



nessuno e-scluso

Ecobonus al 110 percento  
Ecco cosa si può detrarre

Il Ctcu  
Un New Deal  
per i consumatori

«Mutui, bene le banche  
ma serve più trasparenza»

Mutui provinciali, da gennaio si può sospendere e dilazionare

Telemarketing aggressivo, il Garante sanziona Vodafone

Vacanze, i consigli  
del Centro europeo  
consumatori

La pandemia fa alzare i prezzi  
soprattutto dei generi alimentari

Lotteria degli scontrini, CTCU:  
attenzione alla "frenesia da  
pagamenti"

Ctcu, oltre 10 mila reclami  
Il punto caldo è la telefonia

Libretto contabile, i  
consigli (e l'App) di

Consumatori,  
approvato  
programma 2020

Cos'è esattamente

Spreco, nel bidone

Le multe per i s  
abbandono

Obbligo di S

L'identità digitale. Per accedere al

Tariffe, come orientarsi tra le offerte  
per Internet e telefonia

25 gennaio: CTCU e Rete Onde Civiche  
partecipano alla Giornata mondiale contro il 5G

Carburanti, prezzi in Alto Adige tra i più cari d'Italia

I consigli del Ctcu  
per la tutela del clima

Adempimenti fiscali, le scadenze  
Il termine per il 730 slitta a settembre

Stop ai litigi con i vicini: uscita la nuova  
versione del "Vademecum condominiale" del  
CTCU

Verande  
"altoatesine"  
solo se incluse  
nella cubatura

Bus e treni, ecco la Carta  
dei diritti del passeggero

Lo spreco alimentare ci riguarda tutti

Titoli ad alto rischio, banca condannata

«Facevano sottoscrivere azioni Carispa  
nascondendo i rischi ai risparmiatori»

La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana:  
tra i consigli di febbraio, ridurre gli sprechi

Banche altoatesine pronte  
a sospendere rate e mutui

L'Unione: vendite online, assurdo il sistema delle restituzioni

Bonus immobili 2020, esordisce il "bonus  
facciate"

Ctcu, a Egna nuovi orari

Pagamenti con bancomat e carte  
Il Ctcu: cashless con luci e ombre

«Facevano sottoscrivere azioni Carispa  
nascondendo i rischi ai risparmiatori»

Agenzie matrimoniali online, CEC:  
come tutelarsi perché il sogno  
romantico non diventi abbonamento  
indesiderato

La banca dovrà  
risarcire il cliente

Truffatori a caccia di dati tramite sms ed e-mail:  
da conti e carte spariscono importi a 4 zeri



Una Buona Occasione  
Eine gute Gelegenheit

## RELAZIONE ANNUALE 2020

### Tutela dei consumatori in tempi difficili



**Centro Tutela Consumatori Utenti**  
*La voce dei consumatori*

## Indice

Highlights 2020.....	3
2020: pandemia e crisi portano nuove sfide.....	4
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	5
Servizi finanziari.....	6
Trasporti e comunicazioni.....	7
Diritto dei consumatori e mercato.....	8
Abitare, costruire, energia (I).....	9
Abitare, costruire, energia (II).....	10
Assicurazione e previdenza.....	11
Casa, bilancio familiare, tessili.....	12
Ambiente e salute.....	13
Alimentazione.....	14
Viaggi e tempo libero.....	15
Consumo critico.....	16
Formazione dei consumatori.....	17
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	19
Conciliazione e composizione delle liti.....	20
Progetti 2020.....	20
<a href="http://www.centroconsumatori.it">www.centroconsumatori.it</a> .....	22
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	23
Sedi distaccate e sportello mobile.....	30
Nomi, cifre, fatti.....	31
Feedback – A voi la parola!.....	35

Per garantire una migliore leggibilità del testo, si rinuncia all'indicazione maschile-femminile dei soggetti menzionati. Ogni termine utilizzato è quindi riferibile all'una o all'altra delle forme citate.

## Highlights 2020



### Pietra miliare nel diritto dei consumatori: ammessa

#### a Braunschweig l'azione collettiva transfrontaliera contro la Volkswagen

Con decisione dal Tribunale regionale superiore di Braunschweig è stata ammessa l'azione collettiva in merito allo scandalo diesel, presentata dal CTCU contro Volkswagen. Questa decisione rappresenta una pietra miliare per il diritto dei consumatori. È la prima volta, infatti, che in Germania viene ammessa una causa intentata da un'associazione di consumatori con sede in un altro Stato europeo.

Questo è davvero un grande passo avanti per molti consumatori altoatesini, le cui richieste erano state escluse nel corso delle trattative di transazione della prima class action, in quanto non residenti in Germania al momento dell'acquisto del mezzo. Restate sintonizzati!

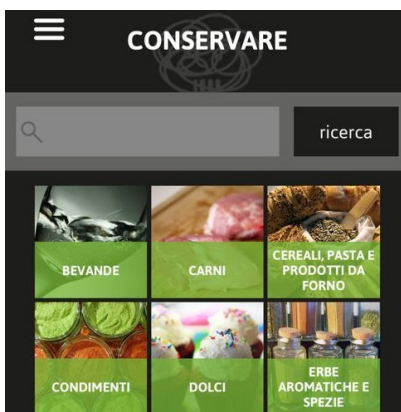
### Firmata una nuova Carta della Qualità per il settore del trasporto pubblico locale passeggeri

Nell'autunno 2020, è stata firmata una nuova Carta dei diritti del passeggero per il trasporto pubblico locale. I punti chiave: rafforzamento dei diritti dei passeggeri, ampliamento dell'offerta digitale nel trasporto locale e sostenibilità ambientale. La carta è stata creata grazie alla collaborazione fra CTCU ed Assessorato alla Mobilità. Una parte della Carta fa anche riferimento al diritto di reclamo, al bilinguismo del personale, all'accesso alla giustizia e alla collaborazione del Centro Tutela Consumatori di Bolzano nell'analisi del livello di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti.



### Aiuto contro lo spreco alimentare versione 2.0: la app UBO

Gli sprechi alimentari si verificano lungo l'intera catena di approvvigionamento alimentare: in agricoltura, dopo il raccolto, durante lo stoccaggio e il trasporto, nell'industria e nella lavorazione, nel commercio, nel consumo fuori casa e in misura significativa nelle proprie case. L'applicazione "Una Buona Occasione" (App UBO) è stata sviluppata proprio con l'idea di ridurre lo spreco alimentare tra le proprie mura domestiche. È ora disponibile gratuitamente su App Store e Google Play in lingua italiana, inglese e francese, oltreché in lingua tedesca. Partner in questo progetto sono le Regioni Piemonte e Valle d'Aosta, come anche il Centro Tutela Consumatori Utenti. L'App UBO fornisce informazioni su come, dove e per quanto tempo i vari alimenti possono essere conservati e quali sono le porzioni consigliate. Inoltre, vengono proposte numerose ricette, tra le quali quelle di Slow Food, per preparare gustosi pasti con l'utilizzo di resti ed eccedenze alimentari.



### Alimentazione in pillole

I nuovi video spot del CTCU racchiudono dieci temi sotto un unico motto "Gli alimenti spiegati passo per passo". Le spiegazioni sono fornite in modo semplice e facilmente comprensibile. Nei vari filmati vengono illustrati argomenti quali: gli elementi essenziali dell'etichettatura alimentare, la tabella dei valori nutrizionali, la differenza tra la data di consumazione e la data di scadenza, la dicitura in riferimento al contenuto di zucchero di un prodotto, come anche i marchi di qualità e di conformità maggiormente utilizzati.

I singoli video spot del CTCU hanno una durata di circa tre minuti e sono disponibili da subito sul sito web del Centro Tutela Consumatori Utenti, [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it).



## 2020: pandemia e crisi portano nuove sfide

Vari studi di diversa provenienza, più o meno rigorosi dal punto di vista scientifico, mostrano quanto la pandemia, come anche la crisi che ne è derivata, abbiano sconvolto la quotidianità dei consumatori. Quasi un terzo delle famiglie lamentano un calo del reddito oppure dell'orario di lavoro, con le famiglie colpite più duramente che si trovano nella parte bassa della distribuzione del reddito. Il reddito diminuisce, la povertà aumenta, il divario tra ricchi e poveri aumenta.

Anche gli interessi dei consumatori non sono stati realmente ancorati in nessuno dei pacchetti di misure varati per contrastare le conseguenze del Coronavirus. Ciò è in parte comprensibile: quando sono in gioco vite umane, l'interesse per clausole contrattuali più eque e trasparenti tende, in un primo momento, ad affievolirsi. Tuttavia, non bisogna dimenticare che sono proprio queste clausole contrattuali a determinare il rapporto qualità-prezzo che si può ottenere: e con la crescente scarsità di reddito, dovremmo tutti preoccuparci che esso sia il migliore possibile.

Sono molte le rinunce che la pandemia ha imposto ai consumatori: in molti casi si sono dovuti accontentare del ristoro attraverso buoni, quali risarcimento per servizi cancellati (es. viaggi, concerti, abbonamenti, ...), e in altri casi non è stato offerto addirittura alcun ristoro (es. skipass, ...), risultato questo frutto anche di discutibili previsioni normative decise dal legislatore nazionale. Il coro di critiche non si è limitato alle Associazioni dei Consumatori: anche l'Europa ha aperto una procedura d'infrazione nei confronti dell'Italia, poiché queste norme violano quanto disposto a livello europeo per tutelare chi viaggia in aereo. Resta poi anche il dubbio se i ristori spettanti abbiano davvero trovato e trovino la strada del portafoglio dei consumatori. Noi, comunque, non vogliamo rassegnarci all'idea che le vittime sacrificali di scelte politiche discutibili siano i consumatori e che tutto venga poi dimenticato. Per questo motivo continuiamo a lottare per il riconoscimento di sacrosanti diritti, anche attraverso il ricorso alle vie legali, poiché desideriamo ristabilire i giusti equilibri fra le parti coinvolte. State comunque certi che certe battaglie sono ancora lontane dall'essere decise definitivamente!

Il 2020 ha portato con sé comunque anche buone notizie per i consumatori: l'Unione europea ha presentato il "New Deal for Consumers" e la nuova "Strategia dei consumatori", che portano tutta una serie di buone misure a favore dei consumatori, quali, ad esempio, il diritto alla riparazione del prodotto oppure una migliore protezione dei dati personali nell'utilizzo dei social-media. Un altro punto focale è il rafforzamento della consulenza riguardo il bilancio familiare e l'indebitamento per poter offrire un aiuto concreto alle famiglie.

Anche nell'anno della pandemia, i consumatori hanno dovuto affrontare numerosi ostacoli quali l'aumento dei costi di beni e servizi, la mancanza di trasparenza nel mercato, l'aumento di pratiche commerciali ingannevoli e aggressive e, soprattutto, le difficoltà economiche. La liberalizzazione, la privatizzazione e la globalizzazione hanno portato più concorrenza, nuovi fornitori e offerte diversificate di prodotti e servizi in alcuni settori dell'economia. Ai consumatori, questo dà sì l'opportunità di approfittare di nuove offerte, ma comporta anche il pericolo di assumere decisioni sbagliate.

Le sempre più complesse interconnessioni dei mercati fanno sì che informazioni giuridico-legali di base e letteretipo (quali utili strumenti di auto-aiuto), non siano più sufficienti a garantire, dal lato pratico, il concreto esercizio dei diritti riconosciuti ai consumatori. Si deve, purtroppo, constatare come anche la vigilanza dei mercati (facente capo ad Autorità quali AGCM, AGCOM, ARERA, Consob, Banca d'Italia, le Camere di Commercio, il sistema giudiziario ecc.) non sia sempre così incisiva come auspicato, e chi dovrebbe proteggere le parti deboli del mercato si riveli, a volte, il "grande assente". Quali enti di rappresentanza dei diritti e degli interessi di consumatori e utenti non siamo sempre in grado di compensare tale deficit e questo, nonostante siano numerose le leggi poste a tutela di consumatori e utenti.

Le molteplici attività, che in questa relazione possono essere riassunte soltanto sommariamente, sono il risultato dello sforzo di molti attori. Il nostro sentito ringraziamento va quindi a chi ci sostiene finanziariamente, in primo luogo alla Provincia Autonoma di Bolzano; inoltre alla Provincia Autonoma di Trento e alla Regione Trentino-Alto Adige, al Ministero dello Sviluppo Economico, alle Comunità Comprensoriali e ai Comuni altoatesini (non tutti peraltro).

Ringraziamo poi in particolar modo i nostri, molti collaboratori, dipendenti o solamente volontari, che anche in quest'anno - così fuori dall'ordinario - con dedizione esemplare hanno saputo far fronte in modo efficiente e con successo alle crescenti richieste di assistenza dell'utenza, e quindi anche al conseguente aumento delle responsabilità collegate.

Priska Auer, Presidente

Gunde Bauhofer, Direttrice

## Rappresentanza istituzionale dei consumatori

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

Le difficoltà che i consumatori in 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 a 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 (CNCU), le Associazioni di consumatori di particolari contesti regionali e la rete degli organismi di conciliazione di lingua tedesca.

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

Assessorati provinciali, Regione, Comuni, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, il Comitato Provinciale per le Comunicazioni, Difensora Civica, Tavolo di lavoro delle Organizzazioni sociali, task-force povertà, 37 commissioni taxi di vari Comuni, Comitato per la certificazione del vino altoatesino, Organo dirigenziale Controllo Qualità Alto Adige, Consiglio Camerale ed Ente di mediazione della Camera di Commercio di Bolzano, Libera Università di Bolzano, Consiglio Notarile di Bolzano, Comitato di sviluppo della previdenza complementare, Comitato civico per la sanità, Comitato etico provinciale, Conciliazioni Alperia, Carte della qualità Laborfonds – Plurifonds - Pensplan Centrum ed altre ancora.

### **Collaborazione a livello nazionale**

Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU), 18 accordi di conciliazione nazionali (vedi capitolo conciliazioni), Protocollo d'intesa Terna, Protocollo d'intesa Asstra, Protocollo d'intesa Confservizi, Banca d'Italia, Associazione Bancaria Italiana ABI.

### **Le Carte della qualità**

Le Carte della qualità sono uno strumento previsto da leggi nazionali e provinciali, che mira a tutelare il consumatore nella sua qualità di utente di servizi pubblici locali. La Carta della qualità viene applicata nel caso in cui un ente pubblico (es. un Comune oppure una Comunità Comprensoriale) affidi ad un'azienda privata l'espletamento di un servizio pubblico. La carta viene stilata di concerto con il CTCU. Nella stessa viene descritto il servizio da prestare e vengono fissati anche i relativi standard di qualità. La novità assoluta è la previsione di indennizzi per i casi in cui questi standard non vengano rispettati. Il 18 dicembre 2017 la Giunta Provinciale ha deliberato nuove linee guida per la stesura delle Carte della Qualità dei Servizi.

Nell'autunno del 2020 è stata firmata una nuova Carta della Qualità per il settore del trasporto pubblico locale. La Carta troverà applicazione per tutti i nuovi bandi del TPL in Alto Adige, ed assicura agli utenti diritti e doveri uguali per tutti i settori del trasporto.

Che le Carte della Qualità rappresentino un netto plusvalore, lo ha mostrato chiaramente la buona collaborazione con le imprese di trasporto nei mesi della pandemia; in occasione di incontri periodici sono state scambiate informazioni sulle norme di volta in volta in vigore per il trasporto pubblico locale.



## Servizi finanziari

### **Numerosi reclami per le azioni di banche locali**

Anche nel corso del 2020 i consulenti del CTCU hanno fornito consulenza a numerosi investitori che avevano acquistato le azioni di banche locali e contestavano le modalità di vendita delle stesse. In molti casi, gli investitori sono riusciti ad ottenere un risarcimento, grazie anche all'intervento del CTCU. Per alcuni casi si è proceduto alla presentazione di un ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob, con esito favorevole per i consumatori. Nonostante non sia stato dato sempre seguito alle decisioni di questo Arbitro, in molti casi è stato tuttavia possibile raggiungere con la banca interessata un risultato positivo per i consumatori, grazie alla via conciliativa.

### **Attenzione alle frodi via smartphone, email e carte di credito!**

Anche nel corso del 2020 vi è stato molto lavoro per i consulenti del CTCU sul fronte delle truffe: per mezzo del canale digitale o di quello telefonico, a consumatori e consumatrici è stato sottratto molto denaro. Ad esempio, ad una persona anziana sono stati sottratti ben 11.000 euro con diversi prelievi dalla sua carta bancomat. Dopo il reclamo inoltrato per il tramite del CTCU, la banca ha provveduto a restituire alla consumatrice la metà della somma che le era stata illecitamente sottratta.

### **L'Osservatorio conti-correnti**

Come di consueto, nel corso del 2020 il CTCU ha confrontato i costi delle offerte di conto corrente di istituti bancari locali e nazionali. Dal confronto è emerso che i costi dell'online banking sono aumentati considerevolmente. È emerso inoltre che alcune banche richiedono, per lo stesso servizio, il doppio o il triplo di commissioni della concorrenza. Per quel che riguarda i conti allo sportello delle banche locali, i costi sono rimasti pressoché identici; per alcune si nota addirittura una leggera riduzione.

### **Moratoria mutui e prestiti**

A seguito del primo lockdown sono stati molti i lavoratori che hanno dovuto ricorrere alla cassa integrazione, con le conseguenti implicazioni finanziarie. Per molte famiglie è risultato difficoltoso far fronte ai propri debiti, in particolare con riguardo al rimborso delle rate dei mutui. Da parte delle banche locali prima e più tardi anche da parte di banche nazionali sono pervenute varie proposte di moratoria dei mutui, cioè della possibilità di posticipare il pagamento di alcune mensilità. Il CTCU ha messo a disposizione di consumatori e consumatrici varie tabelle di calcolo, per confrontare le possibili opzioni in relazione ai costi da sostenere per la moratoria.

### **Investimenti: via breve e via lunga per il risarcimento**

Anche nel corso del 2020 le perdite derivanti da investimenti finanziari andati male sono state oggetto di consulenze presso il CTCU. È stata fornita consulenza a molti risparmiatori, che non erano stati informati correttamente dai rispettivi consulenti nell'ambito del rapporto di consulenza finanziaria o addirittura consigliati male. L'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) ha dato ragione ad un risparmiatore, riconoscendogli un risarcimento di 25.000 euro, in quanto la banca, in occasione dell'acquisto di obbligazioni convertibili (che erano state poi convertite in azioni senza il consenso dello stesso cliente), non lo aveva correttamente informato circa i rischi insiti nel prodotto finanziario proposto. In un altro caso, un investitore è riuscito ad ottenere, davanti alla Corte di Appello di Roma, un risarcimento di 130.000 euro nei confronti di Poste Italiane, in quanto lo stesso istituto aveva consentito che lo stesso investisse interamente i suoi risparmi in un unico prodotto di investimento (si trattava di quote di un fondo immobiliare), causando allo stesso un'ingente perdita finanziaria.

### **Collaborazione a livello nazionale**

Nella sua qualità di associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale, nel 2020 il CTCU ha partecipato a numerosi gruppi di lavoro e progetti con altri enti, come, ad esempio, il progetto "Trasparenza semplice" o quello relativo alla "Moratoria mutui" con l'Associazione Bancaria Italiana ABI oppure ancora quello per il contrasto alle truffe derivanti dai pagamenti online con la Banca d'Italia. Proprio come avvenuto anche localmente, la Banca d'Italia ha infatti accertato un incremento preoccupante delle attività criminali in questo ambito; vi è da rilevare che l'aumento di transazioni bancarie online ha subito un forte impulso grazie anche all'avvenuta chiusura di molte filiali degli istituti bancari sul territorio. Considerato che, a posteriori, vi sono ben poche chance di recuperare il denaro sottratto con queste truffe, l'unica via percorribile rimane quella del lavoro di preventiva informazione ai consumatori.

## Trasporti e comunicazioni

### **Telefonia: questioni annose e nuovi dubbi**

Anche nel 2020 nel settore telefonico abbiamo registrato un alto numero di richieste e reclami. Ai problemi classici, come le disdette non riconosciute, i guasti sulle linee, i tempi di riparazione biblici (in particolare dopo ingenti neviccate) e il marketing telefonico aggressivo, si sono aggiunti quelli nuovi, quali quelli legati ai portali per lo “smart-working” e per la didattica a distanza. Molte famiglie, dalla sera alla mattina, hanno avuto bisogno di collegamenti veloci alla rete per poter gestire la loro (modificata) quotidianità, e questo, purtroppo, non sempre ha funzionato bene. La nostra assistenza e i nostri consigli sono stati pertanto molto richiesti.

### **Disservizi dei “servizi clienti”**

Come già negli anni passati, si è andato confermando anche nel corso del 2020 il trend degli operatori che non solo non rispondono ai reclami inviati dai consumatori, ma si rifiutano anche di dialogare con le associazioni dei consumatori riguardo casi per i quali non è stato inviato un reclamo scritto da parte del consumatore. Un assurdo che, oltre al logorio a cui viene sottoposto il consumatore, costringe le associazioni come il CTCU a fungere, di fatto, quale “servizio clienti” dei gestori. Il servizio clienti di queste società viene pertanto dalle stesse “esternalizzato” a costo zero, con indubbi vantaggi per le società (tutti i reclami sono incanalati, e le associazioni si fanno carico dello scomodo lavoro amministrativo che risulta dalla loro lavorazione) e con zero vantaggi per i consumatori, che si vedono costretti a contattare, anche per le richieste più banali, prima il gestore e poi il CTCU. Alla fine della fiera, in sede conciliativa le richieste si risolvono, ma la procedura comporta un’inutile perdita di tempo. Resta, purtroppo, il sospetto che moltissimi consumatori si arrendano già prima, abbandonando magari pretese del tutto legittime.

### **Pratiche commerciali scorrette**

Nel 2020 abbiamo segnalato varie pratiche alla autorità competenti in quanto da noi ritenute ingannevoli o scorrette. Fra queste l'addebito per la consegna degli elenchi telefonici sulle bollette telefoniche. Tutt'altro che chiusa anche la questione della fatturazione ogni 28 giorni che, in attesa di una decisione definitiva da parte della CGUE, abbiamo continuato a seguire. Abbiamo altresì segnalato il marketing aggressivo di un gestore: anche in questo caso siamo in attesa di una decisione.

### **Luce nella giungla delle offerte**

Per portare un po' di luce nella giungla delle offerte telefoniche, il CTCU ha eseguito nel corso dell'anno passato due confronti sulle tariffe di telefonia fissa, mobile e internet. Importante conoscere i propri consumi per poter scegliere bene, altrimenti si rischia di scegliere una tariffa con molte prestazioni che, mese per mese, restano poi magari inutilizzate. Molte domande hanno riguardato anche il continuo ampliamento della rete a banda larga, in quanto ai consumatori non è chiara la differenza fra le varie tipologie (fiber to the cabinet FTTC, fiber to the building FFTB, fiber to the home FTTH - ovvero fibra fino all'armadio, all'edificio o all'appartamento), e bisogna quindi spiegare loro le differenze fra le offerte disponibili.

### **Carburanti: il lockdown ha fatto scendere i prezzi?**

Nei mesi di lockdown il prezzo del greggio è calato sensibilmente, e ci si attendevano pertanto ripercussioni anche sui prezzi finali dei prodotti petroliferi. In realtà, i prezzi dei carburanti non hanno mostrato grandi variazioni (al ribasso). I prezzi in Alto Adige continuano a rimanere superiori a quelli delle regioni limitrofe. In confronto al 2019 si nota un lieve calo dei prezzi, che però non arriva a contrastare il divario con le altre regioni del Nord-Italia.

## Diritto dei consumatori e mercato

### Le ripercussioni del lockdown e della pandemia

Durante il lockdown dovuto alla pandemia, sono stati innumerevoli i consumatori che si sono rivolti al CTCU per ricevere informazioni e supporto riguardo a contratti e abbonamenti sottoscritti per l'accesso a palestre, piscine, skipass e corsi vari, ma anche per eventi già pianificati come matrimoni o simili.

I consulenti del CTCU hanno elaborato delle lettere tipo e dei fogli informativi contenenti risposte alle domande frequenti, al fine di fornire ai consumatori tutti gli strumenti necessari per l'auto-aiuto. In questo modo, molti consumatori sono riusciti ad ottenere il rimborso desiderato o a concordare con le controparti contrattuali un'altra forma di rimborso soddisfacente. Anche fornire informazioni e consulenza all'utenza riguardo ai servizi offerti da dentisti e parrucchieri, poiché alla riapertura delle rispettive attività gli stessi hanno applicato aumenti di prezzo dovuti all'adozione di nuove misure anti-Covid, ha richiesto una grande mole di lavoro.

### Piccolo sovrapprezzo, grande "conseguenza"

La segnalazione fatta dal CTCU all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, in merito a una sovrattassa che è stata applicata a pagamenti effettuati con carta di credito nella vendita al dettaglio online, ha prodotto come risultato una sentenza significativa emessa dall'AGCM. Questa segnalazione era stata fatta a seguito dell'addebito di un supplemento pari a 1,26 euro su un costo totale di 36 euro, quindi del 3% del prezzo totale, riscontrato da un consumatore dopo aver effettuato la prenotazione online di un parcheggio. Il CTCU ha segnalato, inoltre, che l'azienda non aveva consentito la possibilità di richiedere una risoluzione della controversia online, come invece è previsto dalla legge. Questo è costato caro all'azienda gestrice dei parcheggi, poiché la stessa è stata sanzionata con una multa amministrativa di ben 60.000 euro. Diversi sono gli aspetti che sono stati considerati scorretti: da un lato, il sovrapprezzo addebitato per il pagamento a mezzo di carta di credito, e dall'altro, la mancanza di ogni riferimento a una possibile risoluzione delle controversie online.

Secondo il Codice del Consumo, il prezzo deve essere indicato e noto prima che il consumatore si impegni ad effettuare l'acquisto. Più precisamente, deve essere indicato in modo chiaro quali siano i singoli costi legati all'acquisto, quali tasse, costi di trasporto, ecc. Non è quindi concesso applicare un qualsivoglia supplemento di prezzo al momento del pagamento. Inoltre è proibito far pagare un sovrapprezzo anche per l'uso di un determinato mezzo di pagamento. La sentenza dell'Antitrust sottolinea l'importanza di una corretta informazione, in merito agli aspetti segnalati dal CTCU.

### Da "impresentabile" fino "a misura di consumatore": condizioni contrattuali, pubblicità e garanzia

Anche quest'anno, come negli anni precedenti, abbiamo riscontrato non poche violazioni di questi diritti fondamentali dei consumatori; tuttavia, almeno in parte, si è potuto intervenire con successo. Grazie alle nostre segnalazioni si è potuto, da un lato, rendere più trasparenti le condizioni di un buono-regalo acquistato localmente, e dall'altro, per evitare malintesi fin dall'inizio del processo di commercializzazione, l'azienda si è impegnata a comunicare in modo chiaro tutte le condizioni essenziali già al momento della consegna del buono. Un'altra azienda altoatesina, invece, si è rifiutata di riconoscere ai consumatori il diritto di recesso (ripensamento), che è previsto nel caso di vendite al di fuori dei locali commerciali o a distanza. Dopo aver portato il caso all'attenzione dell'Autorità garante della concorrenza (AGCM), l'azienda ha accettato la richiesta del consumatore. Una terza società, nonostante fosse già stata sollecitata dall'AGCM a modificare i termini dei propri contratti, insisteva tuttavia a riscuotere i propri crediti come da "vecchie condizioni". Anche qui, grazie al nostro intervento, è stato possibile fare in modo che i consumatori non dovessero più corrispondere gli importi non dovuti.

Tutti questi esempi dimostrano come per i singoli consumatori possa risultare difficile far valere in concreto i propri diritti, ma grazie al nostro intervento, e con il supporto delle autorità di controllo, sia più facile giungere in molti casi ad una soluzione per loro favorevole.



## **Abitare, costruire, energia (I)**

### **Condominio: "Fidarsi è bene, controllare è meglio".**

Questo detto, secondo i nostri consulenti, descrive abbastanza bene il rapporto tra i proprietari degli immobili e le gestioni dei condomini. Molti proprietari (condomini) si rivolgono al CTCU perché non hanno ben chiaro quali siano esattamente i doveri dell'amministratore condominiale e come gli stessi debbano essere esercitati. Durante le consulenze, viene spiegato e chiarito quali sono questi doveri e le funzioni dell'amministratore. Nella maggior parte dei casi vengono chiariti i dubbi e risolti i quesiti esposti dai consumatori. Molto spesso, ci viene chiesto di esaminare il cd. conto consuntivo, le stime dei costi per l'anno successivo e la corrispondente ripartizione delle spese. Spieghiamo da cosa è costituito il conto consuntivo, nonché quali sono i criteri da applicare per una corretta suddivisione delle spese condominiali. Altre domande riguardano le maggioranze necessarie per l'approvazione di determinate decisioni e gli sgravi fiscali. Quest'anno, in particolare, ci sono state e ci sono tutt'ora molte richieste circa il da farsi in caso di comproprietari inadempienti (morosità), di come bisogna tenere un'assemblea e cosa prevede la cd. sospensione dei termini.

### **Consigli per i proprietari in un condominio – Vademecum condominiale**

Dopo diversi anni, all'inizio del 2020 è stata presentata la versione aggiornata del nostro vademecum condominiale. Poiché le informazioni disponibili, soprattutto in lingua tedesca, erano scarse, il CTCU aveva pubblicato questa guida già nel 2008; già allora erano state fornite molte informazioni riguardo gli aspetti più importanti per una buona convivenza nel condominio. Il nostro vademecum è stato rivisto per la terza volta e aggiornato con le previsioni della più recente riforma delle norme sul condominio. La stampa del vademecum condominiale è stata curata dalla Provincia Autonoma di Bolzano ed è reperibile presso la sede di Bolzano del CTCU, presso lo Sportello mobile, presso tutte le nostre sedi periferiche e anche online.

### **Guida fiscale, guida al superbonus del 110% e materiale informativo**

Al fine di fornire ai consumatori un facile accesso ad informazioni tecnicamente corrette e facilmente comprensibili, i consulenti della CTCU hanno elaborato, diversi anni fa, una "Guida pratica ai benefici fiscali per i beni immobili". Da allora, questa guida è stata aggiornata annualmente ed è disponibile per il download gratuito in entrambe le lingue. Quest'anno abbiamo ampliato l'offerta con la guida pratica sul "bonus 110%". Oltre alle consulenze personali, è stato possibile aiutare un gran numero di consumatori grazie all'inoltro di informazioni sotto forma di opuscoli informativi. Mantenere aggiornato il materiale informativo su questa tematica è davvero uno sforzo considerevole.

### **Agenzie immobiliari**

Parecchie sono state le domande e le lamentele di consumatori riguardo alcuni aspetti del rapporto con agenzie immobiliari della nostra zona, come per esempio la mancanza di trasparenza nell'esecuzione dell'incarico, la sua durata e altri aspetti del rapporto. Ai consumatori non risulta spesso chiaro quando sia effettivamente da pagare la provvigione all'agente e a quanto essa ammonti.

## Abitare, costruire, energia (II)

### Isolamento termico

Il tema dell'isolamento termico degli edifici e il loro potenziale di risparmio nel corso di una ristrutturazione energetica è stato uno degli argomenti più trattati nel corso del 2020. L'aspetto rilevante e maggiormente trattato in consulenza è quello della possibilità della detrazione fiscale dei costi di realizzazione (cd. superbonus 110%) o della cessione del relativo credito a terzi.

### Detrazioni fiscali per le ristrutturazioni edilizie

Anche nel 2020, la maggior parte dei quesiti dei consumatori hanno riguardato le varie possibilità di detrazione fiscale previste per i lavori di ristrutturazione degli edifici e per interventi di risparmio energetico. In molti casi, l'attenzione si è concentrata sulle differenze tra i diversi generi di detrazioni fiscali. Dal 2020, lo Stato ha introdotto e/o confermato un'ampia gamma di benefici fiscali: per i „non addetti ai lavori“ risulta difficile orientarsi nel ginepraio delle relative norme. Va notato che spesso la più grande difficoltà incontrata dai consumatori consiste nel reperire dei tecnici davvero qualificati in materia. Per essere sicuri di godere di tutti i privilegi fiscali previsti e di poter procedere correttamente, è cosa buona, prima dell'inizio di qualsiasi lavoro, incaricare consulenti competenti (sia fiscali che tecnici), perché se qualcosa dovesse andare storto, ciò potrebbe risultare molto costoso.

### Riscaldamento

Uno dei temi più importanti riguardo la ristrutturazione di un edificio è costituito dalla scelta del sistema di riscaldamento ottimale. Nella ricerca di una giusta risposta al predetto quesito, il CTCU, oltre a consulenze personali, fornisce molto materiale informativo. Il "Termometro dei costi del calore" (confronto dei costi dei diversi sistemi di riscaldamento), così come il "Confronto dei prezzi dei combustibili" sono due strumenti importanti, utilizzati da numerosi consumatori per procedere ad una giusta scelta.

### Bonus cubatura

Altro tema molto trattato dai consulenti del CTCU nel 2020 ha riguardato la possibilità di ampliamento di un edificio nell'ambito di una ristrutturazione ad alta efficienza energetica. Dopo diversi tentennamenti, il cd. "bonus cubatura" della Provincia è stato esteso per un ulteriore anno. Ciò ha rassicurato i consumatori, ma le diverse questioni quali l'uso concreto del bonus e le relative detrazioni fiscali necessitano sempre di approfonditi chiarimenti da parte dei consulenti del CTCU.

### Esame dei contratti preliminari di acquisto/vendita immobiliari

Ancora molto richiesto è il servizio di controllo dei contratti preliminari di acquisto e vendita di immobili. L'assistenza che viene fornita ai consumatori prevede anche la redazione stessa dei contratti (al fine di assicurare che i diritti di entrambe le parti siano equamente tutelati) nonché l'esame e la correzione di contratti redatti da terzi (ad es. agenti immobiliari, imprese edili, ecc...).

### Vizi di costruzione

Un altro punto centrale della nostra consulenza riguarda i vizi di costruzione negli immobili, come ad esempio l'umidità presente negli appartamenti. In questo caso, l'approccio utilizzato con successo dal CTCU consiste nell'invitare le parti, cioè i clienti/consumatori e gli artigiani e/o le imprese di costruzione, a sedersi attorno ad un tavolo per negoziare una soluzione conciliativa di coune soddisfazione. A causa dell'emergenza Covid, questo *modus operandi* è stato spesso una vera sfida organizzativa nel corso dell'anno passato, ma che è stato tuttavia gestito in modo soddisfacente.

## Assicurazione e previdenza

### **Presentati due nuovi strumenti online del CTCU nell'ambito assicurativo**

Nel 2020 sono stati presentati due nuovi strumenti online del CTCU nel settore assicurativo. Il “check up breve” è gratuito e anonimo. In pochi secondi lo strumento consente agli interessati di conoscere quali prodotti assicurativi siano importanti e quali meno per le proprie esigenze e la situazione del momento. Il “check up assicurativo” vero e proprio offre invece un ampio sguardo sul mondo assicurativo. Contiene informazioni sulle singole tipologie di contratto e fornisce un quadro dei premi in relazione a specifici profili di utenza.

### **Reclamo collettivo nell'ambito delle assicurazioni vita**

Sono già oltre 200 gli assicurati, che si sono lamentati, in maniera autonoma e distinta, delle pratiche commerciali messe in atto da un solo consulente assicurativo nell'ambito delle vendite di polizze di assicurazione sulla vita, in provincia. Gli interessati si lamentano in particolare del fatto che, in occasione dell'attività di vendita di dette polizze, sarebbero state fornite loro informazioni non veritiere riguardo le caratteristiche degli stessi prodotti. A seguito di ciò, il CTCU ha deciso di procedere con un reclamo comune nei confronti sia della compagnia assicuratrice che della compagnia-intermediario assicurativo. Anche nel corso del 2020 è proseguita la trattativa con le controparti e si spera che nel corso del 2021 si possa giungere ad una positiva conclusione dei casi di reclamo per gli assicurati.

### **Assistenza per problemi nell'ambito assicurativo e per casi di danno**

Il CTCU ha aiutato consumatori e consumatrici alle prese con problemi nei confronti di compagnie assicurative, ad esempio in occasione di ostacoli nella liquidazione di danni dovuti a sinistri oppure nella redazione di disdette o recessi da contratti inutili o inappropriati.

### **Ottobre: mese dell'educazione finanziaria**

Da qualche anno a questa parte il mese di Ottobre è divenuto il mese dell'Educazione finanziaria, grazie anche alle iniziative del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Anche il CTCU partecipa regolarmente a tali iniziative, al fine di fornire anche localmente ai consumatori/trici un accesso di base alle informazioni di questo settore. Nel quadro di #OttobreEduFin2020, il CTCU, assieme al Dopolavoro Ferroviario di Bolzano, ha organizzato un incontro aperto al pubblico dal titolo: “Assicurazioni: scegliere bene spendendo il giusto”.

### **Nuova finestra per ottenere il rimborso di polizze cd. “dormienti”**

Nel corso del 2020 vi è stata una forte richiesta da parte di consumatori in relazione alla tematica della nuova finestra prevista per il rimborso di posizioni assicurative cd. “dormienti”. Si tratta cioè di contratti caduti, per così dire, nel dimenticatoio e più precisamente di contratti di assicurazione sulla vita, alle cui scadenze gli assicurati si erano dimenticati di riscuotere il capitale liquidabile oppure di contratti di assicurazione sulla vita, i cui assicurati erano deceduti e i cui eredi (quali beneficiari) non si erano fatti vivi per reclamare quanto loro spettante. Il CTCU ha fornito informazioni di dettaglio in merito alla procedura da seguire per riscuotere quanto a disposizione.

### **RC auto: la miglior classe “bonus-malus” per tutti i veicoli e tipi all'interno della stessa famiglia**

Ad inizio di febbraio 2020, dopo alcuni ritardi, sono entrate in vigore le disposizioni riguardanti la cd “Rc auto familiare”. Grazie a tale novità normativa, d'ora in avanti ogni veicolo, all'interno della stessa famiglia, potrà essere assicurato con la miglior classe “bonus-malus” posseduta da uno dei familiari (vale lo stato famiglia). E ciò anche se il veicolo sia già assicurato e anche se si tratta di una diversa tipologia di veicolo (automobile, motociclo...). Unico presupposto richiesto: che con il veicolo non siano stati causati negli ultimi 5 anni sinistri con colpa esclusiva, principale o paritaria. Anche in questo ambito sono state fornite risposte a numerosi utenti.

## Casa, bilancio familiare, tessili

### Osservatorio dei prezzi dell'energia

Anche nel corso del 2020, il CTCU ha provveduto a confrontare i prezzi dell'elettricità e del gas, di fornitori nazionali e locali. Questi confronti sono molto apprezzati dai consumatori, poiché con l'annunciata abolizione, prevista per gennaio 2023, del cd. mercato tutelato (e quindi delle cd. tariffe regolate a livello centrale), già ora molti stanno considerando di cambiare il proprio contratto e passare ad un'offerta del "mercato libero". Nonostante sia a disposizione per tutti un portale ufficiale di comparazione dei prezzi, la trasparenza in questo settore non è sempre assicurata, come ad esempio nel caso dei prezzi approssimativi comunicati telefonicamente ai consumatori dagli operatori dei call center; capita poi, non di rado, che alla prima bolletta gli stessi consumatori si trovino davanti a brutte sorprese.

### Aspettando ... i pagamenti dei bonus

Anche nel 2020, i consumatori hanno aspettato invano l'erogazione di due importanti "bonus". Il "Bonus Elettricità Alto Adige", che trova il proprio fondamento nello Statuto di Autonomia e che avrebbe dovuto già essere erogato nel 2019, dopo un'approvazione tecnica da parte dell'Autorità per l'energia. Questo bonus è previsto per ogni contratto di fornitura domestico per l'abitazione principale.

Non ci sono novità nemmeno in relazione all'erogazione del cd. bonus sociale per l'acqua, una misura statale che i Comuni altoatesini non hanno ancora provveduto ad applicare. Anche se la regolamentazione del servizio idrico in Alto Adige è locale, non si capisce davvero per quali motivi questo bonus - che da giugno 2018 viene erogato agli aventi diritto, in tutto il resto del territorio nazionale -, localmente non abbia ancora trovato applicazione. Nel 2019 è stata avviata anche una causa da parte di una consumatrice (che avrebbe diritto al bonus) per la mancata erogazione del bonus stesso: ci auguriamo che il giudice adito, assuma velocemente una decisione in merito. Una cosa è comunque certa: in un anno come il 2020, segnato da una grave crisi economica, questi bonus sarebbero stati senz'altro di aiuto per molte famiglie, come dimostrato anche dalle numerose richieste a riguardo, pervenute alla nostra Associazione.

### Pagamenti sostitutivi automatici in caso di interruzioni di corrente

Negli ultimi anni, in alcune zone dell'Alto Adige si sono verificate delle prolungate interruzioni di corrente a causa di eventi meteorologici estremi. Molti consumatori si sono rivolti ai consulenti del CTCU per avere informazioni riguardo alla possibilità di ottenere dei ristori. I consulenti hanno provveduto a chiarire ai consumatori che, i cd. rimborsi, che vanno dai 30 ai 240 euro a seconda della durata dell'interruzione, sarebbero stati accreditati in automatico nelle loro bollette. Alcuni fornitori avevano tuttavia sostenuto che l'indennizzo non fosse dovuto e ciò aveva causato presso numerosi consumatori notevole confusione. Nonostante ciò, alla fine, il rimborso è stato liquidato a tutti. Per gli eventi dell'autunno 2019, ad esempio, solo il distributore di elettricità Edyna ha dichiarato di aver accreditato nel 2020 un totale di oltre 1,5 milioni di euro di risarcimento sulle bollette elettriche di ca. 16.000 famiglie.

### È possibile sospendere anche le rate dei prestiti personali

In seguito alla situazione di emergenza sanitaria in corso, l'Associazione degli intermediari finanziari ha annunciato la possibilità di poter differire, seppur per un periodo limitato, il pagamento di rate relative a crediti al consumo. Anche in questo ambito sono state fornite risposte a molte richieste di consumatori, soprattutto, in merito al processo di conferma applicato alla sospensione, solo in parte vantaggioso per il consumatore. La decisione di consentire o meno i differimenti è stata lasciata esclusivamente alle società finanziarie. I nostri consulenti hanno fornito aiuto e delucidazioni, mettendo a disposizione dei consumatori anche un foglio di calcolo, pubblicato sul sito del CTCU, in cui verificare gli importi di rimborso, modificati a seguito della moratoria.

### "Gli sciacalli del Covid"

Ancora dopo diverse settimane di lockdown, abbiamo continuato a ricevere chiamate di consumatori che avevano ricevuto la visita a casa (!!) da parte di rappresentanti di alcune aziende, tutte del Nord Italia. Una, ad esempio, vendeva mobili, l'altra "sistemi di sicurezza" contro le fughe di gas: in entrambi i casi, i prodotti risultavano molto più costosi di altri prodotti simili acquistabili sul mercato. Abbiamo inoltre registrato un aumento notevole nell'invio di SMS fraudolenti con i quali i truffatori cercavano di ottenere i dati di accesso a carte di credito e conti correnti, facendo per di più riferimento alla situazione emergenziale. In questo contesto il CTCU, oltre ad informare e ad aiutare i consumatori vittime di questi atti di sciacallaggio (ad esempio, nella redazione di lettere di recesso), ha provveduto anche a informare le Forze dell'ordine riguardo i casi segnalati.

## Ambiente e salute

### **Comparatore dei prezzi dei farmaci gratuito**

Nell'ambito del progetto "Nessuno E-scluso" (vedi la sezione Progetti), il CTCU ha pubblicato uno strumento online gratuito che può aiutare a risparmiare: una ricerca per marchi o per principio attivo, mostra una lista dei medicinali reperibili nella forma o nel dosaggio richiesti nonché il rispettivo prezzo massimo e prezzo per unità. In questo modo sarà possibile sapere, se esistono, eventualmente, alternative più economiche. Gli esempi mostrano enormi differenze di prezzo che, per alcuni farmaci, arrivano fino al 91%. I dati sono stati aggiornati nel 2020.

### **Consigli mensili: la protezione del clima inizia dalla vita di tutti i giorni**

Nel 2020 il CTCU si è occupato anche di protezione del clima, con nuovi suggerimenti mensili, perché la tutela del clima inizia anche dalle piccole cose. La sua protezione è più importante che mai, perché il cambiamento climatico sta avanzando in maniera incontrollata anche in Alto Adige. Ognuno di noi può fare la propria parte per proteggere il clima. I suggerimenti del CTCU mostrano passaggi semplici e realistici con i quali si può fare tanto nella vita di tutti i giorni senza spendere molto, ad esempio, attraverso una corretta ventilazione della casa, acquisti in base alle proprie esigenze, il risparmio energetico e il mantenimento di ambienti freschi d'estate.

### **Sensibilizzazione per la Giornata mondiale dell'acqua il 22 marzo**

Gli europei consumano in media 120 litri di acqua del rubinetto al giorno. Il triste primato spetta all'Italia con 243 litri pro capite al giorno. L'Italia è anche leader mondiale nel consumo di acqua in bottiglia, "battuta" solo dal Messico. In Italia si bevono 206 litri di acqua minerale pro capite all'anno e si riempiono circa 8 miliardi di bottiglie di plastica. Ma anche il consumo di carne, lo spreco alimentare e il consumo "usa e getta" hanno un forte impatto sulle risorse idriche. Con un'azione in occasione della Giornata mondiale dell'acqua, ne abbiamo chiesto un uso più responsabile.

### **24 Maggio Giornata dedicata allo "Stop ai pesticidi" - Salvate le api!**

Senza api e altri impollinatori difficilmente avremmo da mangiare. In occasione della Giornata italiana di sensibilizzazione "Stop all'uso dei pesticidi", organizzata annualmente da un'alleanza di numerose organizzazioni di tutela dell'ambiente, il Centro Tutela Consumatori Utenti ricorda l'importanza di questi insetti, ma anche la minaccia per il loro habitat. Nel 2020 questa giornata si è svolta il 24 maggio. Il CTCU ha dato consigli pratici su come aiutare le api, anche da parte dei proprietari di giardini privati: ad esempio, attraverso il mantenimento di prati con fiori selvatici autoctoni, la creazione di "angoli selvaggi", siepi con arbusti locali, muri a secco e legname secco, cumuli di sabbia e pietra. Sarebbe importante eseguire lo sfalcio solo dopo la fioritura e ridurre l'uso di fertilizzanti rinunciando soprattutto ai pesticidi chimico-sintetici.

### **Plastica: dalla bottiglia alla nostra bocca?**

Le bottiglie di acqua minerale in plastica (PET) rilasciano particelle di microplastica nell'acqua. Questo lo dimostra uno studio condotto nel 2020 per conto della rivista ÖKO-TEST. Particelle di plastica PET contenenti antimonio sono state rilevate nel 44% dei campioni di bottiglie in PET. I livelli più alti sono stati trovati nell'acqua minerale naturale da bottiglie in PET a perdere mentre i livelli erano inferiori nell'acqua da bottiglie in PET a rendere. I campioni da bottiglie di vetro erano privi di microplastiche. Sebbene vi siano prove degli effetti negativi sulla salute delle microplastiche negli alimenti, non ci sono ancora studi certi e quindi non sono stati stabiliti valori-limite legali. Alla luce di questi risultati, il CTCU ha consigliato e continua a consigliare di bere l'acqua del rubinetto, un vero alimento a km 0 a basso costo e senza alcun imballaggio. L'acqua minerale costa molte volte di più dell'acqua del rubinetto, e ha anche un impatto molto maggiore sull'ambiente.

## Alimentazione

### **Settimana dedicata al "Vivere bene - Il cibo è troppo prezioso per finire nella spazzatura!"**

Nell'ambito del progetto "Vivere bene" dell'Associazione Famiglie Cattoliche dell'Alto Adige (KFS), il KFS e il Centro tutela Consumatori utenti hanno organizzato assieme la settimana della campagna "Troppo buono per finire nella spazzatura!" che si è tenuta dal 9 al 15 marzo 2020. Tutte le persone interessate hanno ricevuto informazioni di base sullo spreco alimentare oltre che consigli pratici e raccomandazioni per la propria famiglia. Sono state pubblicate nove gustose ricette per riciclare gli avanzi di cibo e una raccolta di suggerimenti sia in formato digitale che cartaceo, tra cui pratiche schede di ricette. Al fine di sensibilizzarli sulla tematica, i partecipanti sono stati invitati a dedicare alcuni giorni per segnarsi quali alimenti vengono normalmente buttati via e soprattutto per quale ragione. È stato inoltre chiesto loro di inviarci le loro ricette eseguite usando gli avanzi di cibo in modo che potessero essere eventualmente pubblicate.

### **Usare il cibo invece di sprecarlo**

Oltre alle attività nell'ambito del progetto "Una Buona Opportunità - Una Buona Occasione" (vedi capitolo a parte sul progetto), il CTCU ha fornito informazioni sullo spreco alimentare in diverse occasioni e durante tutto l'arco dell'anno, presentando soluzioni pratiche per ridurre lo spreco alimentare nelle famiglie. Sulla base dei risultati dell'azione "Diario dello spreco alimentare" realizzata nel 2019, secondo cui il cibo è stato buttato in oltre il 50% dei casi perché andato a male e in oltre il 25% dei casi perché non più fresco, l'attenzione è stata posta sull'utilizzo degli avanzi del cibo. A seconda della stagione il CTCU ha pubblicato suggerimenti per ricette eseguite con l'utilizzo degli avanzi o di quel che era rimasto durante le festività pasquali e natalizie. A novembre e dicembre 2020, nell'ambito di "Cucinare con gli avanzi" è stata presentata "La ricetta con gli avanzi della settimana" come parte della serie "Cucinare con gli avanzi". Si trattava di ricette inviate dai consumatori o messe a disposizione dalle Associazioni che hanno collaborato al progetto.

### **L'alimentazione ai tempi del Coronavirus**

Nel 2020, a causa della pandemia, il CTCU ha registrato un numero crescente di richieste di informazione riguardo l'etichettatura e l'igiene degli alimenti. Al fine di supportare i consumatori durante questo periodo, il CTCU ha utilizzato i media per fornire informazioni su questioni rilevanti come, ad esempio, le modalità per lavare correttamente frutta e verdura, come ci si può nutrire altrettanto bene nonostante l'aumento dei prezzi dei generi alimentari, quali scorte alimentari da senso fare e quali misure igieniche sono consigliate nella propria cucina.

### **Nel segno della sostenibilità**

In linea con la propria visione, il CTCU favorisce uno stile di vita sostenibile e, in particolare, una dieta sostenibile. In questo contesto, nel 2020 sono stati affrontati i seguenti argomenti: i vantaggi di bere l'acqua del rubinetto, raccomandazioni per l'acquisto di bottiglie riciclabili, microplastiche nell'acqua minerale, problemi ambientali causati dalle capsule di caffè in alluminio, la dieta per mantenere in salute il pianeta (Planetary Health Diet), la pericolosità dei pesticidi per gli insetti, alternative ecocompatibili all'uso dei fogli di alluminio (ad es. il panno di cera d'api), il "greenwashing". Nel 2020 il CTCU è entrato a far parte della Rete dell'Alto Adige per la Sostenibilità, che si propone di pubblicizzare in Alto Adige i 17 Obiettivi per uno Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) e di mettere in rete le varie associazioni, organizzazioni e gruppi legati a questi obiettivi. All'interno di questa Rete, il CTCU sarà particolarmente impegnato per l'Obiettivo n. 12 ovvero quello relativo ai modelli sostenibili di produzione e consumo. Inoltre, il CTCU ha partecipato a una tavola rotonda sull'agricoltura del futuro organizzata dalla Libera Università di Bolzano.



## Viaggi e tempo libero

### **Il confronto dei prezzi delle piscine: i posti liberi consultabili online**

Il coronavirus non si è fermato nemmeno davanti alle piscine: a causa delle misure restrittive che impongono il distanziamento sociale, anche i posti disponibili in piscina hanno subito un ridimensionamento. Durante la stagione estiva, sono stati molti i consumatori che si sono chiesti se vi fosse ancora disponibilità di posti in piscina. In loro soccorso è arrivato un sito internet che ha permesso di verificare, in tempo reale, il numero di posti ancora disponibili nelle varie piscine che hanno partecipato all'iniziativa (e non sono state poche!). Il CTCU ha pubblicato l'annuale confronto prezzi, fornendo allo stesso tempo informazioni sulle varie misure anti-covid attuate nelle varie strutture.

### **Tutti in pista ... anzi no**

A causa della chiusura anticipata di tutti i comprensori sciistici agli inizi del 2020, numerosi consumatori, che avevano acquistato un abbonamento o una carta valore annuale all'inizio della stagione sciistica, corrispondendo subito l'intero importo, non hanno potuto godere delle prestazioni per cui avevano pagato, come era previsto contrattualmente. Molti consumatori, le cui richieste di rimborso erano state negate dai vari comprensori sciistici, si sono pertanto rivolti al CTCU. Varie sono state le missive spedite ai comprensori al fine di raggiungere un accordo su una soluzione condivisa e soddisfacente per tutte le parti coinvolte.

Il tentativo di addivenire ad una soluzione stragiudiziale non ha però purtroppo portato al risultato desiderato (nonostante i comprensori sciistici, introducendo verso fine anno un „sistema di garanzie“ per gli abbonamenti alla stagione sciistica 2020/21, abbiano implicitamente riconosciuto che un rimborso sarebbe legalmente dovuto...). Per questo motivo sono state effettuate segnalazioni sia all'AGCM (la quale ha già dichiarato in un caso simile la vessatorietà di clausole analoghe), sia alla Camera di Commercio di Bolzano. Quest'ultima è stata invitata a voler verificare le clausole segnalate, sia quelle della versione di contratto previgente, sia quelle della versione 2020/2021, in relazione a possibili profili di vessatorietà delle stesse. Al momento della chiusura della presente relazione non era ancora pervenuta notizia in merito all'esito di dette segnalazioni.

### **Bonus Vacanze e Bonus E-Bike**

Nel 2020 è stata grande la necessità di informare i consumatori a seguito dell'introduzione di due misure di incentivo statale: da un lato, è stato previsto un incentivo per le famiglie che decidevano di trascorrere le vacanze in Italia, dall'altro, è stato introdotto un incentivo per l'acquisto di una bicicletta elettrica. Dal momento che entrambi gli incentivi dovevano essere richiesti online o tramite un app per smartphone, molti consumatori si sono trovati in difficoltà nella presentazione della richiesta. Nel caso del bonus bici, i fondi messi a disposizione sono andati esauriti nel giro di poche ore in occasione del cd. „click-day“ dello scorso novembre – ossia, nel primo giorno utile per presentare la richiesta. Il Ministero ha comunque garantito che vi sarà un'altra edizione del bonus bici nel corso del 2021. Le informazioni, in parte contrastanti, hanno determinato un carico di lavoro importante nella ricerca ed elaborazione delle informazioni e delle norme e, quindi, nell'attività di informazione e consulenza.

### **Seggiolini auto per bambini con sistema „antiabbandono“**

Molte domande sono sorte a seguito dell'introduzione dell'obbligo di trasportare bambini fino all'età di 4 anni (compiuti) esclusivamente per mezzo di seggiolini auto dotati di sistema cd. „antiabbandono“. In programma dal 2019, l'entrata in vigore delle norme è sempre stata posticipata, così come anche il bonus per l'acquisto dei seggiolini in questione è stato concretizzato solamente nel 2020. A partire dal 6 marzo 2020 la violazione di questo obbligo è definitivamente sanzionabile. Questo continuo rinvio dell'obbligo ha anche, in questo caso, comportato un importante impegno nell'attività di informazione e consulenza da parte del CTCU.

### **Quattro ruote e innumerevoli domande**

Per mezzo di vari comunicati stampa e dell'aggiornamento di fogli informativi è stato possibile informare i consumatori circa le novità normative nel settore dell'auto. I consumatori sono stati inoltre informati su quali sono i loro diritti nel caso di acquisto di un'auto: sono stati aggiornati il foglio informativo in materia di garanzia nell'acquisto di un'auto nuova e/o usata così come il contratto tipo da utilizzare per l'acquisto di un'auto usata; è stato pubblicato un contributo nel “Pronto Consumatore” ed è stata mandata in onda un'intervista sull'argomento all'interno della trasmissione RAI 3 Regionale “Pluspunkt”. Non solo l'aspetto della garanzia ha continuato ad essere attuale; altro tema importante è stato quello relativo alla manomissione del contachilometri delle auto usate. Anche a questo proposito, il CTCU è stato in grado di intervenire in aiuto dei consumatori aggiornando la lettera tipo, ma soprattutto, svolgendo un importante ruolo di informazione e consulenza al consumatore.

## Consumo critico

### **Digitalizzazione, lockdown ed elettrosmog: difficile trovare un equilibrio**

Il periodo di lockdown, esigendo all'improvviso di trasformare gli incontri in presenza in incontri a distanza, ha posto molte famiglie di fronte a difficoltà inaspettate: la prima necessità è divenuta quella di un collegamento Internet veloce, esteso a tutti i membri della famiglia impegnati nello "smart working" e nella didattica a distanza. Molti si sono chiesti come evitare il ricorso a soluzioni wireless, preoccupati di inquinare con radiazioni la propria abitazione. La consulenza che offriamo sulle alternative a disposizione si è rivelata molto utile, anche indicando come accedere al meglio ai servizi offerti dalla fibra ottica, ormai disponibile per la maggior parte delle abitazioni. D'altra parte i consumatori si trovano sempre più spesso di fronte ad un obbligo indiretto legato al possesso di uno smartphone – si pensi a chi voglia partecipare al cashback. Persino per richiedere lo SPID viene quasi sempre pretesa un'autenticazione attraverso applicazioni mobili. Le (assai limitate) alternative sono pressoché sconosciute, ma siamo ben lieti di farle scoprire a chi non si arrende alle prime difficoltà.

### **Greenwashing ovvero come sbandierare un'ecologia del tutto inesistente**

Il CTCU ha dedicato nel 2020 diversi numeri del periodico "Pronto Consumatore" a svelare i trucchi di una pratica sempre più diffusa: quella seguita da varie imprese intenzionate ad "apparire verdi" e dunque rispettose (a parole) dell'ambiente nelle loro attività di produzione e vendita, ma molto meno sincere nel divulgare le reali caratteristiche delle proprie politiche aziendali e dei prodotti offerti sul mercato. Così abbondano le diciture vaghe e non disciplinate legalmente, come "ecologico" o "rispettoso dell'ambiente" e si fanno strada anche particolari loghi o marchi del tutto inventati, ponendo di fatto il consumatore, non sufficientemente preparato, di fronte a delle vere e proprie trappole. Difficile elaborare degli strumenti di difesa, perché il consumo critico ha bisogno di approfondire i messaggi della pubblicità e andare oltre alle apparenze. Va senz'altro sottolineata d'altronde l'attenzione che si avverte per la tematica, che il CTCU intende rendere accessibile a chiunque.

### **No al commercio illegale di animali domestici!**

Chi vuole allargare la propria famiglia ospitando un gattino o un cucciolo di cane ha solo l'imbarazzo della scelta: oltre al negozio specializzato non mancano le offerte anche inaspettate di venditori improvvisati o legati al mondo dei social. Quasi impossibile resistere! Peccato però che spesso si nascondano dietro a tali offerte anche elementi per nulla piacevoli, pericolosamente vicini a pratiche criminali. Esistono vere e proprie società a delinquere che per ottenere in poco tempo il massimo del risultato sono disposte, senza alcuno scrupolo, a vendere anche animali malati. Il Parlamento Europeo intende organizzare un sistema esteso a tutti gli Stati membri, in grado di registrare tutti i cani e i gatti commercializzati, prevedendo il censimento degli allevamenti e il controllo del rispetto delle norme già in vigore a tutela del consumatore e degli animali. Verranno anche inasprite le sanzioni per colpire gli inadempienti e scoraggiare tali pratiche illegali. Il CTCU offre già da subito una semplice documentazione con i principali consigli da seguire per accogliere un animale da compagnia senza imbattersi in spiacevoli situazioni e senza favorire (pur in modo inconsapevole) delle pratiche poco pulite.

### **Smart Meters: più di un interrogativo senza risposta**

Edyna, società di gestione e distribuzione elettrica della nostra provincia, ha avviato i lavori per la sostituzione di 238.000 contatori presso altrettante utenze. Si tratta di un'iniziativa da tempo "programmata", che si concluderà solo tra qualche anno, coinvolgendo 96 Comuni della provincia. I contatori finora in funzione vengono sostituiti con nuovi misuratori del tipo "Smart Meter". Si tratta di apparecchi che rimangono di proprietà della Società di distribuzione e la cui installazione l'utente è contrattualmente tenuto ad accettare. La fonte di preoccupazione è però rappresentata dal fatto che tali contatori sono in grado di inviare le letture via radio alla centrale, emettendo radiazioni elettromagnetiche. Edyna ha assicurato al CTCU e agli utenti che le si sono rivolti che questa opzione viene attivata solo dietro esplicita richiesta del cliente stesso. Si tratta di un chiarimento importante, da tenere monitorato e approfondito nel dialogo con i consumatori.

### **Incontro pubblico con il Prof. Ugo Mattei: grande rispetto e attenzione verso i beni comuni!**

Nel mese di ottobre abbiamo avuto l'onore di ospitare una conferenza del Prof. Ugo Mattei – l'evento doveva inizialmente aver luogo presso il Kursaal di Merano, ma le note vicende sanitarie ci hanno costretto ad una versione puramente "online" dell'incontro. Il Prof. Mattei ha riferito sulla sua ultima opera "La dittatura dell'economia", dedicata agli scritti papali in ambito ecologico e all'individuazione dei legami di forza intessuti dai grossi gruppi multinazionali per affermare il proprio potere anche in contrasto con gli Stati nazionali. Importante e indispensabile in questo contesto dare forza alla tutela dei cd. "beni comuni" – un impegno al quale tutti, stando a Mattei, dovremmo partecipare attivamente.

## Formazione dei consumatori

### Il nostro lavoro “per” e “con” le scuole

L'anno 2020 era partito molto bene per il Punto informativo-didattico del Centro Tutela Consumatori Utenti, con molte richieste di insegnanti interessati ai nostri incontri, presso numerosi istituti scolastici e di formazione professionale della provincia. Questa buona partenza ha subito poi un brusco stop, a seguito della pandemia; anche in autunno non è stato facile ripartire con le lezioni, pur nel rispetto di tutte le misure di sicurezza previste.

Spostare gli interventi in “didattica a distanza” spesso non è stato possibile, poiché gli insegnanti – peraltro comprensibilmente – hanno preferito dare la precedenza ai loro contenuti, e rimandare le nostre lezioni ad un momento da destinarsi, quando le stesse si sarebbero potute svolgere nuovamente in presenza. Pertanto il bilancio numerico dell'anno (2020) è “magretto”, con 19 incontri e ca. 400 alunni partecipanti.

Abbiamo pertanto spostato il lavoro “dietro le quinte”, e abbiamo nel frattempo preparato nuove unità didattiche. Il 2020, fra le altre novità, ha portato all'introduzione di un nuovo contenuto obbligatorio per le scuole: l'educazione civica, che andrà trattata come argomento multidisciplinare. Molti degli obiettivi di insegnamento appartengono all'ambito della “tutela del consumatore”.

Molti insegnanti ci hanno fornito proposte e richieste concrete. Nel comprensorio didattico di Bressanone è stata organizzata una formazione specifica per gli insegnanti. Partendo dal macrotema “Gestire il denaro in tutte le sue sfaccettature nella vita quotidiana” abbiamo illustrato gli sviluppi della tutela del consumatore nel settore dei strumenti finanziari, nella pianificazione del budget, ma anche nei settori del commercio equo-solidale, delle donazioni efficaci e della spesa sostenibile, affinché queste conoscenze possano poi essere ritrasmesse agli alunni e alle alunne. Altre scuole ci hanno chiesto di replicare questi percorsi formativi.

Una nuova sfida ci ha trovato e ci troverà in futuro impegnati con la scuola elementare, visto che molti insegnanti hanno scoperto nel nostro Centro un interlocutore ideale per realizzare con competenza i programmi di sensibilizzazione previsti dagli orientamenti ministeriali. A tal fine, nella mediateca di Infoconsum (presso il CTCU), abbiamo provveduto a migliorare la nostra dotazione di strumenti e ausili didattici adatti anche agli ultimi anni della scuola primaria.

### La prima “Scuola dei consumatori” in Alto Adige

Anche il progetto “Scuola dei consumatori”, partito eccellentemente nel 2019 in collaborazione con l'Istituto Laimburg, ha risentito dei limiti imposti dal Covid. In questo progetto pilota, per la prima volta è stata implementata una “scuola dei consumatori” in Alto Adige. Lo scopo: una presenza trasversale per tutte le classi, con copertura di tutti gli argomenti, dovrà garantire ad alunni ed alunne competenze pratiche, necessarie per il loro futuro di consumatori autonomi e consapevoli. Considerato che anche in questo caso non è stato possibile organizzare eventi “in presenza”, abbiamo puntato sulla formazione, in prima linea del team del progetto, ma anche di tutti gli interessati a scuola. Con grande gioia, terminata la pandemia, torneremo ad incontrare di persona i nostri consumatori del futuro nella prima Scuola dei consumatori dell'Alto Adige.

Ecco alcuni degli argomenti trattati:

- Presentazione del CTCU, introduzione alla tutela del consumatore
- La tutela giuridica del consumatore in Italia e nell'Unione Europea
- Il giovane consumatore in internet

- A caccia di onde: il quiz radiazioni
- Elettrosmog e salute
- Natura sotto stress: un test
- Pubblicità e ambiente
- La bussola del consumo
- Consumatori in viaggio: il diritto europeo del turismo
- Cibo e sprechi: voglio saperne di più?
- Cibo e sprechi: che fare?
- L'ABC dell'alimentazione: una questione di linea?
- Alimentazione per esperti: cosa ci racconta l'etichetta?
- Facciamo un test? La crema alla gianduia

### **Una nuova offerta per giovani adulti**

In collaborazione con il Centro di formazione “Casa delle Famiglie” nel 2020 è stato possibile offrire una nuova iniziativa per giovani adulti, dal titolo “Finalmente grandi – cosa, ad oggi, non ci hanno spiegato”. Nel webinar, con più incontri, abbiamo trasmesso ai giovani adulti le conoscenze necessarie per una vita in proprio, dalla gestione del bilancio familiare alla scelta dell’offerta energetica, passando per la conservazione dei documenti alle possibili detrazioni fiscali. Per il 2021 stiamo pianificando un secondo incontro.

### **L'offerta formativa per adulti**

Anche l’offerta per il pubblico adulto ha lievemente risentito della pandemia, anche se siamo comunque riusciti a tenere una serie di conferenze. Il CTCU offre una serie di argomenti - tematiche, che possono essere prenotati dagli interessati (di norma le associazioni sul territorio). Nel 2020 abbiamo tenuto 37 conferenze, raggiungendo oltre 700 partecipanti. Gli argomenti spaziano dalla gestione del bilancio familiare all'analisi critica degli effetti della pubblicità sull’ambiente. Eccone un elenco più dettagliato:

#### **Casa: budget familiare, telefono, luce, gas ...**

- Bollette luce, gas & co: cosa c'è da sapere?
- Telefonia: imparare a scegliere e non essere scelti!
- Casa: come acquistarla in modo sicuro
- Ristrutturazioni e risanamenti energetici: le detrazioni fiscali possibili

#### **Diritto del consumo**

- La tutela del consumatore nell'UE
- Trucchi e consigli per gli acquisti online
- Il Centro Tutela Consumatori si presenta
- La garanzia, questa sconosciuta!
- Il rapporto tra avvocato e cliente

#### **Banche e servizi finanziari**

- Conti correnti, crediti e mutui: consigli per gli utenti bancari
- Educazione finanziaria – Qualche consiglio per risparmiatori ed investitori

#### **Consumo critico e sostenibile**

- Elettrosmog e salute

#### **Viaggi e tempo libero**

- Viaggi: piccolo prontuario per non lasciare a casa i propri diritti

#### **Assicurazioni**

- Assicurazioni: quante servono in famiglia?
- Tutto quello che c'è da sapere sulla rc auto

## **ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori**

Il 2020 è stato un anno senza precedenti per il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia: le richieste di assistenza legate al Covid-19 hanno causato un'impennata di contatti senza precedenti nella storia del CEC.

Nel 2020 gli uffici di Bolzano e Roma hanno risposto complessivamente a 11.398 richieste di informazione (quasi il doppio rispetto al 2019, quando erano state 5.738) e di consulenza in caso di un reclamo concreto contro una ditta con sede in un altro Paese dell'UE, Regno Unito, Islanda o Norvegia. Di queste, 7.354 sono state elaborate dalla sede di Bolzano. A queste vanno aggiunte poi le 1.539 richieste elaborate dall'ufficio di Bolzano in qualità di punto di contatto italiano della piattaforma ODR. Per quanto attiene alla gestione dei casi concreti, nel 2020 il CEC Italia ha cercato di risolvere in via amichevole 1.034 reclami contro aziende italiane, mentre in 1.069 casi i CEC degli altri Paesi hanno assistito un consumatore italiano. Nei quasi 900 casi concreti gestiti dal CEC di Bolzano, l'anno scorso sono stati recuperati per i consumatori più di 230.000 Euro.

A partire dalla fine di febbraio, il CEC ha dovuto rispondere a migliaia di richieste di aiuto in merito a viaggi prenotati e annullati a causa di restrizioni e limitazioni legate alla pandemia da Covid-19. Solo grazie all'instancabile impegno delle consulenti e della predisposizione di FAQ costantemente aggiornate, è stato possibile far fronte a tutte le richieste. Anche il settore del commercio elettronico ne ha registrato un continuo aumento.

Per quanto riguarda la cosiddetta attività pro-attiva, nel 2020 il CEC di Bolzano ha pubblicato rispettivamente 42 comunicati stampa in italiano e tedesco e rilasciato 65 interviste a giornalisti locali e nazionali. La coordinatrice del Centro ha partecipato assieme al Governatore della Provincia Autonoma di Bolzano a una conferenza stampa per informare a proposito dei diritti dei viaggiatori durante il periodo della pandemia. Le esperte del CEC hanno inoltre spiegato, attraverso incontri presso numerose scuole superiori altoatesine (sia in classe che attraverso videoconferenze), quali sono i diritti dei consumatori nell'UE.

Come negli anni precedenti, anche nel corso del 2020 numerosi consumatori hanno visitato il sito internet del CEC di Bolzano, [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org): 465.214 persone hanno visualizzato un totale di 705.752 pagine e scaricato 270.530 file, quali lettere-tipo e opuscoli. 2.657 utenti hanno inoltre ricevuto la newsletter che il CEC invia mensilmente in lingua italiana, tedesca, ladina e inglese e che, assieme al bollettino del CTCU, viene distribuita anche in 154.000 copie cartacee.

Nel corso del 2020, è stato ampliato il materiale informativo del CEC con due nuovi opuscoli digitali riguardo le prenotazioni alberghiere e le più comuni truffe online. È stata inoltre elaborata una nuova lettera-tipo per chiedere il rimborso parziale di biglietti aerei inutilizzati. Tutto il materiale informativo è stato redatto e pubblicato in lingua italiana e tedesca.

Nel 2020, più che mai, le conoscenze del CEC in materia di diritto del turismo sono state apprezzate non solo dai consumatori, ma anche dalle aziende e da altri stakeholder. A questo proposito, nel corso dell'anno le esperte hanno collaborato e tenuto svariate conferenze con l'Ufficio provinciale del turismo, le agenzie viaggi dell'Unione, il Collegio provinciale delle guide alpine e l'Organizzazione provinciale delle organizzazioni turistiche (LTS). Anche nell'ambito del commercio elettronico, il CEC di Bolzano ha rafforzato la collaborazione con gli altri stakeholder impegnati a vario titolo nella tutela del consumatore, quali la Polizia Postale e l'Organismo di risoluzione alternativa delle controversie nascenti dall'e-commerce, [conciliareonline.it](http://conciliareonline.it).

## Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2020 il CTCU ha concluso positivamente 865 procedure formali di conciliazione, di cui il 92% con esito positivo, nel senso che si è ottenuto un accordo soddisfacente per i consumatori coinvolti. Il CTCU offre ai consumatori accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:

- conciliareonline.it (e-commerce)
- Conciliazione generale CTCU
- Telecom/TIM
- Unipol
- Enel
- ENI
- Edison
- Sorgenia
- Poste Italiane
- Wind Tre
- Alperia
- Fastweb
- Plurifonds / Laborfonds
- Conciliazioni transfrontaliere (CEC)
- RC-Auto
- Alitalia
- Trenitalia
- Postemobile
- Vodafone
- SAD (servizio ferroviario)

### Conciliareonline.it

Il conciliatore online ha intrapreso la sua attività 4 anni fa su iniziativa del CTCU e grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio e il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e della Regione Trentino-Alto Adige. Si tratta di un organismo di conciliazione stragiudiziale (in gergo specialistico: ADR/ODR, ovvero “alternative dispute resolution” e “online dispute resolution”) operante online per acquisti in rete in cui almeno una delle parti è domiciliata in regione. Conciliareonline è l'unico organismo che offre ad entrambe le parti una procedura gratuita; Conciliareonline è anche registrato sulla Piattaforma ODR della Commissione Europea.

Nel 2020 il lavoro è stato portato avanti a pieno ritmo; sono stati presentati ed elaborati 190 casi; è stato possibile concludere quasi un terzo dei casi con un esito positivo per i consumatori/trici. Purtroppo, in quasi un altro terzo dei casi le imprese invitate non hanno preso parte alla procedura, circostanza che mostra come la cultura della conciliazione sia ancora alle prime armi. I casi trattati provenivano per la maggior parte dall'Alto Adige e dalle province vicine, ma anche da consumatori/trici da tutta Europa (10 Stati); un tanto mostra come l'e-commerce rappresenti una grande opportunità per le imprese, le quali, senza proporre un'offerta per la risoluzione dei problemi (come Conciliareonline) rischiano di perdere la fiducia dei/delle consumatori/trici.

Nel corso del 2020, 4 ulteriori imprese hanno nominato Conciliareonline.it quale proprio organismo di conciliazione di fiducia.

## Progetti 2020

### Energia: prosegue il progetto “Diritti a Viva Voce”

Anche nel 2020 è stata portata avanti l'attività relativa al progetto nazionale "Diritti a Viva Voce". Il CTCU gestisce a Bolzano uno dei 26 sportelli nazionali dedicati a fornire informazioni e consulenza riguardo richieste di consumatori nel settore dell'energia e del gas (lo Sportello è attivo già dal 2012). Nel 2020 sono stati registrati oltre 800 contatti con i consumatori, un chiaro segnale che, anche in questo settore, permane forte il bisogno di consigli e di aiuto. Punto forte dell'attività nel 2020 sono state in particolare le domande riguardanti: la pianificata abolizione del mercato tutelato, che, anche se rimandata al gennaio 2023, genera ancora forti dubbi nell'utenza; le modifiche contrattuali unilaterali; la valutazione della convenienza delle varie offerte tariffarie presenti sul mercato libero. Il progetto proseguirà anche nel 2021 e nel 2022.



## **La tutela dei consumatori europea fa scuola**

Il progetto, iniziato nel 2014, è stato portato avanti anche nel 2020. Dato che i contenuti offerti hanno riscosso grande consenso, ne è stato richiesto il prolungamento. I temi trattati vanno dai "classici" diritti e doveri dei consumatori nell'UE fino alle opportunità ed ai rischi delle nuove tecnologie e dei media.

## **“Nessuno escluso: tecnologia – disabilità – povertà”**

Insieme all'associazione promotrice Assoutenti, il Centro Tutela Consumatori Utenti, così come Adiconsum e Lega Consumatori, collabora per la realizzazione del progetto nazionale "Nessuno escluso: tecnologia - disabilità - povertà". Il progetto è finanziato dal Ministero per lo Sviluppo Economico ed ha come ambito l'informazione e la tutela di consumatori e consumatrici. L'obiettivo è quello di rendere più accessibili le tecnologie anche a consumatori e consumatrici o a fasce della popolazione in condizioni svantaggiate ed abbattere le barriere, affinché anche queste persone possano usufruire delle possibilità e dei vantaggi delle tecnologie per la loro informazione e formazione.

Nel 2020, al fine di sostenere i consumatori e le consumatrici nelle loro scelte d'acquisto di generi alimentari, sono state messe in pratica le seguenti iniziative principali:

### **Spot video "I consigli di Silke: alimentazione in pillole"**

I nuovi spot video del Centro Tutela Consumatori Utenti trattano dieci temi collegati all'alimentazione, spiegati in maniera chiara, immediata e facilmente comprensibile. I cortometraggi riguardano gli elementi principali dell'etichettatura degli alimenti, la tabella dei valori nutrizionali, la differenza tra data di consumo e termine minimo di conservazione, i contrassegni sul contenuto di zucchero di un prodotto e i marchi di qualità e di conformità più comuni. Gli spot video sono stati girati sia in versione italiana che tedesca e sono stati messi a disposizione sul sito del Centro Tutela Consumatori Utenti e sui social media.

### **Trasmissioni televisive**

Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha preparato, oltre ad una trasmissione televisiva sul comparatore di prezzi per i medicinali, ulteriori programmi, aventi a tema gli integratori alimentari ed i prodotti dimagranti. Le trasmissioni sono state trasmesse dalle emittenti locali RAI.

### **Eventi informativi**

Nel novembre 2020, nell'ambito della settimana europea per la riduzione dei rifiuti, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha organizzato l'evento informativo intitolato "Utilizzare il cibo invece di buttarlo". A causa delle misure restrittive per la pandemia Covid-19, l'evento è stato concepito come incontro online sulla piattaforma Zoom. A livello di contenuti è stata preparata una parte teorica sullo spreco alimentare, così come una parte pratica con consigli per ridurre lo spreco di alimenti nella vita quotidiana. Se i consumatori e le consumatrici riuscissero a ridurre i rifiuti alimentari, riceverebbero quale contropartita anche un risparmio in termini economici.

Allo stesso modo è stato organizzato un evento sul tema "comprare ora, pagare mai?", riguardante il credito al consumo, nel quale sono stati approfonditi gli aspetti relativi ai crediti a rate.

## **“Una Buona Occasione”: iniziativa contro lo spreco alimentare**

Da marzo del 2019 il Centro Tutela Consumatori Utenti lavora anche alla realizzazione del progetto „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ sulla riduzione dello spreco alimentare. Partner del progetto sono le regioni Piemonte e Valle D'Aosta ed il progetto è finanziato dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma del Trentino-Alto Adige. Nel 2020 sono stati raggiunti con successo più obiettivi principali:

**Sito internet del progetto:** dopo la traduzione dei contenuti dall'italiano ad opera del CTCU, è stata messa online la versione tedesca della pagina internet del progetto. Questa contiene importanti e comprovate informazioni sulle cause e le conseguenze, così come sulle possibili soluzioni, dello spreco alimentare, sulle indicazioni di conservazione degli alimenti e sul consumo d'acqua per la produzione alimentare. Sono state presentate "best practices" da tutto il mondo, un'eshaustiva raccolta di ricette per l'utilizzo di residui alimentari che aiuta a ridurre lo spreco alimentare nell'economia domestica.

**App „Una Buona Occasione - UBO“:** la versione tedesca dell'app UBO è a disposizione gratuitamente a partire dal giugno 2020, dopo la traduzione dei contenuti dall'italiano al tedesco fatta dal CTCU, su App Store e Google Play. L'app informa su come, dove e per quanto possono essere conservati circa 500 alimenti, sulle porzioni consigliate e sulla misura dell'impronta idrica per ogni alimento. Numerose proposte di ricette, anche di Slow Food, mostrano come possano essere utilizzati alimenti, residui alimentari e avanzi.

**Ceste Solidali:** in occasione della Giornata Mondiale dell'Alimentazione svoltasi il 16 ottobre 2020, il CTCU, insieme a youngCaritas, Casa Kolping e Centro Parrocchiale di Bolzano, ha presentato la nuova iniziativa "Ceste Solidali" per la condivisione di alimenti (Food Sharing). Una cesta solidale è messa a disposizione in un luogo facilmente accessibile, affinché cittadini e cittadine possano consegnare generi alimentari ancora commestibili in eccedenza. Persone che possono ricavare un utilizzo da questi generi alimentari possono prelevarli gratuitamente. A Bolzano sono state predisposte quattro Ceste Solidali, di cui una presso il negozio di seconda mano V-MARKET del CTCU. È possibile consegnare o prelevare prodotti ancora commestibili nelle confezioni originali, non aperte, da non conservare in frigo e con data di scadenza, oltre a frutta e verdura fresca ancora commestibile.

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione **2.726 fra documenti e materiali per il download**, nonché i riferimenti a **oltre 13.000 test sui prodotti censiti**. Di questi, nel 2020 ne sono stati creati ex novo o aggiornati 528. Inoltre, il nostro archivio web contiene 7.740 documenti e materiali per il download del periodo 2002-2016. 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 degli 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 seguenti ambiti tematici:
  - ambiente e salute
  - abitare, costruire ed energia

- viaggi, tempo libero, hobby
- alimentazione
- assicurazione e previdenza
- servizi finanziari
- trasporti e comunicazioni
- consumo critico
- diritto del consumo e mercato
- formazione dei consumatori
- strumenti online speciali, quali ad. es:
- calcolatori online (calcolatore farmaci, calcolatore estratto scalare, calcolatore previdenza, calcolatore mutui, calcolatore titoli, calcolatore portafoglio titoli, calcolatore pensione integrativa, calcolatore usura, calcolatore sinistri bonus-malus)
  - check-up assicurativo online
  - check-up breve assicurazioni
  - 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 presente su facebook, twitter e youtube. A questi, nel 2020 si è aggiunto un account Instagram.

## **Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica**

### **Radio e TV**

Anche nel corso del 2020 il CTCU è stato molto presente sui media. A seguire, un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

- “Puntopiù-Pluspunkt”: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Alto Adige
- Rubrica consumatori nel “Treffpunkt”, in onda ogni martedì sul canale Radio RAI Alto Adige
- Consigli per i consumatori in onda ogni settimana su Radio Holiday
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)

### **Attività rivolta ai mezzi di comunicazione**

Nel 2020 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 292 comunicati stampa (di cui 146 in italiano e 146 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 351 interviste a televisioni, radio e giornali.

### **Il “caso della settimana”**

In collaborazione con la “Neue Südtiroler Tageszeitung” pubblichiamo una rubrica in cui settimanalmente viene analizzato un caso-tipo, tratto dalla consulenza quotidiana presso i nostri sportelli.

### **Pubblicazioni**

Nel 2020 il CTCU ha divulgato ca. 209.000 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee comprendono, fra l'altro,

- 373 fogli informativi (148 in lingua italiana, 148 in lingua tedesca e 77 bilingui, di cui 90 nuovi

- o aggiornati nel 2020)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 18 edizioni della newsletter (6 ed. in lingua italiana, 6 ed. in lingua tedesca e 6 in lingua ladina)
- libretto contabile (in lingua tedesca e in lingua italiana)
- le guide „Saper investire“ / „Verantwortlich Anlegen“
- il libro “Consumismo in tempo di crisi” / “Turbokonsum Ade”
- la Guida pratica per le detrazioni fiscali
- la Guida pratica per il bonus I 10%
- il Vademecum condominiale

## Comunicati stampa 2020

- Saldi di fine stagione invernale: 4 gennaio 2020
- La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: risparmiare CO2 arieggiando correttamente
- Qual è il giusto utilizzo dei fogli in cera d'api?
- 2020: le novità per i consumatori - Rimborso per bollette “pazze”, abbassamento della soglia per i contanti e “lotteria degli scontrini”
- Il manuale per i proprietari di unità immobiliari nel condominio – La nuova versione dell’apprezzato “Vademecum condominiale” del CTCU
- Come si coltivano i germogli in casa?
- Più trasparenza, più diritti: New deal a tutela dei consumatori
- I vantaggi della tenuta di un “libretto contabile”. Come funziona un libretto contabile?
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti e la Rete Onde Civiche - prendono parte alla Giornata mondiale di mobilitazione contro il 5G
- Le bevande di cereali sono adatte come sostituti del latte?
- La giungla tariffaria di internet, telefonia fissa e mobile: conoscere le proprie abitudini di consumo aiuta nella scelta di un’offerta adeguata
- Bonus immobili - Novità 2020: esordisce il “bonus facciate”
- Niente stagnola, per favore! Cosa è utile sapere sull’uso dei fogli di alluminio e prodotti simili in casa: i consigli del CTCU
- Lo spreco alimentare ci riguarda tutti - Il 5 febbraio è la Giornata nazionale contro lo spreco alimentare
- La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: i consigli mensili del CTCU
- Brodo vegetale: con o senza glutammato?
- Addebiti per la consegna degli elenchi telefonici - Come contestare l'addebito relativo alla consegna dell'elenco telefonico
- Distacco di utenze energia e gas - Il CTCU ricorda che si possono richiedere i bonus! Innalzati i limiti di reddito nel 2020
- Cos'è esattamente la dieta mediterranea?
- Novità per la rc auto familiare: miglior classe di bonus-malus per tutti i veicoli in famiglia
- Scena del crimine: lo smartphone - Truffatori a caccia di dati tramite sms ed e-mail
- Da conti e carte spariscono importi a 4 zeri
- Detrazione di spese mediche nel 730 o nella “precompilata”
- Il CTCU: attenzione al metodo di pagamento! Chi paga in contanti rischia di perdere il diritto alla detrazione
- Quanto buono è il succo di frutta ottenuto da concentrato?
- Previdenza e costi: differenze dell'uno per cento e già uno stipendio netto annuo va perso - Covip pubblica i costi dei fondi pensionistici complementari aperti e chiusi per il 2019
- È vero che digiunare fa bene alla salute?
- Seggiolini „anti-abbandono“: dal 6 marzo possono scattare le sanzioni - E' online la piattaforma per i buoni
- Quanto costa il mio conto corrente? I conti online gratuiti sono rari – I costi fissi si riducono a certe condizioni

- Cos'è un'allergia crociata?
- Coronavirus: sospendere i pagamenti in scadenza di bollette, rate del mutuo e tasse - Cittadine e cittadini devono rispettare le nuove misure restrittive.
- “Sistemi di sicurezza per il gas metano, monossido di carbonio o GPL e anti-incendio” - Incurante delle norme per il contenimento dell'epidemia, una ditta del nord Italia vende dispositivi porta a porta - Il CTCU: comportamento spregiudicato, informeremo le Autorità di PS - Chi avesse firmato, può recedere dal contratto
- La Procura di Bolzano ha chiesto il rinvio a giudizio di ex vertici della Cassa di Risparmio di Bolzano - Gli azionisti interrompano ogni prescrizione!
- Il nostro impegno per i vostri diritti - Recuperati oltre 1,5 milioni di euro a favore dei consumatori
- Quanto grande è una porzione ideale?
- Emergenza coronavirus: dove posso trovare aiuto? Il CTCU raccoglie e pubblica le info su “aiuti spesa” e simili
- Giornata mondiale dell'acqua del 22 marzo: ridurre l'impatto su acqua e clima
- Quando ha senso fare una scorta di generi alimentari?
- La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: i consigli mensili del CTCU - Il consiglio per marzo: risparmiare energia in cucina
- Come vengono indicati gli ingredienti primari di un prodotto?
- Sospensione dei mutui - Quali sono le possibilità per i consumatori, e quali costi comportano - Disponibile sul sito del CTCU un mini-simulatore di calcolo
- Il cibo troppo salato si può ancora “salvare”?
- Festività pasquali - I consigli del CTCU per il riutilizzo degli avanzi - Colorare le uova con colori naturali
- #lorestoacasa e piattaforme video: molte le offerte per lo streaming durante la quarantena, ma non mancano le insidie a cui fare attenzione
- Restiamo a casa per contenere la diffusione del coronavirus: pensando alla salute – riducendo al minimo l'inquinamento da radiazioni
- E-Commerce e Coronavirus: è corsa agli acquisti online - I consigli dagli esperti di Conciliareonline.it
- Che cosa indica il valore ORAC di un alimento?
- Consulenza finanziaria e „certificates“: la Cassa di Risparmio di Bolzano condannata a risarcire ad un risparmiatore altoatesino quasi 250.000 euro!
- La Corte di Appello conferma anche la prescrizione decennale in tema di risarcimento danni da investimenti finanziari
- È possibile sospendere anche le rate dei prestiti personali - Il CTCU: condizioni della sospensione favorevoli solo in parte per i consumatori
- Qual è il significato dei diversi “tipi” di farina?
- La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: i consigli mensili del CTCU
- Ha senso indossare i guanti monouso quando si fa la spesa?
- Piattaforme di vendita - Vale anche per chi vende: meglio controllare ed essere scettici!
- Coronavirus - Auto: proroga termini e scadenze a seguito del COVID -
- Vademecum riguardo i diritti dei consumatori durante l'emergenza Coronavirus
- Mangiare consapevolmente: come si fa?
- Mangiare bene e a buon prezzo è possibile! Come evitare i rincari grazie ai consigli del CTCU
- Come mantenere l'insalata fresca il più a lungo possibile?
- La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: I consigli mensili del CTCU - Il consiglio per il mese di maggio: risparmiare elettricità
- La spesa per energia e gas: scegliere chi offre semplicità e trasparenza!
- I fiori sono le stazioni di rifornimento delle api - Pesticidi e monocolture mettono a rischio gli insetti e i loro habitat
- Mangiare tanta frutta e verdura potrebbe essere un rimedio contro l'asma
- Fisco - Agevolazioni Prima Casa - Termini congelati per poter godere delle agevolazioni prima casa
- Bonus Energia prorogato fino alla fine del 2021
- Sanzionata dall'AGCM un'azienda di parcheggi
- Nella stagione calda si può fare “scorta” di vitamina D?
- Cambiamenti nelle prestazioni degli spazzacamini
- Nuova possibilità di rimborso per le "polizze dormienti"!
- Cos'è importante in una bevanda per sportivi?

- La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: i consigli mensili del CTCU - Il consiglio per il mese di giugno: riparare invece di buttare via
- UBO-App: l'antidoto contro lo spreco di cibo
- Che cos'è la dieta "della salute planetaria"?
- Nuovo modello europeo di "class action": l'Unione Europea vuole rafforzare i diritti dei consumatori
- Ecobonus I 10%
- Cosa e quanto si può detrarre? Il CTCU informa
- Boom dell'E-commerce di prossimità - Un'opportunità per consumatori e aziende, ma non devono mancare le precauzioni e le tutele
- Le capsule del caffè in alluminio hanno un forte impatto ambientale?
- Il CTCU: comparazione prezzi 2020 delle piscine in Alto Adige
- Cosa fare in caso di allergia al lattice?
- Etichettatura degli alimenti: l'Europa dice Sì all'indicazione dell'origine nei prosciutti e negli insaccati a base di carne suina
- La pasta appena scolata va raffreddata sotto l'acqua fredda?
- La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: bere l'acqua del rubinetto
- Raffronto a campione dei prezzi di benzina e diesel
- Cosa sono le sostanze vegetali secondarie?
- Plastica: dalla bottiglia alla bocca?
- La microplastica nell'acqua minerale proviene (anche) dalle bottiglie in PET
- Ticket e abbonamenti per sport, cultura, corsi, ... : rimborso o voucher?
- Fissato per legge il 18 agosto quale "termine ultimo" per le richieste - i consumatori fanno bene ad attivarsi subito
- Che cosa è meglio mangiare quando fa molto caldo?
- Saldi di fine stagione: a breve si parte - Non è consentito porre limiti al cambio di prodotti difettosi!
- Rimborsi per viaggi annullati a causa del Covid-19
- Le erbe aromatiche si possono congelare?
- Estate, sole ... e protezione solare!
- Il betacarotene protegge dalle scottature solari?
- Le verande altoatesine sono ormai cosa del passato
- La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: i consigli mensili del CTCU
- Igiene in cucina: I germi non vanno in vacanza
- A casa l'ideale è la fibra ottica
- Consegna della posta raccomandata: da agosto è richiesta nuovamente la firma del destinatario
- Contratti "porta a porta": dopo i sistemi di rilevazione di fughe del gas, i mobili, la pulizia dei tappeti, ora c'è anche chi offre "terapie della luce"
- I consigli del CTCU ai consumatori
- Qual è il modo migliore di lavare la frutta e la verdura?
- Premio dei consumatori "OK d'Oro": suggerite i candidati!
- Perché alcuni ingredienti sono stampati in grassetto o in maiuscolo?
- Bere acqua fa bene: a casa, per strada e a scuola
- Che cos'è veramente la propoli?
- Social Commerce - La nuova frontiera degli acquisti in rete
- Come nutrirsi in modo ottimale durante le escursioni
- Il consiglio per il mese di settembre: acquistare in base al proprio fabbisogno aiuta a proteggere il clima
- Banche e investimenti finanziari: l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) decide un indennizzo di 25.000 euro a favore del cliente di una banca che non aveva rispettato gli obblighi di informazione
- Quali tipi di coloranti vengono adoperati nell'industria alimentare?
- Il rompicapo delle tariffe per la telefonia fissa, per quella mobile e per internet
- Avete cucinato troppo? L'applicazione UBO trova la soluzione
- Il 29 settembre è la 1° giornata internazionale contro lo spreco alimentare
- Filiale di Egna: nuovi orari di apertura - Consulenza del CTCU ogni giovedì dalle 15 alle 1
- Il Parlamento europeo dice: "No al commercio illegale di animali da compagnia!"
- Mangiare, bere ed altre delizie - Preparazione dei pasti: da metodo tradizionale a nuovo trend
- Ottobre è il "mese dell'educazione finanziaria" - Anche il CTCU è parte dell'iniziativa con una conferenza in campo assicurativo



- Il consiglio per il mese di ottobre: Gli impianti di riscaldamento ottimizzati proteggono il clima
- Che cosa sono esattamente gli alimenti fermentati?
- Energia - Sostituzione dei contatori in provincia - Alcune informazioni e consigli del CTCU agli utenti
- Incontro con Ugo Mattei martedì prossimo a Merano
- Giornata Mondiale dell'Alimentazione: condividere il cibo, non sprecarlo - Il Centro Tutela Consumatori Utenti e la youngCaritas di Bolzano mettono a disposizione quattro "CesteSolidali"
- La curcuma, un toccasana per la salute
- Ugo Mattei: incontro rinviato al 27.10. via web
- Etichettatura dei valori nutrizionali: semaforo o batteria
- Le zucche ornamentali non sono commestibili!
- Bonus per e-bike & co. - il 3 novembre sarà un "click day"? Il CTCU informa sui contributi per la mobilità sostenibile
- Lo zolfo contenuto nella frutta secca presenta rischi per la salute?
- "Acquista ora, paga poi" Modalità di pagamento rateizzato o credito al consumo?
- Cucinare con gli avanzi - la ricetta della settimana
- Il consiglio del CTCU per il mese di novembre: Ridurre la temperatura negli ambienti chiusi
- Cucinare con gli avanzi - la ricetta della settimana - Lasagne di polenta
- Nuova agenda dei consumatori 2020 - Rafforzare la resilienza, garantire una ripresa sostenibile
- "Acquista ora, paga poi" - pagamento rateizzato o credito al consumo? Conferenza online
- Bonus mobilità per e-bike & co. - Ulteriori finanziamenti al progetto: attenzione alle truffe!
- Coronavirus: preparazione giuridica - Adeguamento dei contratti dei consumatori
- Cucinare con gli avanzi - la ricetta della settimana - Gnocchi di pane e spinaci o quark
- Utilizzare il cibo invece di buttarlo - Consigli e informazioni nell'incontro online
- Commercio "take away": una risposta alla crisi durante l'emergenza coronavirus, ma con precauzioni e tutele per i consumatori
- Canone televisivo - chi non possiede la televisione, deve chiedere l'esenzione quanto prima!
- Black Friday - Cyber Monday: la battaglia dei saldi ai tempi del coronavirus
- Utilizzare il cibo invece di buttarlo - Consigli e informazioni nell'incontro online
- Cucinare con gli avanzi - la ricetta della settimana -
- Programma cashback: cosa, come, quando?
- Cucinare con gli avanzi - la ricetta della settimana
- Dolce al latte della Val Venosta
- Regali di Natale in rete: istruzioni per l'acquisto
- Lotteria degli scontrini - CTCU: "frenesia da pagamenti"?
- Cucinare con gli avanzi - la ricetta della settimana
- Biscotti alle noci e dolcetti di datteri e cocco
- L'assemblea di condominio può essere tenuta online? Il CTCU: ecco le novità legislative
- Scandalo diesel Volkswagen: il Tribunale regionale di Braunschweig dà il via libera alla class action del Centro Tutela Consumatori Utenti
- Mangiare dopo le feste - Ricette con gli avanzi di Natale
- Cucinare con gli avanzi - la ricetta della settimana - Fonduta di formaggio

## Fogli informativi 2020

"Google Street View" questioni aperte, diritti e consigli utili

A proposito di cure dimagranti

Abbonamenti a riviste: chi più imbroglia più guadagna?

Acido citrico

Acqua di rubinetto frizzante

Acqua minerale o acqua dal rubinetto?

Acquistare a rate

Acquistare all'asta

Acquistare in cooperativa

Acquisti intelligenti

Acquisti rispettosi del clima

Acquisto di cani e gatti

Adesso basta! Devo proprio reclamare!

Agevolazioni e incentivi nell'edilizia in Alto Adige

Agevolazioni fiscali prima casa

Agricoltura biologica

Alcool nei cioccolatini

Alimentazione corretta: nulla di complicato

Alimentazione sana per i nostri bambini

Alimentazione sana: 5 al giorno

Amministrare le finanze

Architetti e Geometri	Consigli utili per il compostaggio
Aria fresca in casa	Consigli utili prima di acquistare casa
Assicurazione della responsabilità civile in qualità di committenti di lavori edili	Consulenza in loco su edilizia e risparmio energetico in Alto Adige
Assicurazione infortuni	Consumo energetico degli elettrodomestici
Assicurazione malattia	Contabilizzazione e ripartizione dei costi di riscaldamento nel condominio
Assicurazione responsabilità civile privata (o del capofamiglia)	Conto termico 2.0 per privati e condomini
Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!	Contratti con agenzie matrimoniali
Assicurazioni auto - Informazioni utili e Garanzie accessorie	Contratti conclusi a distanza
Assicurazioni per il caso di morte	Contratti di telefonia conclusi al telefono?
Assicurazioni per il caso vita	Contratti immobiliari: autentica della scrittura privata presso un notaio austriaco
Aumenti di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici in Alto Adige per persone fisiche	Convenienza economica di un impianto fotovoltaico
Auto nuova? Dal CTCU i "Consigli per gli acquisti!"	Conversione dei debiti
Auto usate poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!	Corsi di formazione
Autonoleggio	Corsi di informatica: come riconoscere gli organizzatori seri
Banane direttamente dal contadino	Cos'è il consumo critico?
Belli e puliti - ma senza crudeltà	Cosa c'è da sapere quando si va per officine
Bevande energetiche	Cosa copre la polizza per l'abitazione? Garanzia incendio (molto importante)
Bimbo a bordo? Seggiolini omologato!	Cosa succede se non ritiro la "raccomandata"?
Bollo auto e sanzioni	Cose ritrovate e premio per il ritrovatore
Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso	Da dove arriva il nostro ovetto mattutino?
Calcolo del valore della nuda proprietà	Dal parrucchiere: un piccolo vademecum
Caldaia obsoleta	Deumidificazione di muri e pavimenti
Cambio fornitore di energia elettrica e gas: breve vademecum del CTCU	Di buon passo ... pavimenti: cosa offre il mercato
Caro-benzina	Dimmi come dormi ...
Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori	Dispersioni di calore causate dalle finestre
Casa dolce casa	Dolcificanti artificiali
Casa fresca d'estate	È allarme "phishing"
CasaClima requisiti minimi per edifici di nuova costruzione in Alto Adige	Edifici a tenuta d'aria
Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 1° parte: cellulari e smartphone	Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore
Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 2° parte: le tariffe	Esposizione dei prezzi: cosa deve comparire dove
Certificazione di energia in Alto Adige	Estate, tempo di conserve
Cessione del quinto dello stipendio	Evitare i rifiuti
Check-up RC auto	Fallimento della persona fisica: come liberarsi dai debiti?
Chi la vuole bianca ... e chi la vuole intelligente!	Fondamentali del conto corrente
Clausole vessatorie	Fotovoltaico: energia elettrica dalla luce del sole
Coibentazione interna	Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e carte di credito: che fare?
Come contenere i costi e cambiare operatore	Gamberetti
Come disattivare loghi e suonerie	Garanzia sui beni di consumo
Come fare un reclamo	Geotermia - energia utile dal sottosuolo
Come gestire un bilancio familiare	Gestire un guardaroba: quali responsabilità?
Come riempire il vostro salvadanaio	Giocattoli - sicuri, sani ed ecologici?
Come risparmiare energia	Giù le mani dal legno tropicale
Come scegliere le organizzazioni meritevoli	Grandi affari con i chili altrui
Comincia la scuola	Gratuito patrocinio
Comprare e vendere tramite agenzia immobiliare	Grigliate - evitare i rischi per la salute
Compravendita immobiliare: caparra confirmatoria o caparra penitenziale?	I buoni acquisto
Confronto prezzi combustibili per riscaldamento in Alto Adige	I diritti die passeggeri aerei nei casi di overbooking, cancellazioni e ritardi
	Il codice europeo a barre
	Il contratto di locazione turistica

Il contratto preliminare	Orientarsi verso un risparmio consapevole
Il fabbisogno assicurativo	Osteoporosi
Il garante del contribuente	Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento
Il libretto contabile	Parassiti alimentari: quando i maccheroni camminano
Il mutuo da parenti e amici	Patate fritte
Il notaio	Periodi di raccolta di frutta e verdura
Il Suo check-up assicurativo personalizzato: risparmiare soldi assicurandosi bene	Polizza RC auto: risparmiare é facile
Il TAEG O ISC: di cosa si tratta?	Ponti termici
Il testamento	Pranzare in ufficio
Impianti di riscaldamento a confronto	Prestito rifiutato?
Impianti solari per la produzione di acqua calda	Progettare bene oggi per risparmiare domani
In viaggio con animali	Proteggere la pelle dei bambini dal sole
Indagine termografica degli edifici per individuare le perdite di calore	Quale pesce può essere mangiato?
Indice dei consumi elettrici	Raccolta vestiti usati
Info mutuo (I)	Rapporto fra avvocati e clienti
Info mutuo (II)	RC-Auto: Il “Tuo Preventivatore Unico”.
Informazioni doganali	RC-Auto: informazioni in occasione di scadenza
Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile	Recedere da un contratto
Inquinanti nascosti in casa	Responsabilità per danno da prodotti: chi rimborsa
Insetti stecchiti - e noi?	Riduzione dei costi per il riscaldamento
Integratori alimentari	Rimborso spese odontoiatriche
Internet lento	Risanamento edilizio - Requisiti minimi in Alto Adige
Intorno all'uovo	Riscaldamento domestico e muffe
Inumazione di persone indigenti: quando è il comune ad assumerne le le spese	Risparmio energetico in casa
Isolamento termico	Risparmio energia con scheda consumi
Konkurs der Baufirma	Risparmio idrico
L'amministratore di sostegno: chi è e che ruolo svolge	Risparmio nella terza età
L'etichetta dei tessuti	Ritardo, smarrimento o danneggiamento del bagaglio
L'inizio di scuola	Servizi finanziari e MiFID II: consumatori più informati sui costi
L'isolamento acustico nell'edilizia	Sistemi di riscaldamento: vantaggi e svantaggi a confronto
La cartella giusta per alunni e studenti	Sono davvero più leggeri i prodotti "light"?
La conservazione dei documenti	Sotto tensione La funzione standby
La rivendita delle multiproprietà (time-sharing)	Spedizione e consegna di pacchi
La scelta dell'aspirapolvere	Spese sanitarie all'estero
La soglia dei 10.000 EURO	Sportello di consulenza in edilizia del CTCU
Lavori occasionali con guadagni altissimi?	Superfoods
Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari	Tre vie per abbandonare il vecchio mutuo
Le grandi pulizie	Trucchi da supermercato
Le vendite "porta a porta"	Tutela giudiziaria
Lo spazzacamino in Alto Adige	Un bel regalo - idee per un natale ecologico
Lutto in famiglia, cosa fare	Uova di Pasqua
Materiali isolanti per l'edilizia	Vacanze studio
Miele	Vademecum in pillole - Come difendersi dal marketing telefonico, e dall'attivazione di servizi non richiesti
Minorenni e internet	Vademecum per palestre
Modi di acquisto della casa e relative imposte	Vendite occasionali: attenti ai portafogli!
Molestie telefoniche	Ventilazione controllata negli edifici
Motorini truccati	Vera Stevia oppure E 960?
Muffa, che fare?	Vita di plastica
Nitrati, nitriti e nitrosamine	Vizi di costruzione: quando la casa nuova è già vecchia...
Non senza il mio spuntino	Wintergarden (serra solare) in Alto Adige
Non spingete sull'acceleratore!	Yogurt con colture batteriche speciali (“probiotici”)
Occhiali da sole	
Occhiali da sole per bambini	

## Sedi distaccate e sportello mobile

### **Merano** (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

### **Malles** (Comune di Malles)

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

### **Silandro** (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

Ore di apertura settimanali: 2,25 (9 ore mensili)

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

### **Brunico** (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 15

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

### **Vipiteno** (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

### **Bressanone e Chiusa** (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

### **Val Badia** (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 1,5 (6 ore mensili)

### **Egna** (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

### **Lana** (Comune Lana)

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

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

### **Val Passiria** (Comuni di S. Leonardo, S. Martino e Moso)

Ore di apertura settimanali: 2

### **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: 83

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

### **Fermate:**

Andriano, Anterivo, Appiano, Avelengo, Barbiano, Bressanone, Brunico, Caldaro, Campo Tures, Castelbello, Cermes, Certosta, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle Isarco, Collepietra, Colma, Cortaccia s.s.d.v., Cortina s.s.d.v., Corvara, Curon Venosta, Dobbiaco, Fié, Fortezza, Gais, La Valle, La Villa, Laces, Lagundo, Merano, Mezzaselva, Monguelfo, Montagna, Naturno, Nova Levante, Nova Ponente, Ora, Ortisei, Prato allo Stelvio, Rifiano, Rio di Pusteria, S. Pancrazio, Salorno, San Candido, Santa Valburga, Sarentino, Scena, Selva di Val Gardena, Sesto, Sinigo, Sluderno, Terento, Varna, Villandro e Vipiteno.

## Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 3.094 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2020 si è tenuta un'assemblea dei soci.

### Membri del direttivo:

Presidente:	Priska Auer
Vice presidente:	Agostino Accarrino
Membri:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Direttrice:	Gunde Bauhofer
Revisore dei conti:	Arnold Zani

Il comitato direttivo si è riunito 9 volte nel 2020.

### Riepilogo finanziario

#### Entrate 2020

Provenienza		± 2019
Provincia	500.000	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	1.184.373	+16
Risorse proprie	133.715	-32
<b>Totale</b>	<b>1.818.088</b>	<b>6</b>

#### Uscite 2020

Progetti (compreso personale)	63,02%
Personale	29,85%
Costi gestione	3,41%
Costi amministrativi	2,76%
Locali	0,73%
Onorari	0,22%

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2021 dall'Assemblea dei soci.)

#### Collaboratori (al 31.12.2020)

	Tempo pieno	Part-time
<b>Centro Tutela Consumatori Utenti</b>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	3	6
Segreteria / prima consulenza	2	2
Collaboratori a progetto	2	2
<b>Centro Europeo Consumatori</b>		
Direttrice		1
Consulenti all-round	3	4
<b>Filiali</b>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	7	7
Collaboratori occasionali		1
Volontari servizio sociale		1
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>24</b>

**Collaboratori volontari: 43**

## Dove trovarci

### **Sede centrale:**

39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 979914, info@consumer.bz.it

**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 9-12, giovedì 14-17
- Consulenza giuridica edile: martedì e giovedì ore 10-12
- Consulenza tecnica: lunedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430
- Consulenza per questioni condominiali: martedì 9-12 e 14-15, tel. 0471-975597
- Consulenza consumo critico / elettrosmog: mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17, tel.: 0471-941465
- Consulenza questioni fiscali: giovedì ore 14-16

**Centro Europeo dei Consumatori:** da lunedì al giovedì 8 - 16, venerdì 8 - 12

**Conciliazione per controversie consumeristiche:** conciliareonline.it

**Punto informativo-didattico sul consumo:** mercoledì e giovedì 10-12 e 15-17

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

**La tutela dei consumatori arriva in paese:** Sportello Mobile trentino (calendario online)

**Sportello Europeo dei Consumatori a Trento:** da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

### 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 13:30 alle 16:00

**Silandro:** ogni 2° e 3° 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 9.00 alle 12.00

**Brunico:** lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, martedì 14 - 17, mercoledì + giovedì ore 9.00 - 12.00

**Val Badia:** 2° e 4° giovedì del mese dalle 9.00 alle 12.00

**Egna:** giovedì 15-17

### Centri di consulenza presso i Comuni

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

**Passiria:** S. Leonardo in Passiria, dalle ore lunedì 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:

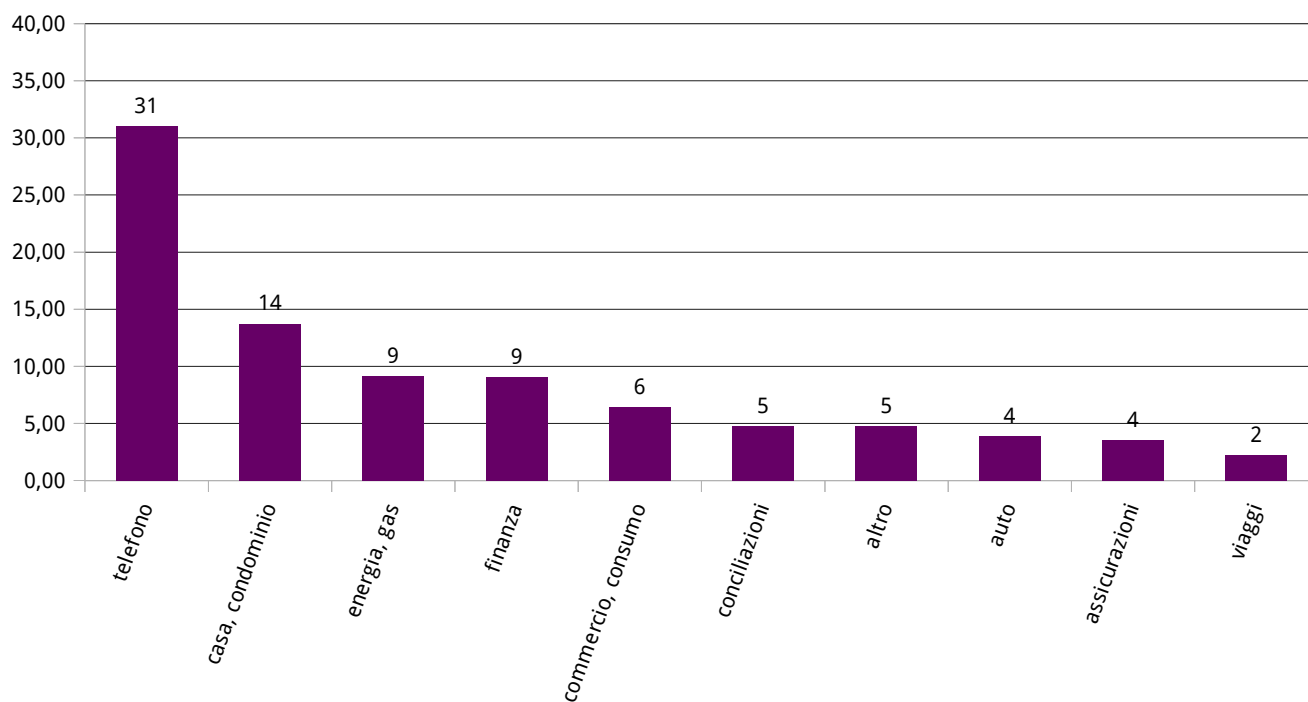
In Val Pusteria sono disponibili per i consumatori 5 infopoints con informazioni utili.

## Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2020	2019	± %
Consulenze	11.348	10.552	7,54
Richieste d'informazione	8.822	8.711	1,27
Conciliazioni seguite	865	848	4,3
Sportello mobile (154 fermate)	959	1.450	-15,9
V-Market	3.192	4.555	-29,92
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	6.974	8.173	-14,67
Conferenze, seminari: (partecipanti)	708	1.108	-36,1
Scolaresche	869	1.936	-55,11
Centro Europeo Consumatori	7.354	4.439	65,67
Punto di contatto ODR	1.539	1.293	19,03
<b>Totale contatti con i consumatori</b>	<b>42.630</b>	<b>43.065</b>	<b>-1,01</b>
<b>Valore recuperato</b>	<b>1.791.006 €</b>	<b>1.589.548 €</b>	<b>12,67</b>
Pubblicazioni distribuite	208.250	251.000	-17,03
Comunicati stampa	292	320	-8,75
Conferenze stampa	-	5	-
Interviste	351	371	-5,39
Segnalazioni all'Antitrust	35	43	-18,6
Visitatori siti	1.587.249	1.588.711	-0,09
Pagine internet viste	2.871.247	2.952.602	-2,76
Abbonati newsletter	14.547	15.421	-5,67
Utenti del libretto contabile online	16.008	15.483	3,39
Follower/Fans reti "social"	4.839	4.233	14,32

## Casi 2020: totale 11.348

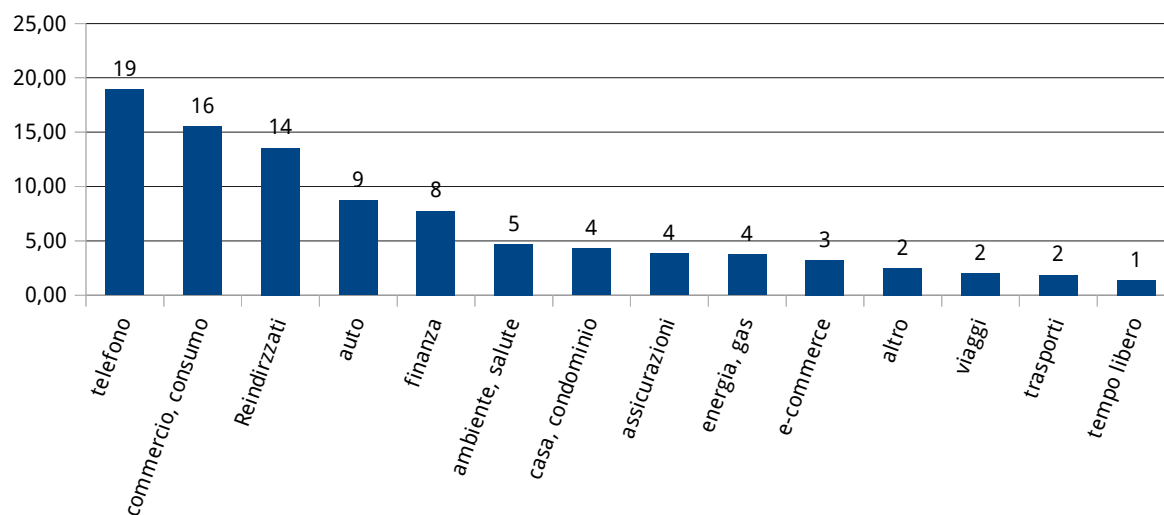
Settori maggiori - suddivisione percentuale



di cui per lettera, e-mail, etc: 13,15%, telefoniche 38,21% e personali 48,46%

## Richieste d'informazione 2020: totale 8.822

settori maggiori - suddivisione percentuale





**Feedback – A voi la parola!**

*Vielen Dank für Ihren Einsatz, dafür sind wir sehr dankbar! Wie haben Sie das geschafft?*

*Grazie mille, è una bella sensazione, sarebbe un piacere poterLa ringraziare di persona!*

*Vielen herzlichen Dank für Ihre große, unkomplizierte und kompetente Hilfe in dieser Angelegenheit!! Danke!!!*

*Già ho avuto modo di esprimere la mia stima e riconoscenza per la competenza e umanità dimostratami. Sono contento di aver fatto l'esperienza diretta di quanto sia prezioso il servizio del Centro Consumatori Utenti.*

*Möchte Ihrem Team noch ein Kompliment machen für die kompetente Arbeit welche sie alle das ganze Jahr über leisten.*

*In questa situazione trovare chi, come un angelo custode, ti guida e consiglia e offre senza nulla chiedere, aiuto e sostegno, è un'opportunità che ricorda tempi migliori*

*Sie haben mir das schönste Geschenk zum ersten Advent gemacht und mir eine große Last genommen, herzlichen Dank*

*Volevo ringraziare lei e tutte le altre persone del centro consumatori x lo splendido lavoro che svolgete x aiutare le persone in difficoltà.*

*Ich wüsste nicht, wie ich das Problem ohne die Verbraucherzentrale gelöst hätte. Ich konnte nachts kaum schlafen, tausend Dank!*

*Devo ringraziarLa per il Suo celere e puntuale interessamento a riguardo della mia pratica e complimentarmi con Lei per l'efficacia del Suo ininterrotto e instancabile lavoro!*

*Vielen Dank für die heutige ausführliche, kompetente u. wertvolle Beratung!*

*Disponibili, cortesi ed efficaci.*

*Ich möchte mich nochmals bei Ihnen persönlich für Ihren Einsatz und Bemühungen bedanken.*

*Professionalità, gentilezza e chiarezza dalla parte del cittadino.*

*Ich schätze eure Zuverlässigkeit und sende einen lieben Gruß.*

*Grazie infinite per aver preso del tempo per spiegarmi tutte queste cose in modo gentile e professionale.*

*Wir möchten uns bei Ihnen für die Informationen und für Ihre wertvolle und hilfreiche Arbeit herzlichst bedanken. Es ist ein großer Segen und Hilfe, dass es Menschen gibt, die sich so für den kleinen Verbraucher einsetzen. Es ist schön zu wissen, dass wir uns stets an Sie wenden können.*

*Vi ringrazio vivamente perché senza il vostro intervento non mi avrebbero preso in considerazione.*

*Herzlichen Dank, sie waren am Telefon vorbildhaft freundlich. Das ist in diesen Zeiten nicht immer der Fall.*

*Ogni volta che mi sono rivolto a Voi ho sempre ricevuto precise e puntuali informazioni. Siete davvero BRAVI!*

*Haben Sie vielen herzlichen Dank für Ihren Einsatz und die geleistete Hilfe!*

*Lodevole efficienza e (di conseguenza) risultato. La ringrazio molto e mi complimento per la positiva gestione della vertenza.*

*Die Verbraucherzentrale ist richtig auf Draht!!! Alleine hätte ich das nie geschafft ...*

*Vi ringrazio di cuore per l'aiuto. Grazie!*

*Kaum zu glauben!! Danke danke danke!!*

*La ringrazio per avermi fornito nel dettaglio le informazioni su come procedere. Grazie per la sua competenza e disponibilità!*

*Möchte mich nochmals bedanken für die professionelle Hilfe.*

*Vorrei ringraziarLa per il supporto, la disponibilità, le preziose informazioni e i riferimenti di legge che mi ha fornito, che si sono rilevate assolutamente incisive per il buon esito della richiesta di rimborso.*



Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Ogni anno il CTCU assiste oltre 40.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione. Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

### Le nostre sedi:

- 1. Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- 2. Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
- 3. Sedi periferiche**
  - Bressanone,** via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00\*)
  - Brunico,** via Lampi 4 (ex Municipio) (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar 14:00-17:00, mer + gio 9:00-12:00
  - Chiusa,** Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
  - Egna,** Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15:00-17:00
  - Lana,** via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
  - Malles,** via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
  - Merano,** via Goethe 8 (si accede via Otto Huber, 84)(0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
  - Passiria,** S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17
  - S. Martino,** Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00
  - Silandro,** Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° 4° gio/mese 9:00-12:00
  - Vipiteno,** Città Nuova 21 (0472-723788), lun 9:00-12:00
- 4. Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- 5. Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- 6. Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- 7. Consulenza condominiale:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Per le consulenze è gradito l'appuntamento. Questo ci permette di offrirvi un servizio migliore.

### Le nostre offerte: *(Il numero fra parentesi indica la relativa sede.)*

#### informazioni

- fogli informativi (1, 2, 3, 4, 5)
- rivista "Pronto Consumatore" (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- comunicati stampa (1, 2, 3, 4, 5)
- biblioteca (4)
- raccolta test sui prodotti (1, 5)
- noleggi misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

#### @servizi online

- [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it) - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere tipo e altro ancora)
- [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it)
- informazioni europee per il consumatore: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)
- libretto contabile online: [www.contiincasa.centroconsumatori.it/](http://www.contiincasa.centroconsumatori.it/)
- L'esperto dei consumatori risponde: [www.espertoconsumatori.info](http://www.espertoconsumatori.info)
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): [www.equocentroconsumatori.it/](http://www.equocentroconsumatori.it/)
- Facebook: [www.facebook.com/vzs.ctcu](http://www.facebook.com/vzs.ctcu)
- Youtube: [www.youtube.com/VZSCTCU](http://www.youtube.com/VZSCTCU)
- Twitter: seguiteci @CTCU\_BZ



#### consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (lun 9-12:00 + 14-17:00, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)



#### formazione dei consumatori

- visite di scolarisce e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)



#### altri servizi offerti:

- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

