco di informazioni sui singoli utenti in possesso di tali dispositivi. In particolare le “app”, ovvero le applicazioni, sempre più in voga, si prestano bene alla crescente smania degli operatori del settore di raccogliere dati personali. Queste app spesso fungono solo da facciata, celando il vero scopo: quello cioè di collezionare i dati dell’utenza. Il CTCU ha fornito ai consumatori consigli su come proteggere i propri dati, in quanto una tutela giuridica degli stessi è quasi impossibile da esercitare.

### **Caro-benzina (+10%), caro-energia (+15%) ... l’azienda “famiglia” deve reagire**

La corrente elettrica in un anno è aumentata del 15%, la benzina in 2 mesi del 10%, la spesa per il materiale scolastico lievita di anno in anno ... chi gestisce il bilancio familiare deve reagire. Un aiuto concreto per i consumatori è il “libretto contabile” online, che serve ad avere un quadro chiaro di entrate, uscite ed eventuali potenzialità di risparmio. A fine 2012 erano oltre 10.000 gli utenti che utilizzavano tale strumento.

## Trasporti e comunicazioni

### **Telecomunicazioni: i reclami non conoscono crisi**

Anche quest'anno una parte rilevante di tutte le richieste di consulenza – sia generale che specialistica – ha riguardato problematiche relative alle telecomunicazioni. Ed esattamente come l'anno scorso, le maggiori criticità provengono proprio dalle misure adottate per favorire la liberalizzazione del mercato della telefonia. Dal mancato rispetto del diritto di recesso alle difficoltà di rilascio del numero da vecchio a nuovo operatore telefonico, le doglianze dei consumatori al riguardo sono numerose e non sempre di facile soluzione. Il legislatore sarebbe chiamato a rilasciare regole chiare per il settore, e vigilare sull'osservanza delle stesse.

### **Recupero crediti: azioni al limite della legalità.**

Dai messaggi sul telefonino che promettono "a breve" la visita di un incaricato per riscuotere un credito alle lettere scritte in modo tale da intimorire il consumatore con indebite intimazioni a pagare pena il ricorso "all'Autorità giudiziaria" – ma evitando di citare il tentativo obbligatorio di conciliazione -, la creatività delle società di recupero crediti è quasi illimitata. Il consumatore che si rivolge al CTCU, però, non ha alcun motivo di preoccuparsi: la presentazione di un reclamo alla compagnia telefonica blocca l'iter di riscossione del presunto debito e qualsiasi altra pretesa da parte delle società di recupero crediti.

### **Il registro delle opposizioni**

La sua introduzione era stata accolta con favore, ma le previsioni circa il suo buon funzionamento si sono rivelate in parte troppo ottimiste. Molte le segnalazioni di consumatori che hanno avuto difficoltà ad accedere ai servizi del registro e troppe le lamentele di chi, nonostante avesse concluso correttamente la procedura di registrazione, si è comunque sentito chiamato più e più volte dai più disparati venditori di beni e servizi. Per ovviare alla situazione, il Garante della Privacy ha predisposto un apposito modello per permettere ai cittadini/consumatori di segnalare all'autorità la ricezione di telefonate pubblicitarie su utenza iscritta nel registro pubblico delle opposizioni. Questo ed altri modelli sono a disposizione presso il CTCU assieme alle istruzioni su come utilizzarli per la tutela dei dati personali.

### **Sanzioni draconiane per "illecita" importazione di carburante**

Il 2012 è stato caratterizzato da continui aumenti dei prezzi dei carburanti; a febbraio si è registrato addirittura un +10% in soli 2 mesi, una spesa aggiuntiva di ben 240 euro per famiglia. Il passaggio al GPL o al metano permetterebbe un risparmio nell'ordine del 50-70%. Considerati questi prezzi, alcuni consumatori hanno scelto la via dell'importazione "privata" dai paesi confinanti, per vedersi confrontati con sanzioni davvero draconiane. Chi supera il limite concesso di 10 litri in apposita tanica omologata, rischia di pagare una multa di minimo 7.746 euro, il sequestro del mezzo e la conseguente vendita all'asta dello stesso come anche un procedimento penale, che può comportare una condanna da 6 fino a 36 mesi di reclusione. Il CTCU ha informato i consumatori riguardo il quadro normativo.

### **Servizio per pendolari: procedura conciliativa ed info-traffico**

Nelle settimane passate dall'introduzione dell'Alto Adige Pass, tanti cittadini si sono rivolti al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), il quale li ha indirizzati all'Assessorato Mobilità, competente in materia. Per questo il CTCU propone di integrare l'Alto Adige Pass con una sorta di "sportello unico di reclamo". Ad oggi per i passeggeri è impossibile capire a chi rivolgersi per eventuali reclami, sicché questi ultimi vengono inoltrati a molteplici enti. Il trasporto pubblico pertanto non adopera uno degli strumenti essenziali per il controllo della qualità del servizio. Per i problemi del trasporto locale che non possono essere risolti dallo sportello reclami andrebbe invece instaurata una procedura di conciliazione. Inoltre sarebbe auspicabile che i ritardi e le soppressioni dei mezzi pubblici venissero diffusi dal servizio "info-traffico".

## Alimentazione

### **Alimentari: troppo preziosi per essere buttati!**

Secondo recenti ricerche, ogni famiglia butta alimenti per un valore di 350 euro all'anno. Coltivare frutta e verdura e poi buttarle, o produrre carne senza poi consumarla, oppure lavorare alimenti inutilmente: tutto ciò costa inutilmente acqua, energia, spazi o denaro. Tutto ciò danneggia inoltre l'ambiente. E questo ormai da molti decenni a questa parte. E' ora di invertire questa tendenza. Per ridare il giusto valore al nostro cibo, il CTCU ha tematizzato l'argomento, fornendo consigli utili per una gestione degli alimenti senza sprechi.

### **Rimedi miracolosi contro il soprappeso**

Ogni anno l'arrivo della primavera da il là alla stagione delle diete. Comprensibilmente, visto che tutti vorremmo arrivare alla "prova costume" con una silhouette da fotomodelle/i. Dando peso ai modelli proposti dalla pubblicità, anche chi è di peso normale rischia di sentirsi relegato nella categoria dei "grassottelli". Chi poi reputa troppo faticosa la strada di alimentarsi in modo sano e fare molto movimento fisico, è tentato di affidarsi ai rimedi miracolosi contro il soprappeso. Molte, troppe diverse pillole e diete promettono simili effetti. Molte non servono a nulla, mentre alcune sono addirittura nocive. Il CTCU ha valutato i singoli rimedi miracolosi, fornendo consigli per distinguere le diete buone e sensate da quelle poco equilibrate e potenzialmente nocive.

### **Cereali da prima colazione: non sempre la scelta migliore**

Ci tentano con nomi fantasiosi e confezioni colorate, e li incontriamo negli scaffali dei supermercati, ma anche dei negozi biologici: i cereali per la prima colazione per bambini. E tanti genitori li comprano, sicuri di garantire, così facendo, una colazione sana per i loro pargoletti. Spesso però questi prodotti non risultano essere la scelta migliore: molti di loro sono troppo zuccherati, e mostrano anche alti contenuti di grassi e sale. Il CTCU ha messo assieme i vari test eseguiti sui cereali, per mostrare ai consumatori cosa finisce "in scodella". Inoltre abbiamo, come di consueto, fornito spunti e consigli su alternative sane e salutari.

### **Speck Alto Adige IGP - un prodotto di qualità?**

Ogni anno in Alto Adige, le 28 piccole e grandi aziende autorizzate, producono 5,5 milioni di baffe di "Speck Alto Adige IGP". Secondo quanto descritto nell'opuscolo "Speck Alto Adige IGP – Tipicamente gustoso", pubblicato nel febbraio del 2012 dal Consorzio Tutela Speck Alto Adige, il rispetto dei criteri di qualità viene monitorato dall'INEQ (Istituto Nord Est Qualità); il controllo ha ad oggetto ogni fase della produzione: dalla scelta della carne al prodotto finito.

Il CTCU ha voluto controllare se effettivamente i criteri di qualità vengano rispettati e scoprire, pertanto, se lo speck mantenga le promesse della pubblicità. A tal fine abbiamo acquistato un assortimento di speck e per ciascun "pezzo" abbiamo controllato il rispetto dei criteri di qualità. Inoltre, su un certo numero di campioni, in laboratorio è stato determinato il contenuto di sostanze inibenti, sale e benzopireni.

Possiamo concludere affermando che il prodotto "Speck Alto Adige IGP" non mantiene tutte le promesse della pubblicità. Criteri di qualità auto-imposti, purtroppo, tendono a essere efficaci soltanto nella misura in cui i controlli eseguiti siano realmente efficaci. Pertanto in futuro l'erogazione di ogni finanziamento pubblico dovrebbe dipendere da effettivi controlli della qualità, avvalendosi di criteri trasparenti, severi e comprensibili anche per i consumatori.

## Consumo critico

Il servizio dedicato alla consulenza sul consumo critico nel 2012 ha avuto sviluppi importanti. In particolare è stata consolidata la collaborazione con l'editrice AAM Terra Nuova; grazie a questa iniziativa il CTCU si è aperto una "finestra" a livello nazionale. Ora i consumatori di tutta Italia sanno dove reperire informazioni sul consumo consapevole. Ovviamente ai consumatori altoatesini offriamo una consulenza personale, ma grazie alla collaborazione con Terra Nuova ci giungono lettere da tutta l'Italia, alle quale rispondiamo sulla rivista. Gli argomenti sono molto variegati, dalle bottiglie in plastica alle pentole antiaderenti al WiFi nelle scuole. Anche le richieste dal Trentino stanno aumentando, motivo per cui stiamo ampliando l'offerta di informazione dei colleghi trentini.

Una piccolo rivoluzione è stato il libro tradotto dal tedesco ed edito da Terra Nuova, del quale abbiamo curato la prefazione e l'adattamento della traduzione. Con il titolo "Difendersi dall'elettrosmog" è ora disponibile per la prima volta un testo che tratta le questioni legate al fenomeno elettrosmog.

In questo settore abbiamo anche avviato una collaborazione con l'associazione AMICA. Questa si occupa di informazione e tutela di persone elettro- e chemosensibili in tutta Italia. Insieme a molte altre associazioni e cittadini, a metà novembre si è intervenuto presso i parlamentari con una lettera, per chiedere loro di non varare un dato passaggio del "Decreto Sviluppo". Questo passaggio prevede che il rispetto dei limiti dei valori delle fonti elettromagnetiche venga misurato soltanto nella media delle 24 ore, il che di fatto porta ad un massivo aumento dell'inquinamento da elettrosmog. Purtroppo tale richiesta è stata ignorata dalla maggior parte dei parlamentari (per ben due volte, in quanto il decreto è stato successivamente convertito in legge).

La lobby in Italia è molto forte, il che comporta che l'informazione per i consumatori è quasi inesistente. Però vi sono molti avvisi a livello internazionale, ad es. da parte del Consiglio Europeo. Una sentenza della Corte di Cassazione ha inoltre stabilito per la prima volta un nesso concreto fra utilizzo del cellulare per motivi di lavoro e lo sviluppo di un tumore al cervello.

Al CTCU spetta un ruolo particolare nell'informazione e nella consulenza ai consumatori, la quale viene organizzata anche grazie a cooperazioni internazionali. Ai consumatori offriamo consigli indipendenti. Ovviamente non è per nulla facile classificare tutti quei prodotti il cui uso è "normale" come "pericolosi", ma constatiamo che i consumatori sono sempre più aperti verso le scoperte scientifici indipendenti.

Che la nostra offerta venga gradita anche fuori dall'Alto Adige, ce l'ho ha confermato il fatto che Radio Kairos di Roma ci ha contattati, chiedendoci un'intervista su un foglio info fresco di pubblicazione sull'argomento.

## **Viaggi e tempo libero**

### **Auto: 4 ruote, 1001 preoccupazione**

In particolare per le macchine usate nel 2012 le lamentele non sono cessate: spesso i commercianti tentano di limitare la garanzia legale. Soltanto con molta fatica ed insistenza da parte nostra i consumatori si vedono riconosciuti i loro diritti, ad es. le riparazioni gratuite. In alcuni casi nella vendita vengono dichiarati molti meno chilometri di quelli effettivi. Anche qui abbiamo aiutato i consumatori a chiarire gli aspetti del problema. A maggio del 2012 è fallita una concessionaria in Trentino, lasciando dozzine di famiglie letteralmente a piedi. Il CTCU ha assistito i consumatori con informazioni e consulenza.

### **Apparecchi elettronici senza garanzia, CTCU cita Apple**

Nel campo dell'elettronica "da tempo libero" (smartphone, tablet, ecc.) abbiamo notato come sistematicamente viene decurtata la garanzia legale. La "palma nera" va indubbiamente alla Apple, che soltanto dopo una sanzione da quasi un milione di euro impartita dall'Antitrust, ha concesso ai consumatori i diritti previsti per legge. Per quei clienti che nel passato avevano acquistato l'Apple Care Plan, la decisione dell'Antitrust non è arrivata per tempo. Per garantire a questi consumatori la restituzione le somme anche ingenti, che sono stati costretti a sborsare per l'acquisto di una polizza di estensione della garanzia comunque non necessaria, il CTCU insieme alla Federconsumatori ha avviato una class action contro la Apple. L'udienza è fissata per luglio 2013.

### **Naufragio Costa Concordia: rimborsi veloci grazie all'accordo**

Dopo il naufragio della Costa Concordia, in una lunga e serrata trattativa si è raggiunto un accordo molto soddisfacente per rimborsi e risarcimenti dei passeggeri coinvolti. Si tratta di un importante risultato che ha coinvolto i passeggeri di oltre 60 nazionalità. Per la prima volta inoltre si è affrontata con soddisfazione e in termini extra-giudiziali una questione così rilevante in cui vengono riconosciuti non solo i rimborsi e i danni patrimoniali, ma anche i cd. danni esistenziali. Oltre a tutte le spese documentate, Costa Crociere ha riconosciuto anche un importo forfettario di euro 11.000 a persona a titolo di indennizzo, a copertura di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti, ivi inclusi quelli legati alla perdita del bagaglio e degli effetti personali, al disagio psicologico patito e al danno da vacanza rovinata. Inoltre, Costa Crociere si è impegnata ad accreditare gli importi entro 7 giorni dall'accettazione della proposta di Costa da parte dei consumatori.

### **Palestre: attenzione ai termini di disdetta**

Nel 2012 sono aumentate le segnalazioni da parte di consumatori che non avevano disdettato per tempo i loro abbonamenti alle palestre. Per questo gli abbonamenti si erano tacitamente rinnovati per un altro anno, ed i consumatori hanno dovuto versare un'altra volta la quota annuale, anche se non intendevano più usufruire del servizio. I consulenti del CTCU hanno analizzato i contratti e contestato i termini non conformi alle disposizioni normative. Purtroppo non è stato possibile risolvere tutti i casi; ad alcuni consumatori abbiamo soltanto potuto dispensare il consiglio di controllare meglio in futuro il contratto, prima di apporre la propria firma sullo stesso.

## Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net)

Il Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano traccia anche per il 2012 un bilancio molto positivo e soddisfacente riguardo al lavoro svolto: nel 2012 il CEC ha "soccorso" 3.697 consumatori, recuperando per loro più di 135.000 Euro. L'attività non si è limitata alla sola consulenza dato che i problemi dei consumatori si possono evitare soprattutto grazie ad una efficace opera di prevenzione; in altri casi ci si è concentrati sul c.d. enforcement dei diritti, segnalando i comportamenti scorretti delle imprese alle autorità competenti.

Durante tutto il 2012 i consumatori che si sono rivolti al CEC con una richiesta di informazione sono stati 2.391. Le richieste di assistenza nelle quali vi era già un problema concreto sono state 830 e in 295 casi il CEC di Bolzano è intervenuto direttamente per aiutare un consumatore residente in un altro Paese dell'UE che ha avuto un problema con una ditta italiana. Allo stesso modo in 181 casi i colleghi dei CEC degli altri Paesi dell'UE hanno cercato di risolvere i reclami inviati dai consumatori italiani. Dei 476 casi gestiti, il CEC è riuscito attraverso la Rete dei CEC a recuperare più di 135.000 Euro.

Come negli anni precedenti, le richieste di assistenza hanno riguardato soprattutto i contratti del tempo libero (25,55%) ed i trasporti (22,25%). Nel settore dei trasporti, le richieste in merito ai diritti dei passeggeri aerei e l'acquisto di auto hanno occupato maggiormente le consulenti del CEC (rispettivamente il 50,37% ed il 22,36% delle richieste relative ai trasporti). Nei contratti del tempo libero i problemi hanno riguardato soprattutto l'acquisto di servizi (ad esempio biglietti per eventi musicali e sportivi, lotterie etc.) ed i pacchetti turistici (il 62,68% ed il 19,96% delle richieste sul tempo libero).

Per quanto riguarda invece la cosiddetta "attività proattiva", nel 2012 il CEC di Bolzano ha pubblicato un nuovo opuscolo sui pacchetti turistici, aggiornato tutta una serie di fogli informativi ed elaborato quello sulla garanzia delle auto importate. Molte risorse sono state investite nell'educazione dei consumatori: il CEC ha visitato numerose scuole ed associazioni in tutto l'Alto Adige e spiegato a centinaia di persone, soprattutto ai più giovani, come funziona la tutela del consumatore in Italia ed in Europa. Per quanto riguarda l'informazione pubblica, nel 2012 sono stati redatti 32 comunicati stampa e rilasciate 95 interviste su tematiche del consumo europeo agli organi di informazione; oltre a ciò sono stati distribuiti oltre 2.000 opuscoli. L'interesse dei lettori per la newsletter mensile è stata confermata dai più di 100 nuovi abbonati. Tutte le news prodotte dal CEC sono disponibili anche consultando il sito internet [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org), che nel 2012 è stato visitato da 291.432 persone; anche la pagina Facebook del CEC Italia ha guadagnato nuovi fan.

L'informazione è fondamentale anche nel settore a più alto tasso di reclami, ovvero quello dei viaggi. Per questo motivo all'inizio dell'estate il CEC ha organizzato una conferenza stampa per presentare il proprio servizio di consulenza ed aiuto per viaggiatori ed in questa occasione ha presentato il nuovo opuscolo sui pacchetti turistici. In aggiunta, un'esperta del CEC è stata presente all'aeroporto di Verona, nell'ambito di una giornata di informazione su diritti dei passeggeri aerei che si è svolta in contemporanea in tutti i Paesi dell'UE.

Delle 830 segnalazioni di problemi concreti pervenuti al CEC, risulta che nel 68,19% dei casi i beni o i servizi sono stati acquistati in internet: i reclami legati al mondo virtuale hanno seriamente occupato le collaboratrici del CEC, considerando anche che i truffatori telematici sono all'avanguardia nella creazione di nuove fregature. Anche per quanto riguarda il mondo di internet si è puntato molto sull'informazione, l'unica vera tutela dei consumatori per proteggersi dai numerosi truffatori on-line: molti dei comunicati stampa pubblicati nel 2012 hanno pertanto riguardato il commercio elettronico.

Il CEC è stato presente ai due meeting organizzati dal network, nonché al c.d. Cooperation Day: si tratta di incontri molto utili allo scambio di esperienze e al continuo miglioramento della collaborazione tra i nodi della Rete. Nell'ambito della cosiddetta study visit prevista dal programma di attività del CEC, una consulente di Bolzano ha visitato il Centro attivo vicino a Strasburgo, competente per Germania e Francia.



## Conciliazione e composizione delle liti

Il maggior vantaggio di una composizione stragiudiziale delle liti sta nell'evitare gli svantaggi che porta con sé un procedimento giudiziale. Una causa di norma è molto cara, perché il consumatore deve accollarsi l'onorario dell'avvocato, le spese del procedimento stesso, costi per eventuali perizie, ecc. Inoltre le cause giudiziali devono seguire prescrizioni formali molto rigide, e pertanto può risultare difficile comprenderne gli sviluppi (a maggior ragione questo vale per processi che si svolgono all'estero); ed infine i processi di solito si protraggono per tempi lunghi o addirittura lunghissimi.

La durata ed i costi di un processo spesso non sono commisurati al valore della controversia stessa, ovvero al valore che il consumatore chiede in risarcimento. Nelle controversie fra consumatori e imprese l'importo conteso è spesso relativamente piccolo.

Pertanto una composizione stragiudiziale può essere un'alternativa interessante: porta a risparmiare tempo, denaro e rabbia: quelle offerte dalle istanze di conciliazione sono soluzioni spesso veloci, efficienti ed applicabili ad una vasta gamma di controversie, grandi e piccole. In ogni caso vengono preferite ai lunghi e costosi dibattimenti in sede civile – tanto più quando l'eventuale esito insoddisfacente della conciliazione non precluda le vie della giustizia ordinaria.

### **Il CTCU offre inoltre ai consumatori un accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:**

1. Conciliazione generale
2. Conciliazione con Telecom
3. Conciliazione con Unipol
4. Conciliazione con Enel
5. Conciliazione con Edison
6. Conciliazione con Sorgenia
7. Conciliazione con Selnat/Selgas
8. Conciliazione con le lavanderie
9. Conciliazione controversie condominiali (ANACI)
10. Conciliazione con Poste Italiane
11. Conciliazione con Wind
12. Conciliazione con Tim
13. Conciliazione con Vodafone
14. Conciliazione con H3G
15. Conciliazione con Tele 2
16. Conciliazione con Fastweb
17. Conciliazione Plurifonds / Laborfonds
18. Conciliazioni transfrontaliere con il sostegno del Centro Europeo Consumatori
19. Conciliazione RC-Auto

Nel 2012 sono stati concluse positivamente 839 procedure conciliative.

## **Formazione dei consumatori**

### **Progetti “Infoshopping casa” e “spesa sostenibile”**

I due progetti hanno riguardato i consumi intelligenti in tempi di crisi. Nociolo dei progetti il risparmio creativo in casa, sia nelle spese quotidiane che negli investimenti, e la spesa sostenibile in tempo di crisi.

Tante delle conferenze sono state realizzate in collaborazione con gli altri enti di formazione, come ad esempio il KVW-Acli. Una vasta gamma di pubbliche relazioni nei media (stampa, radio, TV e internet) ha completato l’offerta formativa.

Molto gradita anche la nuova possibilità di organizzare simili manifestazioni direttamente sul luogo del lavoro.

### **Il punto informativo-didattico sul consumo “infoconsum”**

Il punto informativo-didattico “infoconsum”, ogni anno riceve ca. 160 richieste da parte di insegnanti, alla ricerca di materiale didattico o di una lezione specifica da parte dei nostri esperti. I materiali forniti ricoprono tutte le tematiche pertinenti al consumo. Grazie alla collaborazione con l’Intendenza Scolastica Tedesca ogni anno viene pubblicato un manuale dei moduli formativi delle scienze naturali ed ambientali, che riporta anche i moduli offerti da infocosum in questi settori (che corrispondono a circa due terzi dei moduli offerti se si prende quale base il numero di alunni coinvolti).

Insegnanti e dirigenti scolastici considerano ormai da tempo il nostro punto informativo quale affidabile riferimento, da consultare quando si tratta di reperire materiali e suggerimenti utili alla preparazione di interventi didattici che coinvolgano le tematiche di interesse consumeristico. Già agli inizi dell’anno scolastico vengono fissati gli appuntamenti per le conferenze, i workshop e gli incontri con gli studenti fino alla fine del periodo scolastico. Questo comporta purtroppo che chi si attiva in ritardo per prenotare una conferenza rischia di non trovare più disponibilità. Spesso non resta che posticipare all’anno scolastico successivo.

Lo scorso anno abbiamo registrato una grande mole di richieste: quasi cento le classi coinvolte, oltre ad alcune manifestazioni in orario serale riservate ad un pubblico adulto. Siamo convinti che se qualcosa come 2.200 giovani hanno avuto l’occasione di avvicinarsi a tematiche del consumo critico e consapevole, un riflesso più o meno ampio si avrà anche nei confronti di genitori, parenti o amici, con il risultato di suscitare interesse o almeno curiosità in un più vasto numero di persone. In tal modo avremo raggiunto non solo i soggetti direttamente coinvolti, ma indirettamente anche un’ampia cerchia di potenziali interessati, innescando un meccanismo conosciuto come “effetto moltiplicatore”. La nostra speranza è, infatti, che sempre più consumatori dispongano di un grado di informazione e sicurezza tale da consentire loro di orientarsi sul mercato senza la necessità di ricorrere ad ulteriori aiuti.

Il servizio che offriamo alle scuole non si limita naturalmente all’ambito dei principali centri urbani, ma si estende alla periferia e alle piccole comunità locali, dove è possibile concordare con i consulenti del Centro incontri e conferenze sui temi di maggior interesse.

Questi spaziano dall’alimentazione alle assicurazioni, dai quesiti di ordine giuridico a quello che forse è l’argomento attualmente più gettonato, vale a dire l’elettrosmog (ulteriori informazioni a riguardo di tale argomento nella relazione sulla consulenza dedicata al consumo critico).

## **Progetti 2012**

### **Strutture affiliate nel Trentino: CRTCU, Sportello Mobile e SEC**

Dopo una fase pilota pluriennale è stato possibile consolidare i servizi offerti nel Trentino. Anche nel Trentino si punta al modello altoatesino, collaudato in anni di esperienza: un'ufficio nel capoluogo aperto ogni giorno, al quale i consumatori possono rivolgersi di persona, per telefono oppure sfruttando i nuovi mezzi di comunicazione, assistito da una filiale in movimento, lo Sportello Mobile, che compie fermate nei Comuni trentini secondo giornate e orari prestabiliti. A Trento vi è inoltre una filiale del Centro Europeo Consumatori, il SEC, il quale assicura anche ai consumatori trentini assistenza in caso di controversie transfrontaliere.

### **Il progetto Informacon: stop alle pratiche commerciali scorrette**

Seguendo il motto "Consumatore informato, consumatore tutelato" nel 2011 è stato dato il via al progetto Informacon, una collaborazione fra Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Lega Consumatori e Centro Tutela Consumatori Utenti. Il progetto mette a disposizione dei consumatori per diciotto mesi, guide, brochure, numeri verdi e call center gratuiti, sportelli territoriali per l'assistenza al consumatore, incontri informativi sul territorio, convegni e tavole rotonde di approfondimento.

Il CTCU nell'ambito del progetto si occupa della tematica delle pratiche commerciali sleali. Il progetto è stato concluso nel 2012.

### **Sportello energia: diritti a viva voce**

Dal 1° settembre è attivo anche a Bolzano presso la sede del CTCU lo Sportello di informazione del progetto "Energia: diritti a viva voce". Il progetto è finanziato dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico su disposizione dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG) ed è stato promosso da 17 Associazioni dei consumatori, fra cui il Centro Tutela Consumatori Utenti.

Il progetto ha l'obiettivo di fornire informazione ed assistenza ai consumatori, in materia di energia e gas, anche alla luce del processo di liberalizzazione in atto da alcuni anni per questi settori e che ha visto sino ad ora anche criticità varie per i consumatori e comportamenti non sempre corretti da parte delle società di vendita.

La prima parte del progetto si è conclusa a fine 2012. A causa della grande richiesta di informazioni in questo settore si prospetta però una prosecuzione anche nel 2013.

### **RC-auto – quanto mi costi?**

"Rc Auto, quanto mi costi?" è un progetto promosso dalle Associazioni dei Consumatori, Adiconsum, Asso-consum, Centro tutela consumatori e utenti e Cittadinanzattiva (soggetto capofila) con il sostegno del Consiglio Nazionale Consumatori Utenti-Ministero dello Sviluppo Economico.

Il progetto ha dedicato particolare attenzione al tema delle tariffe e all'analisi e soluzione dei disservizi: i considerevoli aumenti delle polizze assicurative, infatti, uniti ad una diffusa prassi delle compagnie di selezionare la clientela, a svantaggio degli assicurati di aree e categorie a maggior rischio, contribuiscono a rendere sempre più difficile il rapporto tra cittadino e le stesse compagnie assicurative.

## **Il nostro sito: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)**

Il nostro sito bilingue è composto da 5.250 documenti e materiali per il download. Di questi, nel 2012 ne sono stati creati 365, e 590 sono stati aggiornati. Sul sito si trovano ad esempio:

- informazioni sul CTCU, l'adesione all'associazione, le linee guida e le consulenze offerte
- informazioni sulle conciliazioni offerte
- informazioni su progetti ed iniziative attuali
- un catalogo di ricerca delle nostre pubblicazioni, libri, test e simili (mediateca)
- un modulo per la consulenza online
- una panoramica delle nostre sedi periferiche e infopoint
- il calendario attuale dello Sportello Mobile
- l'archivio completo dei nostri comunicati stampa in ordine cronologico
- tutte le edizioni della nostra newsletter
- un modulo per l'iscrizione online alla newsletter
- le risposte alle domande frequenti (FAQ)
- tutte le edizioni del nostro bollettino informativo "Pronto Consumatore"
- informazioni relative ai singoli ambiti tematici
  - ambiente e salute
  - abitare, costruire ed energia
  - viaggi, tempo libero, hobby
  - alimentazione
  - assicurazione e previdenza
  - servizi finanziari
  - trasporto e comunicazioni
  - consumo critico
  - diritto del consumo e mercato
  - formazione dei consumatori
- strumenti online speciali, quali ad. es:
  - calcolatori online (calcolatore estratto scalare, calcolatore previdenza, calcolatore mutui, calcolatore titoli, calcolatore portafoglio titoli, calcolatore pensione integrativa, calcolatore usura, calcolatore sinistri bonus-malus)
  - calcolatore tariffe telefoni fissi e cellulari
  - check-up assicurativo online
  - libretto contabile online
  - collana lettere tipo (350 lettere tipo ed informazioni brevi)
  - mappa del consumo sostenibile a Bolzano (mappa GIS)
- le relazioni annuali.

Tutti questi materiali sono accessibili gratuitamente 24 ore su 24, ad eccezione delle prestazioni riservate ai soci.

Inoltre il CTCU è rappresentato su facebook, twitter e youtube.

Sulla pagina del libretto contabile sono disponibili brevi podcast di 2-3 minuti ciascuno, ordinati per argomento.

## Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

### Radio e TV

Anche nel corso del 2012 il CTCU è stato molto presente nei media. A seguire un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

- Puntopiù: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Bolzano (9 edizioni)
- „Schlau gemacht“: in onda ogni martedì sul canale Rai Radio tedesca (ripetuta il venerdì)
- „Achtung Falle“: in onda su Radio Holiday ogni lunedì (ripetuta il martedì)
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)
- La copa dal café: Radio RAI ladina (mensilmente)

Inoltre a seguito dei comunicati stampa vi sono state numerose interviste e prese di posizione nei vari media.

### Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2012 sono stati pubblicati e diffusi sui media **182 comunicati stampa** (di cui 91 in italiano e 91 in tedesco). Sono state rilasciate 472 interviste a televisioni, radio e giornali.

### Pubblicazioni

Nel 2012 abbiamo divulgato ca. 415.800 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee, fra l'altro comprendono

- 468 fogli informativi (159 italiani, 159 tedeschi e 150 bilingui, di cui 24 nuovi o aggiornati nel 2012)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 italiane e 6 tedesche), in parte con l'inserito della collana informativa „Informacon“
- 12 edizioni della newsletter (6 italiane e 6 tedesche)
- libretto contabile (deutsch und italienisch)
- opuscolo „RC-auto, quanto mi costi“
- le guide „Saper investire“ e risp. „Verantwortlich Anlegen“

### La Vostra opinione ci sta a cuore!

Siamo molto interessati alle reazioni dei consumatori nei confronti dell'offerta di informazioni online del CTCU, tanto che la nostra homepage presenta da qualche tempo un tool per il „voting“. Questi i risultati raccolti nel 2012 dalle indicazioni dei consumatori.

Siete soddisfatti dell'offerta informativa del sito?	<b>82,71%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 6,17% sufficientemente 9,88% non soddisfatti 1,12% nessuna indicazione
Siete soddisfatti del nostro servizio?	<b>69,14%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 7,41% sufficientemente 12,35% non soddisfatti 11,11% nessuna indicazione
Siete soddisfatti dell'esito del Vostro problema consumeristico?	<b>55,56%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 13,58% sufficientemente 12,35% non soddisfatti 16,67% nessuna indicazione

## Comunicati stampa 2012

### 01-2012

Cure odontoiatriche Stampa, 04/01/2012: i prezzi praticati in Alto Adige e nelle zone limitrofe
Mandarini e affini: come riconoscere se sono freschi Stampa, 09.01.2012: Consigli su qualità e conservanti
Dalla Corte Suprema della Germania una sentenza dagli effetti "esplosivi" Stampa, 11.01.2012: Anche gli "esperti" possono essere chiamati a rispondere civilmente in caso di promozione di prodotti finanziari "bidone"
Saldi elettrodomestici Stampa, 17.01.2011: La tabella con i dettagli del confronto
Aspetta i saldi e poi risparmia: ma è davvero così? Stampa, 17.01.2012: Verificati i prezzi di 318 elettrodomestici ed elettronica di consumo di un grande magazzino specializzato a Bolzano prima e dopo le festività
Liberalizzazione dei mercati: ulteriore stress per le famiglie Stampa, 19.01.2012: Anche nel 2012 per molti sarà difficile sbarcare il lunario: il libretto contabile del CTCU può costituire un prezioso aiuto
Lettera tipo Richiesta risarcimento danni naufragio Costa Concordia
Naufragio Costa Concordia Stampa, 20.01.2012: Quali i diritti dei passeggeri?
Costa Concordia: rimborsi e risarcimenti Stampa, 27.01.2012: Raggiunto l'accordo tra le Associazioni Nazionali dei Consumatori e Costa Crociere
Pagamento pensioni di invalidità civile Stampa, 31.01.2012: È possibile richiederle presso qualsiasi sportello bancario

### 02-2012

Comparazione prezzi Interspar/Iperpoli Stampa, 09/02/2012: La tabella con i risultati della comparazione suddivisi per settori di prodotto
Comparazione prezzi Interspar/Iperpoli Stampa, 09.02.2012: Si alza lo sconto sui prezzi tra i due gruppi della grande distribuzione, ma i vantaggi per i consumatori restano inavvertibili
10 anni di consulenza ai consumatori della Val Pusteria Stampa, 13/02/2012: data risposta a oltre 13.000 domande e richieste
Consultazione pubblica a Casies: antenna per i cellulari Stampa, 15.02.2012: Domenica 26 consultazione pubblica a Casies - si vuole davvero una nuova antenna per i cellulari?
Carburanti: il pieno più caro del 10% Stampa, 16/02/2011: Gpl e metano dal 50% al 70% più convenienti - Una riduzione delle relative imposte locali verrebbe compensata da un sicuro aumento delle vendite di carburante
Risparmiare sulle bollette Stampa, 24.02.2012: L'importanza di leggere i contatori

Attenzione alla disdetta dell'abbonamento in palestra  
 Stampa, 27/02/2012: La mancata disdetta può comportare un tacito rinnovo dell'abbonamento

### 03-2012

<p>Stop agli sms "truffa"                  Stampa, 02.03.2012: Multe di 100.000 euro a tre società e di 130.000 euro a Telecom Italia da parte dell'AGCM per pratiche commerciali scorrette</p>
<p>Giochi d'azzardo - Le giocate aumentano in modo vertiginoso                  Stampa, 02/03/2012: superata la spesa media per l'abbigliamento - In caso di conferma della tendenza, le giocate presto supereranno le spese per l'alimentare - Il CTCU chiede un rafforzamento delle misure di prevenzione in Alto Adige</p>
<p>Sanzione di 250.000 Euro da parte dell'AGCM a Teletu                  Stampa, 05/03/2012: Teletu recidiva sul diritto di recesso - sanzione di 250.000 Euro da parte dell'AGCM</p>
<p>Giornata mondiale dei consumatori                  Stampa, 12/03/2012: iniziativa "linea diretta Sportello Energia"</p>
<p>Confronto prezzi energia elettrica                  15.03.2012: I dettagli del confronto</p>
<p>Osservatorio energia del CTCU: bollette aumentate del 15% in un anno                  Stampa, 15.03.2012: Attenzione ai contratti da 4,5 kW: lo stesso consumo costa il 51% in più!</p>
<p>La scelta di beni e servizi essenziali: mai come oggi difficile gestire il "quotidiano"                  Stampa, 15.03.2012: Tutela dei consumatori 2011: forte richiesta in tempi di crisi</p>
<p>Liti fiscali di valore non superiore a 20.000 euro                  Stampa, 20.03.2012: Entro il 2 aprile possibilità di una definizione agevolata</p>
<p>La prevenzione abbassa i i costi delle cure odontoiatriche                  Stampa, 22.03.2012: La "sigillatura" dei molari è consigliabile per i bambini - Il CTCU offre assistenza nelle trattative</p>
<p>Farmaci acquistati su internet: gravi pericoli per la salute                  Stampa, 27.03.2012: I farmaci comprati su Internet dall'Italia risultano contraffatti in oltre il 50% dei casi</p>
<p>Polizze legate ai mutui e ai finanziamenti: un vero salasso!                  Stampa, 29.03.2012: Dal prossimo 2 aprile stop al conflitto d'interessi per gli intermediari</p>
<p>Apple e la garanzia gratuita biennale                  Stampa, 30.03.2012: i consumatori che hanno acquistato un prodotto Apple e contestualmente l'estensione di garanzia AppleCare ci raccontino la loro esperienza</p>

### 04-2012

<p>Alto Adige Pass: necessarie procedure di reclamo e conciliazione                  Stampa, 03.04.2012: Non solo le tariffe, anche i diritti dei passeggeri vanno modernizzati</p>
<p>Prima consulenza gratuita in tema di successioni                  Stampa, 13/04/2012: Grazie all'accordo fra Centro Tutela Consumatori Utenti e Consiglio Notarile di Bolzano: prima consulenza gratuita in tema di successioni Guida per il cittadino: successioni tutelate</p>
<p>Sanzioni draconinane per "illecita" importazione di carburante                  Stampa, 20.04.2012: I consumatori ritengono le sanzioni come un'intollerabile atto arbitrario!</p>

Osservatorio conti correnti e depositi del CTCU Stampa, 23/04/2012: le tabelle con i dettagli della rilevazione
Osservatorio conti correnti e depositi del CTCU Stampa, 23.04.2012: Il controllo periodico dell'ISC del conto può portare a interessanti risparmi di spesa
Parcheggi pertinenziali Stampa, 26.04.2012: possono essere venduti autonomamente

## 05-2012

Mutui casa: alcune banche cercano di modificare i tassi "in accordo" con i clienti Stampa, 02.05.2012: CTCU: siamo pronti anche ad azioni legali di fronte a "pratiche commerciali scorrette"!
"Centro viabilità" e "infotraffico": si diano informazioni anche su treni e autobus Stampa, 04.05.2012: Espandere il servizio servizio offerto a tutti gli utenti del traffico in Alto Adige
La truffa dei "diamanti" Stampa, 07.05.2012 - Il CTCU: l'importanza di una consulenza chiara e trasparente
Stop a telemarketing e telefonate indesiderate anonime grazie al Registro delle Opposizioni Stampa, 09.05.2012: Il Garante blocca tre società per violazione delle nuove regole
Confronto prezzi gas Stampa, 15.05.2012: La tabella con i dettagli del confronto
Osservatorio prezzi del gas: in tre anni la spesa a Bolzano è aumentata di quasi il 15% Stampa, 15.05.2012: Il libero mercato permette risparmio fino anche all'8%
Andare in bici fa bene alla salute e al portafoglio Stampa, 17.05.2012: Ogni ciclista annualmente fa risparmiare 1.200 euro al sistema sanitario. Il CTCU invita ad andare in bici
La "mania delle diete" Stampa, 22.05.2012: CTCU: alcuni consigli per scegliere una "buona" dieta
Il T.A.R. Lazio conferma la condanna dell'Antitrust ad Apple Stampa, 23.05.2012: La "battaglia" del CTCU continua, segnalateci i casi di mancato rispetto delle regole della garanzia
Acquisto di cani e gatti Stampa, 29.05.2012: Fate attenzione agli acquisti, internet compreso!

## 06-2012

Dal 1 giugno al via i conti base Stampa, 01.06.2012: CTCU: si può richiederlo presso ciascuna banca
Fallimento Auto In S.r.l. Stampa, 04.06.2012: Numerosi i consumatori coinvolti, che fare?
Imposta di bollo sui conti correnti: come non pagarla Stampa, 08.06.2012: Il CTCU: ecco come va calcolata la "giacenza"
Al via "Rc Auto, quanto mi costi?" Stampa, 14.06.2012: Progetto promosso da Cittadinanzattiva, Adiconsum, Asso-consum e CTCU con il sostegno del Ministero dello Sviluppo Economico
Conti correnti di base – la verifica del CTCU



Stampa, 15.06.2012: Risultati deludenti!
Mutui casa Stampa, 20.06.2012: La tabella con i dettagli del confronto
Osservatorio mutui CTCU - la rilevazione di giugno 2012 Stampa, 20.06.2012: Calano i parametri, aumentano ancora gli spread - Buoni i tassi fissi offerti da alcuni istituti locali
Attenzione alle vendite "porta a porta": il caso dei rivelatori di fughe di gas Stampa, 26.06.2012: Il CTCU: la loro installazione non è obbligatoria!

## 07-2012

Polizze vita legate ai mutui Stampa, 02.07.2012 - CTCU: occhio alle nuove regole in vigore dal 1 luglio
Edilizia: entrati in vigore i nuovi incentivi Stampa, 07.04.2012: Benefici maggiori per interventi di risanamento delle abitazioni
Novità nei rimborsi per prestazioni odontoiatriche Stampa, 06.07.2012: Foglio info del CTCU offre una panoramica ai cittadini
Speck Alto Adige IGP Stampa, 10.07.2012 - Le tabelle con i dettagli del test
Speck Alto Adige IGP - un prodotto di qualità? Stampa, 10.07.2012: Test del CTCU: il prodotto corrisponde alle promesse della pubblicità?
Attenzione a chi ha prenotato con l'agenzia viaggi Mundolengua Stampa, 13.07.2012: La cooperativa è stata sciolta e i soggiorni non sono garantiti!
RC auto: aumentano le coperture Stampa, 17.07.2012: Da giugno il massimale deve ammontare a minimo 5 milioni di euro
Protezione solare: dosi generose per creme e lozioni Stampa, 25.07.2012: "Caro" non significa automaticamente "buono"
Risparmiare 90 euro in poche mosse Stampa, 31.07.2012: Dove si generano i consumi "standby" e come eliminarli
Gioco d'azzardo in Alto Adige: aumentano ancora le giocate, + 25% nel 1° semestre 2012 Stampa, 31.07.2012: Urgono misure preventive per far fronte al dilagare del gioco "fino all'ultimo euro"

## 08-2012

Alla ricerca di un po' di frescura? Stampa, 08.08.2012: Il caldo di questi giorni per molti è una vera prova, ma vi sono strategie per sopportare le temperature alte al meglio
Polizza responsabilità civile privata Stampa, 16.08.2012: Indispensabile anche per chi va in bici
Progressi con la prescrizione di farmaci generici Stampa, 23.08.2012: Anche per le confezioni di medicinali servono nuove regole
Acquisto auto Stampa, 28.08.2012: Le spese per la richiesta di un finanziamento vanno sempre concordate con la concessionaria
Incentivi per il fotovoltaico

Stampa, 28/08/2012: parte il quinto conto energia
La responsabilità dello Stato nel mercato del gioco d'azzardo Stampa, 29.08.2012: Servono maggiori tutele per i giocatori!
Ricalcolo delle tariffe del gas naturale: giustificate solo in parte Stampa, 30.08.2012: Il Giudice di Pace riconosce rimborso ad un cliente SELGAS

## 09-2012

Ritorno a scuola, un salasso per le famiglie Stampa, 03/09/2012: Il "libretto contabile" del CTCU per tenere sotto controllo le uscite - Contrastare gli attacchi al budget con acquisti intelligenti
Applicazioni ("app") affamate di dati personali Stampa, 06.09.2012: Uno studio rivela l'abitudine incontrollata alla raccolta di dati degli utenti – Utenti passati ai raggi X
Non staccare la spina del telefono! Stampa, 11.09.2012: Buone ragioni per tenersi stretto il telefono fisso
Le banche non possono imporre il proprio conto o le proprie polizze nell'erogazione di finanziamenti Stampa, 13.09.2012: Novità a favore di consumatori e microimprese
L'infedeltà continua a pagare, almeno nell'RC Auto! Stampa, 14.09.2012: Risparmi fino a 1.091,00 € - aumenti fino al 47% in 3 anni
Registro delle opposizioni: tiepido il riscontro degli altoatesini Stampa, 19.09.2012: I trentini sono invece più aperti verso questo utile strumento
Direttiva UE sui mercati finanziari: spianare la strada ad una consulenza finanziaria onesta Stampa, 24/09/2012: Le associazioni dei consumatori chiedono il divieto di incassare provvigioni sulle consulenze finanziarie
Osservatorio sul risparmio Stampa, 27/09/2012: I dettagli della rilevazione
Tempi di magra per i piccoli risparmiatori Stampa, 27/09/2012: Osservatorio sul risparmio - Nessun tasso netto riesce a battere l'inflazione - Per piccoli importi di conti deposito le imposte si "mangiano" i rendimenti attesi

## 10-2012

Allarme delle associazioni e dei comitati cittadini Stampa, 03.10.2012: Rischio elettrosmog nelle pieghe del Decreto Sviluppo!
Class action contro le società del colosso Apple Stampa, 09.10.2012: La Federconsumatori ed il CTCU di Bolzano avviano una class action
Nuovo decreto sul gioco d'azzardo: maggiore trasparenza riguardo le probabilità di vincita e i divieti pubblicitari Stampa, 11.10.2012: Accolte le richieste presentate dal CTCU presso i gruppi parlamentari
Banche e aumenti di capitale Stampa, 16.10.2012: Cos'è un'azione e a cosa occorre prestare attenzione? Numerosi consumatori si lamentano: tempi troppo lunghi per vendere le azioni già di proprietà!
L'importanza di conservare bollette e altra documentazione di casa Stampa, 18.10.2012: Il caso dei rimborsi di Selgas
Furti in casa

Stampa, 29.10.2012: Le spese per misure di prevenzione sono detraibili dalle tasse
Ballare invece di "sparare" Stampa, 30/10/2012: Un'iniziativa di varie associazioni ha per oggetto una differente "cultura delle feste", da intendersi senza fuochi d'artificio e petardi

## 11-2012

Il CTCU presenta la sua prima Class Action contro Apple Stampa, 05/11/2012: La Federconsumatori ed il Centro Tutela Consumatori e Utenti dell'Alto Adige hanno notificato oggi una Class Action contro le società del colosso Apple
Detrazioni d'imposta del 50% per lavori di risanamento edilizio Stampa, 12/11/2012: il CTCU chiarisce alcuni dubbi
Garanzia biennale Stampa, 16/11/2012: Apple si è arresa dopo la class action del Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano e di Federconsumatori
Tariffe "unisex" Stampa, 19/11/2012: Premi assicurativi uguali per uomini e donne
Mutui casa Stampa, 23/11/2012: La tabella con i dettagli della rilevazione
Costo dei mutui aumentato notevolmente Stampa, 23/11/2012: Rilevazione del CTCU - cala la domanda di credito, aumentano gli spread

## 12-2012

Rimborso per spese odontoiatriche: nuova variazione Stampa, 05/12/2012: Le modifiche si riferiscono prevalentemente al rimborso per le "spese curative", e varranno dal 2013
"Fuori dalla scuola gli interessi del commercio e delle lobby!" Stampa, 07/12/2012: CTCU si attiva contro pubblicità aggressiva rivolta ai bambini
Giocattoli: rumorosi come un martello pneumatico! Stampa, 11/12/2012: Giocattoli con suoni incorporati, animali di peluche "parlanti" e carillon sono molto amati dai bambini; spesso però si possono rivelare pericolose fonti di rumore
Buoni e cambio merce nel periodo natalizio Stampa, 13/12/2012: Quali sono i Vostri diritti?
Periodo natalizio: aumentano le richieste di donazioni Stampa, 14/12/2012: Attenzione ai "fundraiser"
Utilizzo abusivo del nome del Centro Tutela Consumatori Utenti Stampa, 14/12/2012: I consumatori ci segnalano gli abusi!
Legge Pinto Stampa, 18/12/2012: ecco le novità per ottenere il risarcimento nei processi lumaca
Acquisti natalizi e contratti di credito al consumo Stampa, 20/12/2012: Il CTCU: fate attenzione a non richiedere il rilascio di carte di credito revolving
Durata dell'assicurazione RC Auto Stampa, 27.12.2012: Sparisce il rinnovo automatico delle polizze! Dal 1 gennaio 2013 nulle le clausole dei contratti in corso che lo prevedono

## Fogli informativi

- Kritisch Konsumieren/consumo critico
- Acquisti rispettosi del clima
- vestiti puliti
- Fair reisen statt ver-reisen/ viaggiare con rispetto
- Giú le mani dal legno tropicale/Hände weg vom Tropenholz
- Orientarsi verso un risparmio consapevole
- Negozi e punti vendita di abbigliamento naturale e usato
- Bello e pulito - senza - ma senza crudeltà
- Lampade a risparmio energetico – quali le alternative
- Biologico
- Cure dimagranti
- Bevande energetiche
- Grandi affari con i chili altrui
- uova di pasqua
- Integratori alimentari
- Alimentazione corretta
- Grillate all'aperto
- Intorno all'uovo
- Prodotti "light"
- Nitrati, nitriti, nitrosamine
- Dolcificanti artificiali
- Parassiti alimentari
- Da dove viene l'uovo?
- Miele
- Alimentazione sana per i nostri bambini
- Muffa che fare?
- Alimentazione sana "5 al giorno"
- pesce - (ness) una buona pesca
- Acqua minerale o acqua dal rubinetto
- Prodotti probiotici
- Alcol nel cioccolato
- Tonno
- Acido citrico
- Filetto di sogliola
- Banane direttamente dal contadino
- Alcool-consumo problematico
- Gamberetti
- Acqua di rubinetto frizzante
- Novità O.G.M.
- Latte
- Periodi di raccolta
- L'attività di controllo dei prodotti alimentari
- Gli effetti dell'alimentazione biologica sulla salute
- Deklarationspflicht/obbligo di dichiarazione
- Pranzare in ufficio
- I "Nuovi" yogurt alla ribalta
- Patatine fritte
- Perdite finanziarie, cosa fare?
- Acquistare a rate - impariamo come si fa
- Casa, dolce casa - consigli per l'acquisto casa
- Kreditvermittler/finanziarie
- Investimenti al telefono - no grazie
- Richiesta di un prestito - sistemi di informazioni creditizie (SIC)
- Il TAEG - tasso annuo effettivo globale
- Mutuo casa 1
- Clonazione Bancomat o di carte di credito
- I fondamentali del conto corrente
- Come investire? Via dal risparmio gestito!
- Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e carte di credito
- Spartipps für Senioren/ Risparmio nella terza età
- Kredite bei Finanzierungsfirmen/prestiti
- Info mutui in breve 2
- Cessione del quinto
- Das große Aufräumen/ Le grandi pulizie
- Giocattoli - sicuri, sani ed ecologici?
- Energiespartipps/Come risparmiare energia
- Das Haushaltsbuch/libretto contabile
- Finanzplanung selbst gemacht/Amministrare le finanze
- Ausgleich bei Schulden/Conversione dei debiti
- Budgetplanung selbst gemacht/Come gestire un bilancio familiare-de+it
- Schuleintritt der Kinder erleichtern?/ facilitare l'ingresso dei figli nel mondo della scuola?
- Etikettierung von Textilien/ L'etichetta dei tessuti
- Hilfe beim Kauf Staubsaugers/ la scelta dell'aspirapolvere-de+it

- Nutrimento per il vostro salvadanaio - risparmiare senza rinunciare
- Consigli per l'acquisto abbigliamento
- L'inizio di scuola
- Dimmi come dormi
- 1. Luglio 2010: la nuova tariffa bioraria
- Il codice europeo a barre
- Vendite occasionali
- Inviati indesiderati - alt alla valanga di pubblicità
- Aspetti importanti nel rapporto fra avvocati e clienti
- Beneficenza - come scegliere le organizzazioni meritevoli
- Le clausole vessatorie
- Abbonamenti a riviste
- E - mail pubblicitarie non richieste
- Contratti con agenzie matrimoniali wird bearbeitet
- La garanzia secondo la legge italiana
- Commercio elettronico
- Offresi lavoro occasionale)
- Recedere da un contratto
- Vendite porta a porta
- Gestire un guardaroba - quali responsabilità?
- Corsi di computer
- Trucchi da supermercato
- Responsabilità per danni
- Patrocinio a spese dello stato
- Lutto in famiglia - cosa fare?
- Il garante del contribuente
- Meglio comporre una lite che iniziare un processo
- Acquisto di cani e gatti
- Inumazione di persone indigenti quando è il comune ad assumere le spese
- Acquisti intelligenti
- Online - Dichiarazioni dei redditi
- carta di fidelizzazione
- Corsi di formazione
- Premio ritrovatore
- Come fare un reclamo
- Buoni acquisto
- Google street view
- Occhiali da sole
- Proteggere la pelle dei bambini dal sole
- Vacanze (as)sicur(at)e?
- In viaggio con animali
- Rimborsi per spese sanitarie all'estero
- Quando si passa la dogana
- Quando il denaro viaggia
- Occhiali da sole per bambini
- Vademecum per la palestra
- Non spingete sull'acceleratore
- Insetti stecchiti - e noi?
- C'è carta e carta
- un bel regal
- evitare rifiuti
- Osteoporose
- consigli utili per il compostaggio
- Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile
- antenne cellulari
- Rimborsi per prestazioni medico-dentistiche e protesiche dentarie
- Elettrosmog radiazioni terrestri in camera da letto e sul posto di lavoro
- Cure dentistiche
- Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche
- Il Tuo Preventivatore Unico
- Frisierte Scooter/ Scooter truccati
- Assicurazione malattia
- Assicurazione per il caso morte
- Assicurazioni infortuni
- Assicurazioni auto: informazioni generali
- Assicurazioni auto: Garanzie accessorie
- Assicurazione RC vita privata
- Assicurazione tutela giudiziaria
- Assicurazione viaggi
- Assicurazioni abitazione
- Assicurazioni per il caso vita
- I premi più convenienti per le polizze RC auto
- Polizze vita "unit linked" o fondi di investimenti? de +it
- Versicherungsdarlehen/ Mutuo Assicurativo
- Check-up RC auto
- RC committenti edili
- Risarcimento diretto
- Check up assicurativo personalizzato
- Spese sanitarie all'Estero
- Telefonia fissa e nuovi gestori
- Caro benzina
- Telefonia fissa, cellulare ed internet: come contenere o costi
- Auto nuova? Dal CTCU i "consigli per gli acquisti!"
- Bollo auto e sanzioni

- Il telefonino - la tua voce (elettrosmog)
- Cosa c'è da sapere quando si va per officine
- Contravvenzioni stradali e cartelle esattoriali
- Auto usate: poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!
- molestie telefoniche
- Allarme "phishing"
- Riscaldamento domestico e muffe
- Geotermia - Energia utile dal sottosuolo
- Isolamento termico
- Quando la casa è già vecchia
- Riduzione dei costi per il riscaldamento
- Consigli utili per impianti a gas
- Modi di acquisto della casa e relative imposte
- Consigli utili prima di acquistare casa
- Compravendita tramite agenzie
- Il contratto preliminare
- Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari
- Agevolazioni fiscali prima casa
- La vendita della nuda proprietà
- La donazione dell'abitazione
- Successione
- Acquistare in cooperativa
- ACQUISTARE ALL'ASTA
- Sportello di consulenza in edilizia del CTCU
- Risparmio energetico in edilizia: consulenza in loco
- Il notaio
- Il testamento
- Il fallimento del costruttore
- Diritti & doveri in condominio
- Lampade a basso consumo
- Prezzi Gas
- Inquinanti nascosti in casa
- Risanamento edilizio
- Risparmio idrico
- Dispersioni di calore causate dalle finestre
- Elettrosmog e radiazioni terrestri
- Sotto tensione La funzione standby
- Risparmio energetico in casa
- Consumo energetico degli elettrodomestici
- Impianti di riscaldamento
- Edifici a tenuta d'aria
- Aria fresca in casa
- Pellets di legno
- Amministratore di condominio
- Risparmio energia + Schede da di controllo consumo energia
- Prezzi nell'edilizia
- Agevolazioni e incentivi nell'edilizia
- Casaclima
- Impianti solari per la produzione di acqua calda
- Spazzacamino
- Architetti e Geometri
- Ponti termici
- Caldaia obsoleta
- Casa fresca d'estate
- Fotovoltaico -Energia elettrica dalla luce del sole
- Confronto prezzi combustibili per riscaldamento
- Ventilazione controllata negli edifici
- Autentica della firma d. scrittura privata notaio austriaco
- Preventivi d. artigiani: l'importanza di confronto accurato
- Di buon passo ... pavimenti: cosa offre il mercato
- Edilizia convenzionata
- Materiali isolanti per l'edilizia
- Indagine termografica
- Indice dei consumi elettrici
- Impianto elettrico di casa: quando e come progettarlo
- Legna, fonte energetica di origine nostrana
- Sistemi di riscaldamento: vantaggi e svantaggi a confronto
- Coibentazione interna
- Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento
- Serre solari
- Aumento cubatura
- Standard minimi per la coibentazione degli edifici
- Risanamento abitazioni
- Fotovoltaico energia elettrica dalla luce del sole
- Incentivi per il fotovoltaico 2012 quinto conto Energia
- Deumidificazione di muri e pavimenti
- La casa flessibile-progettare bene oggi per risparmiare ...

## **Sedi staccate e sportello mobile**

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Malles (Cmune di Malles)

Ore di apertura settimanali: 0,75 (3 ore mensili)

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

Ore di apertura settimanali: 3

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 12,5

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 5

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazione e abitare/costruire/energia

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 2

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di Rai Ladinia.

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

Ore di apertura settimanali: 0,5 (2 ore al mese)

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

Inoltre intenso lavoro di pubbliche relazioni in Trentino (vedi [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)).

Sportello Mobile del Consumatore a Trento

Seguendo l'esempio di Bolzano, anche a Trento è stata istituita una struttura di consulenza mobile, che fa tappa nei comuni più importanti.

Sportello Mobile del Consumatore

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 175

Calendario attuale disponibile su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

Fermate: Aldeno, Andriano, Appiano, Barbiano, Branzolo, Bressanone, Brunico, Caldaro, Campo Tures, Cassies, Castelbello, Castelrotto, Cengles, Chiusa, Ciales, Collalbo, Colma, Cortaccia, Cortina, Curon, Dobbiaco, Egna, Fiè, Fortezza, La Villa, Lagundo, Laion, Laives, Lasa, Laurenò, Lusson, Malles, Merano, Monguelfo, Naturno, Naz, Nova Levante, Nova Ponente, Ora, Ortisei, Prato, Rodengo, S. Candido, S. Leonardo, S. Martino, S. Pietro, Sarentino, Scena, Sciaves, Selva, Senales, Sesto, Sinigo, Siusi, Sluderno, Terento, Terlano, Termeno, Tesimo, Tires, Ultimo, Valdaora, Vandoies, Varna, Velturmo, Villandro, Vipiteno e altre località.

Infopoints

Uno o più Infopoints con informazioni attuali per i consumatori si trovano a Brunico, Campo Tures, Valdaora, Gais, Monguelfo, Dobbiaco, S. Candido, Falzes, Terento, Rio Pusteria, S. Martino e Bressanone.

## Nomi, cifre, fatti

### Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Tutela dei consumatori
- Ecoistituto
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e 14.334 ulteriori soci singoli. Nel 2012 si è tenuta un'assemblea dei soci.

### Membri del direttivo:

Presidente:	Heidi Rabensteiner
Vice presidente:	Maurizio Albrigo
Membri:	Maria Federspiel, Martin Wieser, Alfred Ebner
Direttore:	Walther Andreaus
Revisori dei conti:	Arthur Stoffella, Josef Wierer, Alois Burger

Il comitato direttivo nel 2012 si è riunito 11 volte.

### Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente:	Luis Durnwalder
Camera di Commercio:	Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta
Centro Tutela Consumatori:	Walther Andreaus, Heidi Rabensteiner, Josef Wierer, Fabio Degaudenz
Segreteria:	Elisabeth Spergser

## Riepilogo finanziario

### Entrate 2012

Provenienza		± 2011
Provincia	431.000,00	- 5%
Contributi progetti ed informazione consumatori	958.488	+ 18%
Risorse proprie	236.916	- 10%
Gesamt	1.605.539	+ 7%

### Uscite 2012

Progetti/progetti (samt Personal/compreso personale)	56,38 %
Personal/personale	32,63 %
Betriebskosten/costi gestione	5,33 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	2,47 %
Honorare/onorari	2,08 %
Diensträume/locali	1,12 %

### Collaboratori (al 31.12.2012)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	4	4
Segreteria / prima consulenza	1	4
Collaboratori a progetto	1	1
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	2
Segreteria		1
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	7	3
Collaboratori occasionali		4
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>19</b>

### Collaboratori volontari: 42



## **Dove trovarci**

**Sede centrale:** 39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 979914

**Infopoint e consulenze:** da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17 (nei settori diritto dei consumatori, servizi finanziari, telecomunicazioni ed assicurazione)

- Sportello Alimentazione: lunedì 14-16
- Consulenza giuridica edile: lunedì e mercoledì ore 10-12
- Consulenza tecnica: martedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430
- Consulenza per questioni condominiali: martedì 15-17, giovedì e venerdì 10-12, tel. 0471-975597
- Consulenza consumo critico / elettrosmog: martedì e giovedì ore 10-12 e 16-18, tel.: 0471-941465
- Servizio informativo spese cure odontoiatriche: mercoledì ore 9-12 e 14-17

**Centro Europeo dei Consumatori:** da lunedì al venerdì 8-16

**Punto informativo-didattico sul consumo:** martedì e giovedì 10-12 e 16-18

**Centro affiliato a Trento:** CRTCU: da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

**Sportello Europeo dei Consumatori a Trento:** da lunedì a venerdì 10-12 e 14-16

### **Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:**

**Merano:** da lunedì al venerdì ore 9-12, mercoledì ore 14-17

**Malles:** ogni 1° giovedì del mese dalle 14 alle 17

**Silandro:** ogni 2°, 3° e 4° giovedì del mese dalle 9 alle 12

**Bressanone:** 1°, 2°, 3° e 5° mercoledì del mese dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

**Chiusa:** 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

**Vipiteno:** Lunedì dalle 9 alle 11, Mercoledì dalle 17 alle 19

**Brunico:** lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, mercoledì ore 15.00 - 18.00, giovedì ore 9.00 - 12.00

**Val Badia:** Giovedì dalle 9.30 alle 11.30

**Egna:** giovedì 15-17

### **Centri di consulenza presso i comuni**

**Bolzano:** ogni venerdì dalle 10 alle 12

**Lana:** primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

### **Sportello mobile:**

Il calendario con le fermate attuali dello sportello mobile del consumatore è consultabile sul sito del CTCU e nel Pronto Consumatore.

### **Infopoints in Val Pusteria:**

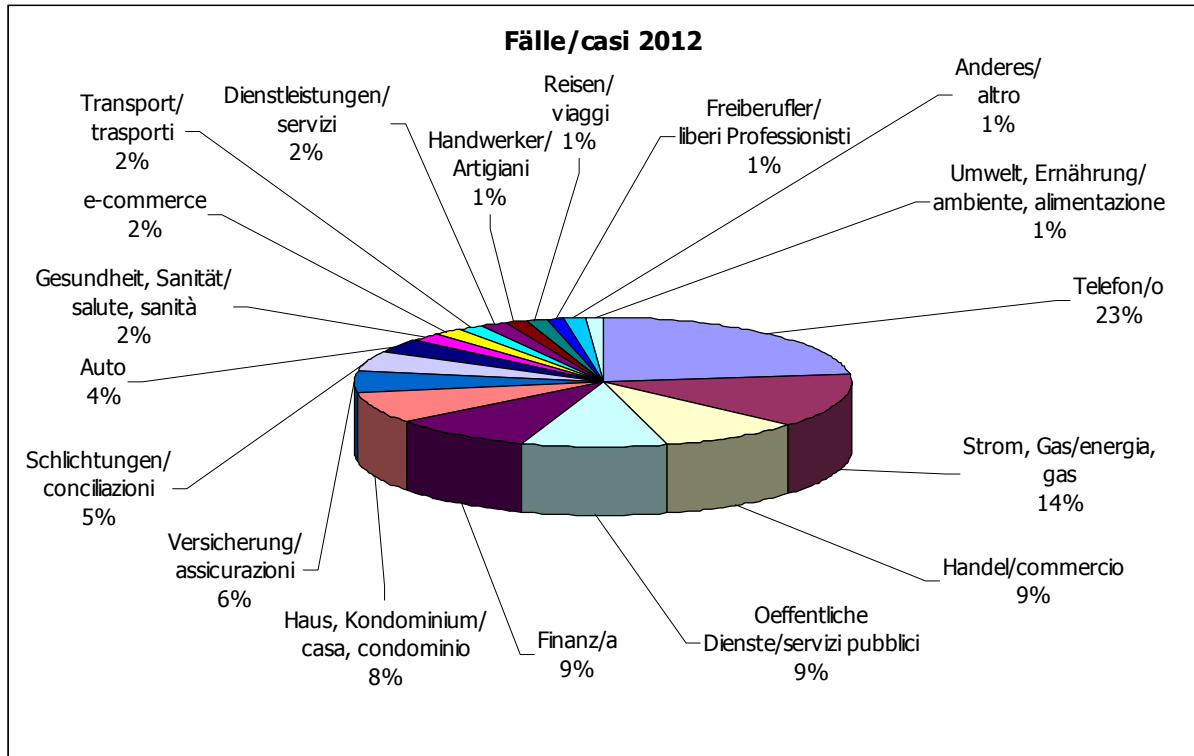
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

## **Riepilogo contatti con consumatori**

<b>Tipo di servizio</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>%</b>
Consulenze	9.445	7.929	19,12
Richieste d'informazione: (telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)	14.681	20.938	-29,88
Pubblicazioni distribuite	(415.800)	(581.600)	-28,51
Sportello mobile (175 fermate)	4.111	3.991	3,01
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	6.627	5.697	16,32
Seminari, conferenze (98 manifestazioni)	3.686	2.997	22,99
Visite di alunni alla sede (100 classi)	2.309	1.881	22,75
Centro Europeo Consumatori: (richieste d'informazione ed consulenze transfrontaliere esclusi opuscoli e newsletter)	3.697	3.893	-5,03
<b>Totale</b>	<b>44.556</b>	<b>47.326</b>	<b>-5,85</b>
<b>Totale valore recuperato nelle controversie</b>	<b>1,16 mio</b>	<b>1,11 mio</b>	<b>3,89</b>

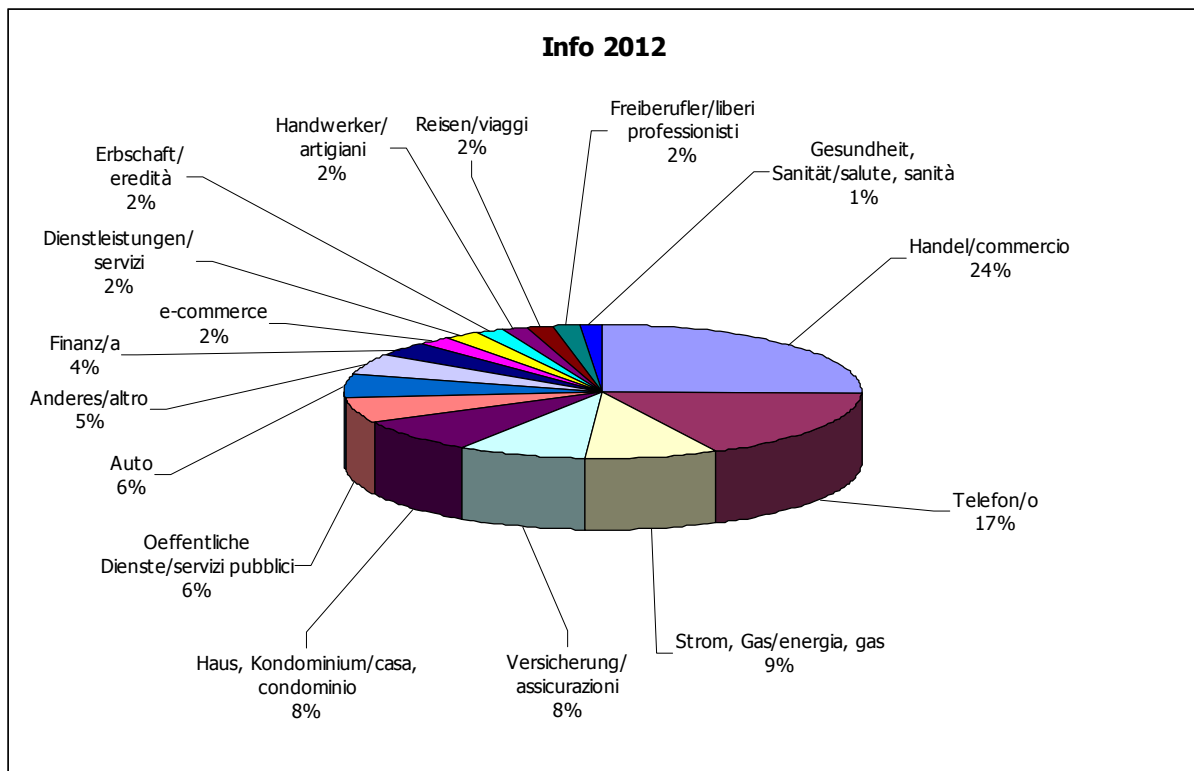
Visite sui siti [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it), [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) e [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org): **1.721.699** (4.717 per giorno), totale pagine visualizzate: 10.492.666, abbonati newsletter: 14.494; utenti libretto contabile online: 10.000

## Consulenze per settori



Tipo di consulenza: 94,2% consulenze personali, 2,7% per telefono, 2,6% per e-mail, lettera/fax 0,5%

## Richieste d'informazione per settori





**>> [<<www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)<<**