

RELAZIONE ANNUALE 2016

Nessun problema è troppo piccolo,
nessuna controparte è troppo potente



Centro Tutela Consumatori Utenti

La voce dei consumatori

Indice

Highlights 2016.....	3
Premessa.....	4
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	5
Diritto dei consumatori e mercato.....	6
Servizi finanziari.....	7
Abitare, costruire, energia.....	9
Assicurazione e previdenza.....	11
Casa, bilancio familiare, tessili.....	12
Trasporti e comunicazioni.....	13
Ambiente e salute.....	14
Alimentazione.....	15
Viaggi e tempo libero.....	16
Consumo critico.....	17
Formazione dei consumatori.....	19
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	20
Conciliazione e composizione delle liti.....	21
Progetti 2016.....	21
www.centroconsumatori.it	22
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	23
Sedi staccate e sportello mobile.....	31
Nomi, cifre, fatti.....	32

Highlights 2016



CONCILIAREONLINE.IT

[Avvio](#)
[Chi siamo](#)
[Partner](#)
[Certezza di qualità](#)
[Regolamento](#)
[Information in English](#)
[Ulteriori Informazioni](#)
[Stampa](#)

Chi compra online, deve poter anche presentare i propri reclami online.

Login-Utente [Login-Impresa](#)
 Nome utente

 Password [Password dimenticata?](#)

 Non sei ancora registrato? [Clicca qui.](#)

Benvenuti sul portale delle conciliazioni online per le controversie di consumo nascenti dall'e-commerce!

Avete un problema con un venditore online? Avete effettuato un acquisto online che non è andato a buon fine? State pensando se rivolgervi ad un avvocato per far valere la vostra protesta in giudizio, ma avete il timore del costo del servizio?



Inviare il caso al conciliatore

Possibile ora anche la conciliazione online gratuita per controversie consumeristiche

Chi acquista online, deve poter anche presentare i propri reclami online. Seguendo questa massima, nel 2016, in collaborazione e grazie al sostegno della Provincia Autonoma di Bolzano e della Camera di Commercio di Bolzano, è stata creata la prima procedura di conciliazione online gratuita per le controversie collegate ad acquisti online. I dettagli li si può trovare nel capitolo "Conciliazioni".



Il 'libretto contabile online' è anche su smartphone

Da otto anni, il libretto contabile online del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) è d'aiuto per quei consumatori che desiderino tenere sotto controllo entrate ed uscite del proprio bilancio familiare. Questo strumento gode di grande popolarità: sono, infatti, già quasi 13.000 coloro che lo utilizzano. E ancora una volta sono sempre i consumatori a dare nuovi suggerimenti e fare nuove proposte: una delle più gettonate è stata proprio quella di offrire un versione mobile per smartphone del libretto contabile online. E finalmente è arrivata: è infatti ora possibile scaricare la app "Libretto contabile del CTCU" sia per Android che per iOS. L'applicazione è il complemento "mobile" del libretto contabile (gratuito e anonimo), con cui è possibile inserire facilmente ogni spesa, appena questa è stata fatta.

Premessa

Nessun problema è troppo piccolo, nessuna controparte è troppo potente

Informare i consumatori, offrire loro consulenza, sostenere e rafforzare i loro diritti (almeno per via extragiudiziaria), provvedere alla loro formazione: questi sono i compiti principali del CTCU. E questo è ciò che abbiamo fatto anche nel corso del 2016, ampiamente e, riteniamo, con notevole successo. Indifferentemente se ci si è occupati di un'assicurazione contro gli infortuni casalinghi in apparenza troppo economica (12,91 euro alla anno), oppure dei risparmi di un milione di euro di una famiglia agiata. Per il CTCU nessun problema da trattare è troppo piccolo, e nessuna controparte è troppo potente.

Oltre 41.000 i contatti con consumatori e utenti

Gli oltre 11.000 casi di consulenza (un +25% rispetto al 2015) e l'ampio spettro di temi trattati hanno riguardato soprattutto tre settori fondamentali: le telecomunicazioni, che continuano ad essere fonte di interminabili arrabbiature per i consumatori; il settore bancario-finanziario, che continua a generare questioni spinose; il mercato dell'energia e del gas, dove gli oltre mille casi seguiti sono indice di condizioni del mercato poco accettabili. I contatti con i consumatori sono aumentati di quasi il 5%, e sono stati in totale 41.191.

Anche le somme recuperate a favore dei consumatori nel 2016 sono di tutto rispetto: oltre 1,5 milioni di euro sono tornati nelle casse dei consumatori.

Le informazioni più richieste

Nelle richieste di informazione, oltre alle telecomunicazioni con il 18%, risulta molto gettonato l'ambito del commercio, con il 15% delle richieste. Altri temi sempre "caldi" sono la casa ed il condominio, nonché l'energia e il gas.

La rappresentanza degli interessi dei consumatori

Il CTCU mantiene sempre vivo il dialogo con la politica e la Giunta Provinciale. Uno degli argomenti centrali è stato sicuramente il tema dell'energia gratuita, di grande attualità e di ampia portata per l'Alto Adige. L'articolo 13 dello Statuto dell'Autonomia prevede, infatti, esplicitamente che a certi gruppi di consumatori, da individuare attraverso una legge provinciale, venga erogata dell'energia gratuita. Il CTCU ha richiesto, ripetutamente, che ad ogni utenza domestica "prima casa" vengano concessi almeno 300 kWh gratuiti pro capite all'anno. Nella redistribuzione dell'energia gratuita direttamente alle famiglie si realizzerebbe un enorme valore aggiunto.

E' partita con successo la nuova conciliazione online in Alto Adige ed in Trentino (conciliareonline.it) sostenuta anche attraverso un apposito accordo con la Camera di Commercio. Consumatori ed aziende operanti nell'e-commerce potranno ora risolvere le loro controversie online, in modo gratuito, veloce, efficiente e nelle due lingue ufficiali, attraverso questo nuovo strumento.

Manca equilibrio nei rapporti delle forze in campo

Vi è ancora tanta necessità di apportare migliorie al quadro normativo esistente. Troppo spesso alle grandi aziende conviene sostenere lunghi processi giudiziari invece che trovare soluzioni conciliative con i consumatori. Anche nell'eventualità di un eventuale successo per chi abbia deciso di affrontare i processi, capita tuttavia che molti, altri consumatori, potenzialmente interessati da identiche questioni, non vengano a conoscenza degli esiti di un processo oppure non posseggano più la documentazione necessaria a comprovare le loro pretese. Se si parla poi di piccoli importi, molti consumatori decidono di non dare corso ad alcuna azione davanti ai tribunali. Per le Associazioni di tutela dei consumatori far valere certi diritti comporta un rischio finanziario notevole. Alle grandi imprese, invece, spesso anche una causa persa non arreca danni economici rilevanti, poiché gli importi ingiustamente incassati a seguito di pratiche commerciali scorrette messe in atto possono superare di gran lunga quanto, magari, richiesto loro a titolo di rimborso o risarcimento dei danni causati ai consumatori.

Migliorare il quadro normativo

Il CTCU chiede pertanto a gran voce l'introduzione di nuove norme che permettano, ad esempio un prelievo dei guadagni realizzati in seguito a pratiche commerciali scorrette attuate dalle imprese a danno dei consumatori. Sarebbe inoltre importante disporre di strumenti legali efficaci e più snelli, che permettano a consumatori ed utenti di far valere i loro diritti anche in modo collettivo, quindi attraverso azioni di gruppo oppure vere class action, nonché attraverso processi-pilota, che aiutino a chiarire quesiti legali esemplari, in modo rapido e di ultima istanza. "Servono strumenti efficaci per riequilibrare il rapporto delle forze in campo tra aziende – in particolare quelle di maggiori dimensioni – e consumatori", riassumono il Presidente del CTCU, Agostino Accarrino, ed il Direttore, Walther Andreus.

I ringraziamenti

Le molteplici attività, che in questa relazione possono essere riassunte soltanto sommariamente, sono la risultanza dello sforzo di molti attori partecipanti. Il nostro sentito ringraziamento va quindi a chi ci sostiene finanziariamente, in prima luogo alla Provincia Autonoma di Bolzano, seguita dalla Provincia Autonoma di Trento e dalla Regione Trentino-Alto Adige, al Ministero dello Sviluppo Economico, alle Comunità Comprensoriali e ai Comuni altoatesini. Ringraziamo anche i molti collaboratori, impiegati e volontari, che con dedizione esemplare hanno saputo far fronte in modo efficiente e con successo alle crescenti richieste di assistenza dell'utenza, e quindi al conseguente aumento delle responsabilità collegate.

Agostino Accarrino, Presidente

Walther Andreus, Direttore

Rappresentanza istituzionale dei consumatori

Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze

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

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

Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale

Assessorati provinciali, Regione, Consulta provinciale dei consumatori, 37 commissioni taxi di vari Comuni, Comitato per la certificazione del vino altoatesino, Organo dirigenziale Controllo Qualità Alto Adige, Consiglio Camerale della Camera di Commercio di Bolzano, Comitato di sviluppo della previdenza complementare, Comitato civico per la sanità, Comitato etico provinciale, Conciliazioni Seltrade e Selgas, Carte della qualità Laborfonds – Plurifonds - Pensplan Centrum ed altre ancora.

Collaborazione a livello nazionale

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

Le carte della qualità

Le carte della qualità sono uno strumento previsto da leggi nazionali e provinciali, che mira a tutelare il consumatore in qualità di utente di servizi pubblici locali. La carta della qualità viene applicata qualora un ente pubblico (es. Comune o 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. La novità assoluta è la previsione di indennizzi per i casi in cui questi standard non vengano rispettati.

Diritto dei consumatori e mercato

Rilevatori di gas, una "storia infinita"

Da diversi anni alcune società, con denominazioni a volte assai simili fra loro, effettuano anche nella nostra provincia vendite di rilevatori di fughe di gas, con il sistema del "porta a porta". Nel corso di tali vendite, non sono pochi i consumatori che vengono convinti, anche attraverso argomentazioni quanto meno dubbie, a sottoscrivere contratti d'acquisto di tali apparecchiature. Anche le già numerose sanzioni comminate dall'AGCM ad alcune di queste società non pare abbiano sortito particolari effetti deterrenti. Per tutelare i consumatori coinvolti da questo fenomeno, il CTCU ha adottato una strategia di informazione preventiva, ribadendo che per questo tipo di vendite la legge (Codice del consumo) prevede un diritto di recesso nei 14 giorni successivi alla consegna della merce.

Consulenza in tema di successioni

L'utenza ha gradito anche nel corso del 2016 le consulenze offerte in tema di eredità e successioni, offerte grazie ad una convenzione fra il CTCU ed il Consiglio Notarile di Bolzano. Un vero successo è stato anche il primo "Open Day", durante il quale diversi notai della zona hanno offerto prime consulenze gratuite presso le sedi del CTCU a Bolzano, Merano e Brunico.

E-commerce: soltanto un online-shop su venti informa correttamente

Nella primavera del 2016 i consulenti del CTCU hanno analizzato i maggiori negozi online italiani, per verificare se gli stessi informassero correttamente sui nuovi diritti dei consumatori riguardo la cd. conciliazione. Il risultato è stato alquanto sconcertante: solo un negozio online su venti aveva provveduto ad informare correttamente circa le possibilità di risoluzione alternativa delle controversie fra clienti ed azienda. I risultati sono stati comunicati all'Antitrust, che si è attivata a riguardo. A chiusura della presente relazione non erano però ancora noti gli esiti del procedimento avviato.

Garanzia e riparazioni: benvenuti nel "far west"

Nonostante la riforma della garanzia legale sia già di parecchi anni fa, molti professionisti ignorano ancora gli obblighi previsti a loro carico. Questo fatto causa ai consumatori problemi e svantaggi, sovente anche gravi. Spesso solo un intervento del CTCU fa sì che i consumatori si vedano riconosciuti i loro diritti. In particolare, per quanto riguarda l'assistenza tecnica connessa all'uso di apparecchi elettronici e di elettrodomestici, sembrano esserci condizioni che ricordano da vicino una situazione stile "far west": non vengono, infatti, mai comunicati i tempi di riparazione vincolanti, le riparazioni richiedono tempi molto lunghi, i costi sono molto elevati, e spesso risulta quasi impossibile vedersi riconoscere gli interventi in garanzia. In mancanza di strumenti regolatori applicabili all'intero settore, questo ambito è destinato purtroppo a rimanere carente e con scarse tutele.

Saldi: prezzi gonfiati?

Negli ultimi anni non erano più pervenute al Centro segnalazioni riguardo prezzi gonfiati ad arte dai commercianti. Nel 2016 alcuni consumatori si sono però accorti che il prezzo di origine di alcune merci era stato aumentato artificialmente, e che il prezzo, solo in apparenza scontato, corrispondeva in realtà al prezzo originariamente praticato. Questo modus operandi è vietato per legge, ed i consumatori sono stati invitati ad informare subito le Autorità di controllo preposte. Il CTCU continuerà a vigilare sul fenomeno.

DDL sulla class action arenato in Senato

Dal lontano giugno del 2015 il disegno di legge sulla nuova class action è fermo in Senato. Per questo motivo, nell'estate del 2016, dodici Associazioni di consumatori, fra cui il CTCU, si sono rivolte a tutti i senatori, chiedendo lo sblocco dell'esame del ddl. Purtroppo l'iniziativa è rimasta priva di risultati apprezzabili, e poiché secondo le norme attualmente in vigore la class action è un'azione praticamente inutilizzabile, i consumatori sono, di fatto, privati di un importantissimo strumento di tutela dei loro diritti.

Parità del potere d'acquisto: ancora sotto i livelli ante crisi (2008)

Mentre in Tirolo ed in Baviera le parità del potere d'acquisto (una valuta “artificiale” che misura il potere d'acquisto di una regione, rendendo così i valori fra loro comparabili) hanno raggiunto e superato i livelli del 2008, l'Alto Adige sta ancora arrancando, e non riesce a riportarsi al di sopra di tali valori. Troviamo situazioni uguali, se non peggiori, solo in Trentino e nel Veneto. Per il CTCU questo è un chiaro segnale della necessità di mettere in campo interventi più efficaci per contrastare la perdita di potere d'acquisto delle famiglie. L'iniziativa sollecitata dal CTCU dell'energia gratuita potrebbe essere un valido esempio in questo senso.

Lascito digitale – dove iniziare?

E' in continuo aumento il numero di consumatori che utilizza servizi online, a pagamento o gratuiti. Con i vari operatori i consumatori stipulano anche degli accordi di utilizzo dei servizi. Ma cosa accade se il consumatore, che ha sottoscritto il contratto, muore? Come fanno gli eredi ad accedere ai dati del defunto? Questi dati devono essere messi obbligatoriamente a disposizione degli eredi? Cosa accade ai dati salvati? Le norme di legge affrontano l'argomento solo in minima parte, per non parlare del fatto che molti operatori hanno le loro sedi in Paesi oltre oceano, dove le norme vigenti sono ben diverse da quelle italiane ed europee. Il consiglio più scontato: provvedere ad un “lascito digitale” mentre si è ancora in vita. A questo scopo, il CTCU ha elaborato un breve vademecum, con utili consigli ed informazioni.

Vantaggi fiscali per disabili

Non sempre per i consumatori è impresa facile reperire le informazioni relative ai propri diritti. Ciò vale in particolar modo per le persone anziane, per chi necessita di assistenza, per le persone diversamente abili e le loro famiglie. Come CTCU siamo attivi ogni giorno, al fine di garantire un equo accesso alle informazioni, e per contrastare gli squilibri nell'informazione presenti sul mercato. Per questo, nell'edizione di dicembre 2016 del Pronto Consumatore, abbiamo pubblicato una panoramica dei più importanti vantaggi fiscali di cui possono usufruire le persone disabili, al fine di rendere possibile anche in questo settore una maggiore diffusione delle informazioni che possano condurre le famiglie ad utili risparmi di spesa.

Servizi finanziari

Intesa anticoncorrenziale nel settore bancario

Nella primavera del 2016 l'AGCM ha comminato una pesante sanzione (ben 27 Mio di euro) a 14 Casse Raiffeisen, a seguito dell'accertamento di un'intesa anticoncorrenziale che vi sarebbe stata su condizioni bancarie e mutui con tasso floor. La clausola del cd. “floor” (o tasso minimo) sarebbe nulla, poiché venuta a crearsi a seguito di un accordo illecito fra alcune Raiffeisen e la Federazione Raiffeisen. Grazie a tale clausola, le banche sanzionate si sarebbero garantite, nel corso di più anni, un notevole ed illecito vantaggio economico a danno dei mutuatari. Va ricordato che senza la clausola del tasso soglia, molti contratti di mutuo casa stipulati negli anni passati avrebbero potuto usufruire di tassi ben più favorevoli rispetto al tasso floor (in genere non inferiore al 3%) applicato dagli Istituti. Contro la decisione dell'AGCM le banche interessate hanno proposto ricorso davanti al TAR del Lazio (discussione prevista per marzo 2017).

Mutui: clausole di tasso poco chiare

Grazie ai controlli eseguiti dai consulenti del CTCU su contratti di mutuo casa stipulati negli anni passati, grazie all'intervento del CTCU, sono stati ottenuti, in alcuni casi, interessanti rimborsi in relazione agli interessi pagati. Il motivo: clausole del tasso di interesse malformulate. Il tasso era stato, infatti, definito dalla banca in maniera alquanto generica e senza far riferimento a parametri di mercato (vedasi ad esempio l'euribor) e spread precisi, come richiesto nel caso di mutuo a tasso „indicizzato”. In altre parole, le banche interessate fissavano un tasso iniziale che andavano poi ad adeguare, a propria discrezione e quindi unilateralmente e non in base a parametri oggettivi preventivamente fissati in contratto e a svantaggio spesso del cliente.

Trasformazione della Banca Popolare dell'Alto Adige in SpA

Nel 2016 l'assemblea dei soci della Banca Popolare dell'Alto Adige ha deliberato la trasformazione della Banca in società per azioni. Per gli azionisti ciò comporta, fra le altre cose, un passaggio dal voto pro capite al voto per azione. Per gli azionisti che siano contrari alla trasformazione della forma societaria, la legge prevede il diritto di recedere dalla società e la liquidazione delle proprie quote. La BPAA possiede quasi 60.000 soci, molti dei quali si sono rivolti al CTCU per far valere i propri diritti. Poiché anche il prezzo di rimborso delle azioni fissato dalla Banca preoccupa gli azionisti, i consulenti del settore saranno sicuramente chiamati ad occuparsi della questione anche nel corso del prossimo anno.

Confronti mutui prima casa

A giugno 2016 è stato eseguito il consueto confronto delle condizioni economiche di mutui prima casa offerti sulla piazza di Bolzano e provincia. In seguito all'indagine dell'AGCM di cui abbiamo riferito sopra, il confronto è diventato più difficoltoso (solo alcune banche forniscono i dati, per le altre dobbiamo acquisirli tramite un "consumatore-civetta"), ma conduce sempre a risultati interessanti. A seguito della favorevole situazione dei tassi bancari sul mercato che si è registrata anche nel corso del 2016, molti mutuatari che avevano in corso un mutuo casa "vecchio e caro", dopo essersi in genere consultati con i consulenti del Centro, hanno ottenuto vantaggiose condizioni di rinegoziazione o di surrogazione del proprio mutuo. Una surroga per un mutuo di 200.000 euro, con durata di 20 anni, può far realizzare risparmi di spesa (minori interessi) nell'ordine anche di 20.000 euro!

CTCU e CEC chiedono maggiori tutele nei pagamenti online con carte di credito

È stata inoltrata al Ministero dell'Economia e delle Finanze una proposta di legge, affinché, nei pagamenti con carte di credito, venga riconosciuto ai consumatori il diritto al chargeback (riaccredito automatico dell'importo pagato) anche in caso mancata consegna dei beni o dei servizi, oppure in caso di fallimento dell'impresa venditrice, usufruendo in tal modo di un maggiore livello di tutela rispetto ad oggi. Ad oggi la legge italiana prevede, infatti, il rimborso dell'importo pagato soltanto in due casi, ovvero in caso di addebiti ingiustificati (leggasi uso fraudolento della carta), oppure in caso di pagamenti sì giustificati ma eseguiti in modo erroneo (esempio, doppio addebito di un importo oppure addebito di un importo maggiore di quello dovuto).

Poste e fondi immobiliari

Sono decine di migliaia i consumatori, in tutta Italia, che hanno investito i propri risparmi nel fondo immobiliare Obelisco collocato dalle Poste Italiane nel 2005, la cui scadenza era fissata per fine 2015, ma che è stato prolungato a fine 2018. La perdita attuale dell'investimento si aggirerebbe intorno all'80%. A parere del CTCU, potrebbe configurarsi una responsabilità di Poste nel collocamento di tale prodotto, in quanto lo stesso è stato venduto anche a risparmiatori con profilo di rischio basso o medio-basso, e anche a persone anziane, nonostante il suo grado di rischio elevato e la sua lunga durata (10 anni + 3 di periodo di grazia). Un consumatore, assistito dal CTCU, ha già avviato un'azione legale contro Poste Italiane (la causa è in corso).

Confronto costi conti correnti: luci ed ombre

Nel corso del mese di agosto 2016 i consulenti del CTCU hanno confrontato i costi di numerosi conti correnti. Per comparare i costi di 4 profili-tipo ed un totale di 38 conti, si sono rese necessarie all'incirca 40 ore di lavoro, un dispendio di tempo ed energie davvero enorme nel caso in cui sia una famiglia oppure un singolo utente a doverlo fare! Il regolatore avrebbe anche previsto degli strumenti che possano facilitare il confronto e la scelta di un conto corrente: sono i cd. "profili-tipo" nonché un calcolatore ufficiale. Peccato però che nessuna Autorità vigili sulla correttezza dei calcoli-esempio predisposti dalle banche nei propri fogli informativi, e che il calcolatore ufficiale elenchi i risultati non per criterio di costo, ma in ordine alfabetico. Il CTCU ha quindi provveduto a segnalare queste criticità alla Banca d'Italia e al Ministero dell'Economia e del Tesoro.

Fondo immobiliare Dolomit

Nel corso del 2016 è proseguita la causa che vede impegnati numerosi clienti della Cassa di Risparmio di Bolzano per il fondo immobiliare Dolomit, collocato dalla Banca nel 2005 e chiuso nel 2013 con perdite nell'ordine del 40% del capitale investito. Secondo i legali che assistono i clienti, il fondo immobiliare in questione, essendo un prodotto a rischio medio-alto, non avrebbe dovuto essere venduto a risparmiatori retail, con profilo di rischio basso o medio-basso. Di qui l'avviata richiesta di risarcimento in sede civile (la causa è in corso).

Banche altoatesine, quo vadis?

In una sorta di documento programmatico, diffuso tramite i mass-media, il CTCU ha pubblicamente posto la questione sull'indirizzo della *corporate governance* delle banche altoatesine. Al centro di tutto sta la riflessione, se non sia venuto il momento di passare dalla cd. *shareholder value* alla cd. *stakeholder value* e alla *public value*, il che anche in ambito di tutela dei consumatori andrebbe a sostituire lo "scontro" con la "collaborazione". Per il CTCU, un segno tangibile di questa inversione di rotta potrebbe essere la nomina di un membro proposto dal CTCU all'interno di ogni CdA degli Istituti bancari, nonché la pubblicazione di un "bilancio del bene comune". Purtroppo la proposta è rimasta, sino a questo momento, senza riscontro alcuno.

Abitare, costruire, energia

2016 nel segno del risparmio energetico

Nel 2016 il CTCU ha tenuto una rubrica mensile offrendo informazioni nell'ambito del risparmio energetico. In ogni stagione dell'anno sono stati dati consigli da seguire. Infatti, in relazione alle specifiche esigenze di ognuno, è possibile, con pochi accorgimenti, ottenere interessanti risparmi di spesa. I temi trattati in questa rubrica hanno riguardato argomenti quali, ad es. l'eliminazione di sprechi di energia, l'evitare "spifferi" che comportano una dispersione di calore, le revisioni periodiche dei radiatori e/o impianti di riscaldamento.

Acquisto casa: a cosa fare attenzione

Nel settore immobiliare, il CTCU offre una consulenza atta ad orientare i consumatori alle prese con l'acquisto di un immobile. Al futuro acquirente o venditore viene prestata una consulenza completa riguardo tutti i suoi diritti e doveri, con esame di tutta la documentazione e anche, se necessario, la redazione del preliminare di vendita.

Viene offerta anche una prima consulenza fiscale in materia edilizia e di ristrutturazione: detrazioni per ristrutturazioni, ecobonus, risparmio energetico, bonus mobili, detrazioni per acquisto garage ecc.

Bonus energia per lavori di ristrutturazione a risparmio energetico

Il bonus energia per lavori di ristrutturazione a risparmio energetico prevede, in specifici casi, la possibilità di ottenere un aumento di cubatura.

Poiché in questo settore, nel corso dell'anno passato, sono state introdotte disposizioni transitorie, soprattutto per quanto riguarda la demolizione e la ricostruzione, il CTCU è sempre stato pronto e attento a fornire consulenze aggiornate e a chiarire molti aspetti specifici.

Fatture di importo eccessivo

Nel settore che riguarda gli artigiani accade spesso di trovarsi di fronte a fatture di importo elevato rispetto a quanto stimato e/o pattuito. Dal momento che pochi artigiani provvedono a redigere un preventivo dettagliato con l'indicazione separata dei costi del materiale e della manodopera, risulta assai complicato procedere, ad opera ultimata, ad una valutazione circa la correttezza dell'importo richiesto in fattura.

Ci sono grosse difficoltà anche nell'ottenere l'eliminazione dei vizi, una volta che è stato già pagato l'intero importo dovuto: diverse ditte danno poca importanza al grado di soddisfazione dei propri clienti! Questo rende spesso necessario l'intervento del CTCU!

Contributi e detrazioni fiscali per lavori di ristrutturazione edilizia

La maggior parte delle consulenze nel 2016 ha avuto ad oggetto il tema dei contributi e/o delle detrazioni nell'ambito delle ristrutturazioni edilizie. Il CTCU offre, grazie al suo lavoro di consulenza e ai molteplici fogli informativi redatti, una panoramica completa sui contributi locali e nazionali e le detrazioni fiscali previste nell'ambito delle ristrutturazioni edilizie e del risanamento energetico. Molti consumatori hanno così potuto scegliere il contributo/detrazione fiscale più adatto alle loro esigenze ed evitare errori in un settore così complesso.

Fermare l'aumento dei costi dei terreni per calmierare i prezzi delle abitazioni

Il CTCU, con una lettera aperta, ha voluto richiamare l'attenzione della politica affinché la nuova legge per il paesaggio e l'urbanistica ponga regole per un uso del suolo in linea con principi di equità sociale.

Per ciò che concerne il caro-casa l'Alto Adige risulta essere al terzo posto su scala nazionale. Ciò risulta essere “un pesante zaino” per coloro che partecipano al mercato immobiliare.

Il CTCU è pertanto dell'opinione che sia necessario poter disporre di una panoramica completa dei terreni edificabili disponibili, nonché della gestione dei contributi per coloro che sono interessati a costruire. A tale riguardo, il CTCU è anche dell'opinione che i proprietari dovrebbero partecipare in modo maggiore ai costi successivi di pianificazione, che si hanno creando nuovi diritti di edificabilità.

Confronto prezzi dei combustibili per riscaldamento

Due volte all'anno il CTCU esegue un confronto dei prezzi dei combustibili per il riscaldamento, i quali costituiscono la base per il “termometro” delle caldaie. Questo confronto prezzi costituisce un utile strumento per i consumatori al fine di poter disporre di una panoramica completa sulle diverse tipologie di riscaldamento. Inoltre il CTCU ha provveduto anche a indicare i vantaggi e gli svantaggi dei diversi sistemi di riscaldamento. In questo modo ai consumatori viene offerta la possibilità di decidere autonomamente quale sistema di riscaldamento scegliere in seno a una ristrutturazione oppure ad una nuova costruzione.

Immobili: l'eterna convenzione deve essere abolita

Nel 2016 il direttivo del CTCU ha preso posizione sulle disposizioni normative attuali che prevedono il convenzionamento perpetuo degli immobili (art.79 L.P. 13/97), sottolineando il fatto che tale vincolo comporta solo svantaggi per i consumatori. Ciò lo si vede già al momento dell'acquisto; infatti analizzando i prezzi di vendita degli immobili convenzionati è risultato che gli stessi non risultino essere assolutamente meno cari rispetto a quelli privi del vincolo del convenzionamento. Ciò in quanto il risparmio, inerente gli oneri di urbanizzazione, rimane esclusivamente nelle tasche del costruttore. Inoltre, tale vincolo prevede anche una serie di conseguenze legali per i proprietari di una “prima” casa e vengono previsti ingiusti oneri per i proprietari. Il CTCU sostiene che è tempo che la politica faccia qualcosa: soprattutto in tempi come questi in cui è difficile trovare buone occasioni di investimento del denaro, l'investimento immobiliare dovrebbe essere incoraggiato, ancora di più se ha a che fare con la prima casa. Ciò comporterebbe inoltre un rilancio del mercato degli affitti immobiliari.

Risoluzione stragiudiziale di controversie

Soprattutto nel settore immobiliare, ma non solo, le risoluzioni delle controversie a livello stragiudiziale risultano essere più efficaci rispetto ad un lungo processo. L'esperienza dei consulenti del CTCU dice che le parti sono disponibili a sedersi ad un tavolo per discutere delle problematiche e trovare, grazie alla mediazione di un soggetto giuridicamente competente, la soluzione al problema. Un buon grado di successo nella risoluzione delle controversie a livello stragiudiziale, grazie anche all'intervento del CTCU, si è registrato nell'ambito edile, dove le ditte costruttrici o i diversi artigiani hanno provveduto all'eliminazione dei vizi loro contestati.

Accordi risolutivi in materia stragiudiziale sono stati anche raggiunti tra consumatori e agenzie immobiliari, quando il problema ha avuto ad oggetto il riconoscimento o meno di una provvigione o l'operato di un agente immobiliare.

Consulenza nel settore condominiale

Anche la consulenza offerta dal CTCU nel settore condominiale ha riscosso un buon successo. Spesso i condomini, insoddisfatti dell'operato del proprio amministratore condominiale, si rivolgono al CTCU per ottenere informazioni utili su quali possano essere gli strumenti normativi per sollecitare il loro amministratore ad essere anche un buon "manager" del condominio.

Domande gravitano anche intorno all'utilizzo e gestione delle parti comuni: come devono essere utilizzati i parcheggi e/o il verde condominiale, cosa deve contenere il regolamento condominiale?

Un domanda assai frequente è quella inerente il distacco da parte di un condomino dalla caldaia condominiale, con richiesta di una stima di tutti i costi che ne conseguono.

Assicurazione e previdenza

Check-up assicurativo

Questo servizio proposto dal CTCU continua ad essere molto richiesto. Molti consumatori desiderano, infatti, conoscere il proprio grado di copertura assicurativa, oppure se manchino loro delle coperture oppure se ne abbiano di superflue. Nel corso delle consulenze vengono analizzate le polizze in essere, viene valutata la loro adeguatezza in relazione all'attuale situazione di vita e fabbisogno del singolo, e vengono mostrate eventuali soluzioni per migliorare la situazione personale.

Assicurazioni malattia private

Molti consumatori, nel corso del 2016, hanno chiesto ai consulenti del CTCU, se e quanto fosse necessaria la stipula di una polizza malattia privata. Un possibile motivo di insicurezza nei confronti del sistema sanitario pubblico è costituito dalle notizie di cronaca, quali la mancanza di medici oppure i lunghi tempi d'attesa – problemi questi sicuramente su cui riflettere, ma che non devono certo significare la necessità del totale abbandono del sistema di sanità pubblica. A ciò si aggiunge il ritmo incalzante delle pubblicità che gli operatori fanno per questo tipo di prodotti, che pare essere per loro assai lucrativo. Molti i colloqui di consulenza sul tema.

Gravi irregolarità nella vendita di polizze vita

Molti consumatori si sono rivolti al CTCU, lamentando che polizze vita da loro sottoscritte non rispettavano le promesse fatte a voce dai soggetti venditori dei prodotti. I racconti dei consumatori coincidevano pressochè alla lettera. Il CTCU ha così segnalato ad un'importante compagnia di assicurazione il comportamento negligente di un loro collaboratore ed ha inoltrato reclamo per ogni posizione trattata, con richiesta di annullamento dei contratti sottoscritti. Questo è già avvenuto per buona parte dei contratti segnalati, e ci si augura che la totalità dei casi curati dal CTCU si possa concludere in modo altrettanto soddisfacente. Inoltre, dell'accaduto è stata informata l'Autorità di vigilanza di settore, IVASS.

Black box – la spia a quattro ruote?

Nel 2016, a livello nazionale, si sono registrate proposte per garantire ai consumatori premi rc auto più convenienti. Una di queste prevedeva sconti per veicoli dotati della cd. "black box". Il CTCU ha espresso, da sempre, critiche verso tali apparecchi, sia per le incognite che essi rappresentano per la salute, sia per questioni legate alla tutela della privacy. Il CTCU si è pertanto espresso in tal senso: un sì convinto alla riduzione dei premi (meglio tardi che mai!), ma non a spese della privacy.

„Credit Protection Insurance“

Per chi abbia contratto un finanziamento, questo tipo di polizza copre, fra le altre cose, il rischio di perdita dell'impiego. È da segnalare che per il consumatore medio accedere alla copertura assicurativa è molto problematico. Le assicurazioni chiedono una serie infinita di documenti, che secondo i consulenti del CTCU non hanno nessuna rilevanza per la gestione del sinistro. Solo un intervento diretto dei consulenti, affiancato da segnalazioni all'IVASS, ha potuto garantire in questi casi la liquidazione di quanto dovuto.

Vendita di polizze vita: ignorate imposizioni di legge?

La giurisprudenza e la normativa finanziaria indica quale “prodotto finanziario” anche i prodotti assicurativi appartenenti al ramo vita III e V. Molte polizze stipulate in Alto Adige appartengono al ramo vita III, e sono quindi “prodotti finanziari”. Per questo motivo l'intermediario ha l'obbligo di stipulare con il cliente un contratto “quadro” (relativo alla prestazione di servizi di investimento). I consulenti del CTCU si sono accorti che le compagnie, negli anni passati, non avevano stipulato con i loro clienti un simile contratto. La normativa finanziaria prevede addirittura la nullità dei contratti di compravendita di prodotti finanziari in assenza del contratto “quadro”. Il CTCU sta valutando l'avvio di una causa pilota per far accertare l'irregolarità.

Casa, bilancio familiare, tessili

Consulenza in tema di questioni fiscali

Molto apprezzata dai consumatori la consulenza per problematiche fiscali, entrata a far parte dell'offerta di consulenza del CTCU da alcuni anni. Da un lato il CTCU offre assistenza a chi abbia già in corso un problema, quale ad esempio controlli fiscali, dichiarazioni dei redditi contenenti errori, sanzioni, ricorsi, crediti d'imposta, cartelle esattoriali nonché detrazioni d'imposta non ammesse. Dall'altro lato il CTCU offre una consulenza specifica in tema di agevolazioni fiscali legate alla casa. Anche questa consulenza è assai gradita, poiché per il singolo risulta molto difficile essere informato e stare al passo con le continue modifiche normative. Nel 2016 parecchi consumatori ci hanno riferito che i CAF hanno “rifiutato” loro delle detrazioni d'imposta, sostenendo che la documentazione fosse inadeguata, decisioni queste non condivise dai nostri esperti. I consumatori si sono poi trovati a dover scegliere se incaricare della redazione della dichiarazione un commercialista (con tutti gli oneri annessi), oppure provvedere a dichiarare i redditi autonomamente (con tutti i rischi connessi). Molti consumatori continuano ad esprimere critiche sull'imposta comunale sugli immobili.

Prezzi dell'energia: promesse, e fatti

Anche nel corso del 2016 il CTCU ha monitorato da vicino i prezzi dell'energia. La nostra “famiglia-tipo” avrebbe potuto risparmiare ben 366 euro all'anno, passando dal mercato tutelato alla miglior offerta sul mercato libero. Meno entusiasmanti le tariffe della nuova società locale, Alperia. Nonostante fossero state annunciate come sconti consistenti, un'analisi più approfondita svolta dal CTCU ha mostrato che esse non possono in alcun modo competere con le tariffe offerte in precedenza dalla SEL. È vero che esse prevedono dei risparmi (minimi) rispetto alla tariffa del mercato tutelato, ma non reggono però il confronto con quanto, ad esempio, offerto dai “cugini” trentini. Grazie al calcolatore ufficiale “Trovaofferte” è possibile fornire ai consumatori, in ogni momento, una panoramica delle offerte più vantaggiose presenti sul mercato nazionale, per la loro specifica situazione.

Progetto “Energia: diritti a viva voce”

È proseguito anche nel corso del 2016 il progetto „PQS – Energia: diritti a viva voce” presso lo Sportello energia del CTCU. Lo Sportello di Bolzano – uno dei 26 sportelli informativi e di assistenza attivati sul territorio nazionale - è risultato il secondo sportello in Italia, dopo quello di Roma, per numero di contatti avuti (oltre mille) con utenti del servizio elettrico e del gas. Anche nel corso del 2016 la richiesta di assistenza da parte dell'utenza è stata elevata. Sono state fornite informazioni ed assistenza specifica (reclami/conciliazioni) riguardo a numerose problematiche dell'ambito energetico: orientamento dei consumatori tra le diverse offerte commerciali di luce e gas; bonus sociali energia e gas; problemi di fornitura e/o di fatturazione con il proprio gestore; controllo dei consumi di energia e gas. Il 28/12/16 si è svolta anche una giornata informativa a Bressanone e Brunico con lo Sportello mobile del consumatore del CTCU.

“Basta con l'embargo energetico a danno dei cittadini altoatesini!”

Ad ottobre 2016 il CTCU ha provveduto a pubblicare ed inviare una lettera aperta al Presidente della Giunta Provinciale e all'Assessore provinciale per l'energia, chiedendo l'attuazione di quanto linearmente e chiaramente previsto dall'art. 13 dello Statuto di Autonomia e cioè la redistribuzione di energia gratuita a tutte le famiglie altoatesine nella misura di 300 kilowattora annui per ciascun componente la famiglia residente nella prima casa. Un tale misura, a giudizio del CTCU, potrebbe compensare i maggiori costi dovuti alla rimodulazione tariffaria dell'energia elettrica e dalla prospettata, prossima abolizione del cd. mercato tutelato.

Prossima eliminazione del cd. “mercato tutelato”

Il 1° giugno 2016 varie Associazioni dei Consumatori facenti parte del CNCU, fra cui il Centro Tutela Consumatori Utenti, hanno inviato al Ministero dello Sviluppo Economico una richiesta di incontro per poter illustrare i motivi di grave preoccupazione derivanti dalla prospettata e probabile eliminazione dal 2018 del cd. mercato di maggior tutela. A partire dal 1 gennaio 2018 tutte le famiglie, anche quelle altoatesine, saranno infatti obbligate a scegliere un nuovo fornitore di energia e gas sul mercato libero. Con ogni probabilità la maggior parte delle famiglie rimarrà con lo stesso operatore del sistema di tutela. Si delinea così una situazione oligopolistica o addirittura monopolistica ante-liberalizzazione, con la differenza che si tratterà di un monopolio privato mentre all'epoca il monopolio era almeno pubblico.

Trasporti e comunicazioni

Telecomunicazioni, l'enfant terrible delle liberalizzazioni

Già da parecchi anni a questa parte le cifre del CTCU mostrano chi sia il vero “enfant terrible” dei mercati ex-monopolistici: le telecomunicazioni. I consumatori sono continuamente alle prese con le ripercussioni negative di cattive pratiche da parte delle aziende. Le chiamate ai call-center dei servizi clienti restano prive di seguito, i negozi in loco, operanti in regime di franchising, non possono o non vogliono aiutare i consumatori, lettere raccomandate di reclamo restano inevase. Così le Associazioni dei consumatori sono diventate, seppur contro voglia, una sorta di servizio clienti e/o gestione reclami in outsourcing, per di più non pagato, delle stesse aziende del settore. Se a questo aggiungiamo un marketing telefonico selvaggio e senza più alcuna regola - la prassi che si va diffondendo è addirittura quella di ignorare le disdette dai servizi comunicate o inviate dai consumatori - si ha un quadro abbastanza chiaro di quello che i consumatori devono attendersi in questo settore. Soltanto un intervento deciso delle varie autorità di vigilanza - richiesta non recepita da anni - potrebbe riportare questo mercato all'ordine. Unica nota positiva in questo panorama desolato è la buona collaborazione avuta con il Comitato provinciale per le telecomunicazioni, che completa l'offerta di consulenza del CTCU.

Poste Italiane con le tariffe più alte d'Europa

I dati di una comparazione europea non lasciano dubbi: la media dei costi europei viene superata del 350%. Più volte, negli ultimi anni, il CTCU aveva constatato come Poste Italiane non raggiungesse gli obiettivi di qualità prefissati dalla stessa Società, e che un raggiungimento degli standard di qualità ed una garanzia di servizio si sarebbero potuti raggiungere solo con enormi sforzi. Ma la realtà è ben diversa: al posto di consegne veloci ed aumenti tariffari che rispecchino reali incrementi nell'efficienza del servizio, si sta lavorando ad un modello di consegna a giorni alterni per la maggioranza della popolazione italiana ed altoatesina. L'unica soluzione efficace sembra essere quella del passaggio del servizio postale alla Provincia.

Riparazione di veicoli usati – chi deve accollarsi le spese?

Nella riparazione di veicoli usati, dove spesso si discute di somme ingenti, a molti consumatori non è chiaro quali difetti siano coperti dalla garanzia e per quale durata. Questa insicurezza trae origine anche dal fatto che i venditori non sono obbligati a consegnare un certificato di conformità del bene, dal quale risulti esattamente cosa sia coperto, e cosa invece sia escluso dalla garanzia. Sono stati registrati anche molti problemi riguardo ulteriori “garanzie”, che si rivelano poi, invece, essere polizze assicurative, le quali coprono però solo parte dei costi di riparazione. A contatto diretto con i commercianti, o anche intervenendo per iscritto, il CTCU è riuscito a trovare soluzioni anche a queste problematiche.

Costi per lo spostamento di cavi telefonici

Molte proprietà immobiliari in Alto Adige sono attraversate da cavi telefonici. Questo fatto costituisce un problema per i proprietari nel momento in cui essi devono eseguire lavori edili (es. ristrutturazioni), che comportino lo spostamento dei cavi. Telecom dovrebbe eseguire lo spostamento a titolo gratuito, ma molti proprietari ricevono salate fatture, anche di alcune migliaia di euro.

Il „nuovo“ canone Rai nelle bollette dell'energia elettrica

La novella del canone TV in bolletta ha portato, nel corso del 2016, a non pochi grattacapi ai consumatori. L'unica buona notizia è stata la riduzione dell'importo del canone da 113,50 euro a 100 euro. Ma poi sono iniziati i dubbi e i problemi: cosa fare se non si possiede un televisore? Cosa fare se il canone non viene addebitato in bolletta? Cosa fare se è stato per sbaglio pagato due volte? Cosa fare se la casa è una “seconda casa”? E cosa, invece, se il proprietario della TV è in una casa di riposo? A queste domande si sono poi aggiunte una serie di difficoltà all'apparenza tutte “locali”, poiché nella fatturazione del canone in bolletta dei contratti con potenza superiore alla norma (3 kW) gli intoppi non sono mancati. Resta da sperare che nel 2017 questi problemi vengano superati. Sul tema, il CTCU sta portando avanti, con altre due associazioni partner a livello nazionale, un progetto di informazione specifico, che proseguirà anche nel 2017.

Segnalazioni alle Autorità di vigilanza

In due casi eclatanti sono state presentate segnalazioni alle Autorità (AGCM e AGCOM), principalmente per i servizi TIM Prime e TIM Prime go (quale modifica unilaterale di contratto, camuffata come nuovo servizio) e per l'attivazione di offerte a pacchetto per il traffico all'estero, in tema di roaming. Per il primo, dopo l'esito soddisfacente ottenuto relativamente a “TIM Prime” con la sospensione della sua attivazione, per “TIM Prime go”, è stata – in modo a noi incomprensibile – decretata la correttezza della pratica messa in atto dall'operatore. Relativamente al roaming invece è stato comunicato che verrà comminata a breve una sanzione, della quale però a chiusura della presente relazione ancora non si era vista traccia. Sembra che si debba concludere che in questo settore di mercato valgono regole alquanto tolleranti per i professionisti.

Dieseldate Volkswagen: i consumatori europei sono di seconda classe?

Ad oltre un anno dallo scandalo, le Autorità europee non hanno trovato ancora soluzioni chiare e definitive per i molti automobilisti, i cui veicoli sono stati coinvolti dallo scandalo delle manipolazioni dei motori. Mentre negli Stati Uniti, VW ha iniziato a liquidare rimborsi forfettari agli automobilisti, a seguito di una mediazione, dalle nostre parti non si intravedono ancora risultati positivi per l'annosa vicenda. Anche per il CTCU non è stato facile trovare validi consigli da fornire ai consumatori, anche per far sì che eventuali scelte future non risultino precluse. Resta da sperare che una delle autorità che si stanno occupando della vicenda (poco importa, quale) provveda finalmente ad adottare una decisione a favore degli utenti coinvolti, in modo che gli stessi non si sentano abbandonati del tutto.

Ambiente e salute

TTIP: si eliminano gli standard UE di tutela per i consumatori

I documenti pubblicati da Greenpeace a primavera del 2016, relativi all'accordo TTIP, hanno confermato i timori che l'accordo programmato possa minare gli standard per la valutazione dei rischi in Europa. Ad esempio, nell'ambito delle piante geneticamente modificate, i lavori di ricerca promanano quasi sempre dall'industria. Controlli indipendenti mancano del tutto! Si tratta di sviluppare nuove tecnologie soprattutto nella coltivazione di piante e nell'allevamento di animali, per poi introdurle nei mercati. Il principio di precauzione previsto a livello europeo diviene pertanto un impedimento fastidioso. Altrettanto poco comprensibile è anche il fatto che i rappresentanti politici in Europa non decidano di opporsi efficacemente alla riduzione degli standard, quali ad esempio quelli delle indicazioni geografiche protette nel settore agro-alimentare, ma lo facciano solo a parole. L'Europa non può sottoscrivere un simile accordo, sulla base di tali premesse. Cittadini e consumatori europei devono poter decidere a casa propria, ciò che essi vogliono e cosa no. E soprattutto devono poter sapere cosa si nasconde nel cibo che mangiano. Le decisioni non possono venir prese nelle stanze segrete dei potentati economici; questioni cardine dello stato di diritto e della democrazia non possono rimanere escluse. Il CTCU ha ripreso i timori espressi da molti consumatori, comunicandoli anche e soprattutto tramite i canali mediatici.

Testamento biologico: Il diritto di morire con dignità

Un attimo di distrazione al volante, un embolo cerebrale ... tanto basta per trasformare una persona sana in un paziente incapace di intendere e volere. Ma la prospettiva di essere affidati ad una medicina ipertecnologica, tesa a rinviare a tutti i costi la morte del paziente in agonia, fa paura a molti. E così si leva sempre più insistente la richiesta di uno strumento preventivo che garantisca il diritto ad una morte dignitosa. La parola chiave è “testamento biologico”. Tale istituto giuridico non è però ancora valido e riconosciuto dalla legge italiana. Per dare ai consumatori per lo meno un primo orientamento, il CTCU ha dedicato un numero della rivista Pronto Consumatore a questo argomento, includendo anche un fac-simile di testamento biologico.

Privacy nelle farmacie altoatesine: un'istantanea

Dopo continue lamentele dei consumatori riguardo la mancanza di discrezione nelle farmacie altoatesine, il CTCU ha mandato un consumatore-civetta ad intercettare qualche comunicazione nelle farmacie. Solo in una delle 15 farmacie visitate, una linea sul pavimento indicava la distanza di cortesia che andrebbe mantenuta. In altre due farmacie abbiamo trovato alcuni cartelli che chiedevano rispetto alla riservatezza, rimanendo a debita distanza da chi era servito prima di noi. Nelle restanti 12 farmacie, nessuna indicazione ricordava di mantenere la dovuta distanza di cortesia. In ogni caso, il nostro “tester” indiscreto, non ha mai avuto alcun problema ad avvicinarsi al bancone tanto da poter ascoltare tutto quello che cliente e farmacista si stavano dicendo. In seguito alla pubblicazione dei risultati, sia la federazione dei farmacisti che l'Assessora competente hanno promesso di impegnarsi per garantire in futuro maggiore privacy nelle farmacie.

Rilascio di cartelle cliniche

Alcune richieste in questo settore hanno riguardato il rilascio di dati di pazienti (referti, raggi, ultrasuoni, ...) ai pazienti stessi. Alcuni medici privati si sono rifiutati infatti di consegnare questi dati. I casi sono stati di soluzione veloce: il codice deontologico dei medici prevede che i pazienti abbiamo diritto in ogni momento a ricevere copia della propria cartella clinica, e che la documentazione ivi contenuta debba essere utilizzabile.

Mobilità dei pazienti nell'UE – I vostri diritti

Tempi di attesa oltremodo lunghi, accesso a forme di terapia o diagnosi altrimenti non disponibili, a volte consulenza migliore, dubbi sulla qualità, risparmio di costi, difficoltà nella comunicazione, viaggi: possono essere davvero tanti i motivi che ci portano da un medico all'estero europeo. Anche più e più altoatesini si chiedono se recarsi da un medico nei paesi vicini al nord. Non importa se la visita medica sia spontanea, a causa di un imprevisto manifestatosi durante una vacanza, o una visita programmata presso uno specialista estero; chi si reca in un altro Paese per un trattamento medico, stazionario od ambulante che sia, farà bene a considerare preventivamente alcuni aspetti, per non incappare in spiacevoli sorprese. In una delle edizioni della nostra rivista Pronto Consumatore abbiamo elencato gli aspetti più importanti per i consumatori.

Alimentazione

Mangiare, bere ed altre delizie – lo sapevate che?

La nostra collana informativa, iniziata in occasione dell'EXPO 2015, è proseguita anche nel corso del 2016. A ritmo settimanale abbiamo pubblicato, in collaborazione con la il Centro Consumatori della Baviera, brevi informazioni specifiche. Nei comunicati redatti abbiamo trattato svariati argomenti quali, ad esempio, il latte da fieno, il marzapane, le bacche di goji, la maltodestrina, lo zucchero di betulla, la lecitina. Abbiamo anche risposto a domande particolari, quale, ad esempio, “come si formano i buchi nel formaggio?”.

Test sulla cicoria selvatica

Nella primavera del 2016 il CTCU ha fatto analizzare in laboratorio campioni di cicoria selvatica. L'analisi non ha riscontrato residui di fitofarmaci. Anche il contenuto di metalli pesanti è risultato al di sotto dei valori soglia previsti per verdure simili alla cicoria.

Gelato, gelida passione: un prodotto di qualità?

Nel 2015, il Servizio veterinario locale aveva analizzato la qualità del gelato prodotto nelle gelaterie altoatesine, constatando anche notevoli differenze di prezzo. Per il CTCU la domanda conseguente è stata: come possiamo distinguere le differenze fra i gelati prodotti? In Alto Adige una legge provinciale fissa i criteri di produzione per le "gelaterie". Detta legge vieta, ad esempio, alle gelaterie che si fregiano della dicitura "gelato di produzione artigianale" l'utilizzo di aromi artificiali. Altri criteri previsti dalla legge provinciale fissano standard troppo permissivi, ritenuti insufficienti. Per questo motivo, il CTCU ha chiesto alla Provincia una modifica dei criteri previsti, nonché maggiori controlli. Non è accettabile che le aspettative del tutto positive che hanno i consumatori verso il cd. "gelato artigianale" vengano deluse da una legge troppo permissiva. Nel 2016 è proseguita la trattazione della questione a vari livelli.

Dall'olio di palma ai pesticidi: il CTCU informa

Anche nel corso del 2016 il CTCU ha provveduto ad informare il pubblico su argomenti d'attualità, sviluppi e ricerche nel settore dell'alimentazione. Si è parlato, fra le altre cose, dell'anno internazionale dei legumi, delle sostanze nocive contenute nell'olio di palma, di pesticidi rinvenuti nella pasta italiana, di informazione obbligatoria sugli allergeni nella gastronomia, di dichiarazione dei nutrienti nei prodotti preconfezionati e della nuova legge contro lo spreco alimentare. Nell'ambito della discussione sui pesticidi, il CTCU ha ribadito la necessità di una ulteriore riduzione del loro uso, nonché più trasparenza e sostenibilità.

Piattaforma per alimenti regionali

Il CTCU ha sostenuto l'iniziativa "Fresco dal maso" dell'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti Sudtirolesi, con contributi di informazione su prodotti stagionali nonché sulla conservazione e la lavorazione di frutta e verdura.

Collana informativa sulle intolleranze alimentari

In occasione della fiera specialistica "Nutrisan", a novembre 2016, il CTCU ha lanciato una collana informativa sulle cd. intolleranze alimentari. Siamo partiti con un'introduzione generale, seguita da informazioni sull'intolleranza all'istamina. Grazie ad una cooperazione con l'Associazione albergatori locale le informazioni sono state pubblicate anche nella rivista informativa della stessa Associazione, in modo da fornire un'adeguata informazione anche a chi opera nel settore della gastronomia. La collana proseguirà anche nel corso del 2017.

Alimentazione, una questione di etichetta?

Nel settore dedicato all'alimentazione è stata rielaborata l'offerta formativa per le scuole. Ora l'offerta comprende un modulo base dal titolo "Alimentazione, una questione di linea?" ed un modulo successivo, cui è stato dato il titolo di "Alimentazione, una questione di etichetta?". I temi di questo secondo modulo spaziano dall'etichettatura degli alimenti ai cd. alimenti funzionali agli alimenti "convenience", fino a questioni di consumo sostenibile (alimenti regionali, agricoltura biologica, commercio equo).

Viaggi e tempo libero

Sostanze chimiche pericolose nell'abbigliamento e nei prodotti per l'outdoor

Greenpeace, in occasione di un'analisi svolta su dei capi di abbigliamento, ha riscontrato la presenza di molte sostanze chimiche in alcuni prodotti e attrezzature (anche di produttori locali). L'eco avuta dall'iniziativa, dopo la pubblicazione dei risultati, ha mostrato come vi sia una grande richiesta di prodotti per l'outdoor puliti.

Social media: uno sguardo a privacy e clausole

La fusione tra Facebook e Whatsapp, avvenuta nel 2016, ha destato l'attenzione delle autorità preposte alla tutela della privacy in molti paesi europei. Le norme che tutelano la privacy in Europa sono state rispettate in occasione di questa fusione? Il Garante per la privacy della Germania ha deciso che così non è stato. Il CTU ha pertanto chiesto al Garante italiano un provvedimento analogo, che obblighi Facebook, pena l'irrogazione di pesanti sanzioni, a cessare l'elaborazione e la conservazione dei dati degli utenti italiani di Whatsapp. Inoltre andrebbe imposta la cancellazione dei dati già acquisiti. Facebook non solo non ha provveduto a richiedere il consenso agli utenti di WhatsApp, ma non ha dalla sua nemmeno una base giuridica per poterlo fare. Collegare il proprio account a Facebook deve essere una decisione personale degli utenti di WhatsApp. Pertanto Facebook deve assolutamente prima chiedere ai predetti utenti il loro consenso specifico. Nel caso di specie ciò non è avvenuto. A chiusura della presente relazione si era ancora in attesa degli esiti di tale richiesta.

„Mani sul volante“

A luglio del 2016 l'ISTAT ha pubblicato una relazione sugli incidenti stradali avvenuti nel 2015. Le cifre purtroppo non sono confortanti: per la prima volta dal 2001 è cresciuto infatti il numero dei morti sulla strada seppure a fronte di una diminuzione del numero di sinistri. In Alto Adige, inoltre, si viaggia ancora con più rischi: se il tasso di mortalità a livello nazionale è di 5,6 morti ogni 100.000 abitanti (nel 2015 si sono registrate in totale 4.114 persone decedute), in provincia di Bolzano il dato è di 6,9 (36 persone decedute). I soli verbali di infrazione emessi dalla Polizia stradale sarebbero aumentati del 20% per le sanzioni connesse all'uso del cellulare. Va precisato che l'ISTAT non fornisce cifre in base alle quali il cellulare è causa dell'aumento dei morti sulla strada, ma i numeri fanno certo riflettere. L'uso del telefonino mentre si guida certamente distrae e guidare distratti può avere conseguenze anche gravi: ad una velocità di 20 km/h, una distrazione di 2 secondi comporta un allungamento dello spazio di frenata di 12 metri: questa è esattamente la lunghezza di un autobus. L'adesivo del CTU ha come scopo solo quello di sensibilizzare le persone sul tema della guida senza cellulare. La vista dell'adesivo posizionato sul paraurti dell'auto che viaggia davanti a noi potrebbe indurci a tenere il telefono in tasca per la durata del viaggio. Gli adesivi sono disponibili gratuitamente presso tutte le filiali del CTU.

Clausole vessatorie negli accordi di utilizzo dei social media?

Nel 2016 l'AGCM ha invitato tutte le Associazioni dei consumatori a trasmettere le proprie osservazioni riguardo la vessatorietà degli accordi di utilizzo di Whatsapp. Il CTU ha analizzato tali condizioni, ed ha riscontrato che molte delle stesse non rispettano i principi di equità commerciale imposti a livello europeo. Whatsapp, ad esempio, si riserva modifiche unilaterali, limita il risarcimento di eventuali danni, fissa il foro competente presso la sede dell'impresa, fissa quale legge applicabile sempre quella della sede dell'impresa e via dicendo. A chiusura di relazione, non si conoscevano ancora i risultati e gli esiti della consultazione.

Consumo critico

Consulenza in tema di elettrosmog

Con l'inarrestabile diffondersi delle tecnologie digitali e wireless, a molti comparti che fino a ieri erano funzionanti e assolutamente affidabili anche senza queste implementazioni (si pensi al registro scolastico, oggi sempre più soppiantato e sostituito dal registro digitale), i consumatori si interrogano sul senso di quello che viene definito "progresso", ma che ad alcuni appare non tanto come un miglioramento qualitativo di beni e servizi, bensì solo un asservimento ai grandi gruppi economici multinazionali.

L'attività della consulenza cerca di far luce su questi fenomeni e informare sulle alternative, la cui esistenza è importante affermare e consolidare. Nella convinzione della necessità di queste alternative si è cercato spesso anche il contatto con istituzioni come l'Agenzia provinciale per l'ambiente, le amministrazioni comunali o la Difesa civica, coinvolgendo in molti casi l'iniziativa popolare Onde civiche / Bürgerwelle.

Molte richieste di consulenza hanno riguardato la quasi impossibilità di acquistare prodotti tipo radio, router per computer, stampanti sprovvisti di collegamenti senza filo. La grande pressione verso il “wireless” sta ormai portando a scomparire anche quegli elettrodomestici, come le lavatrici o i frigoriferi, che fino a ieri funzionavano senza abbisognare di collegamenti internet. Come proteggersi ed evitare di divenire elettrosensibili? Siamo ormai agli albori di “Internet delle cose”, tecnologia che prevede la interconnessione di milioni di oggetti e il loro controllo a distanza. Tutto ciò porterà ovunque ad un ulteriore incremento dell’inquinamento elettromagnetico, ma anche ad una onnipresente attività di sorveglianza, con buona pace degli sforzi finora spesi per garantire il diritto alla tutela della privacy.

Si tratta naturalmente di interessi commerciali, ma per la loro attuazione sono necessari partner importanti, individuati nelle amministrazioni pubbliche. A tal fine i grossi gruppi multinazionali utilizzano varie “esche”. Una di queste prende come pretesto il “risparmio energetico” e viene declinata in varie modalità. Come garantire ad esempio che i lampioni di una città siano accesi solo quando è necessario? Si possono implementare vari sensori, che misurano la velocità del vento, la temperatura, la presenza di persone, ecc. Tutti questi dati (big data) vengono raccolti e trasmessi in continuo a grossi centri di calcolo, dove ne avviene l’elaborazione e il controllo ottimale degli impianti. Quale tecnologia utilizzare per la trasmissione? Naturalmente la tecnologia a microonde, anche se dal 2011 l’Organizzazione Mondiale della Sanità classifica questo tipo di radiazioni come “possibilmente cancerogene” e dal 2015 il Consiglio provinciale altoatesino ha adottato ufficialmente il principio di precauzione nelle tecnologie di trasmissione.

Si sono avuti a proposito vari incontri con Sindaci e Amministratori comunali, allo scopo di informare riguardo agli sviluppi in atto e chiedere il rispetto dell’interesse alla salute, anche in considerazione del crescente numero di soggetti elettrosensibili.

Finora non possiamo vantare grossi risultati, se non l’assicurazione di varare iniziative di informazione e sensibilizzazione della popolazione.

Da poco abbiamo appreso che il Comune di Merano ha sottoscritto nel 2016 un accordo con ditte appartenenti a LoRaWAN (low range wide area network) per il controllo di sensori utili ad individuare biciclette rubate. Internet of things è già arrivato!

Campagna per la riduzione dell'elettrosmog nei condomini

Sempre più i router Wi-Fi e gli apparecchi wireless si diffondono e vengono utilizzati dagli utenti, anche in modo del tutto inconsapevole dei rischi per la salute che sono collegati alle loro radiazioni. In tutte le abitazioni infatti, e specialmente nelle zone-notte, l’inquinamento aumenta di parecchio. E questo perché non si tiene conto del fatto che i router Wi-Fi e i dispositivi wireless, con le loro continue emissioni di radiazioni, hanno effetti molto nocivi sull’organismo umano.

È vero che è molto comodo avere l’accesso Internet immediato e veloce in qualsiasi zona dell’abitazione, ma c’è un problema costituito dal fatto che gli abitanti della casa, sia dentro che oltre le pareti dell’abitazione, vengono irradiati inutilmente anche quando la connessione non viene usata! Quindi bisogna spegnere la connessione quando non la si usa, specialmente di notte!

Per aiutare a ricordarsene, il CTCU ha prodotto un adesivo per il condominio, anche nell’intento di favorire una migliore convivenza condominiale. L’elettrosmog, che nuoce alla salute dei grandi e allo sviluppo dei piccoli, è da ridurre ogni qualvolta possibile, ma specialmente durante le ore notturne, al fine di favorire un rigenerante riposo notturno.

Gli adesivi si possono ritirare gratuitamente in tutti i punti di consulenza e presso lo sportello mobile del CTCU (vedi www.centroconsumatori.it).

Molti apparecchi che lavorano con il collegamento wireless possono funzionare anche via cavo. Così è possibile evitare l’irradiazione superflua. Una volta collegato via cavo, il router può funzionare senza produrre elettrosmog, la velocità di navigazione migliora e la comunicazione non può più essere intercettata via etere!

Formazione dei consumatori

Continua il successo riscosso dal punto informativo-didattico INFOCONSUM presso gli insegnanti della provincia di Bolzano. Le richieste che pervengono soprattutto nel mese di settembre esauriscono presto la disponibilità di incontri formativi predisposti con le forze di consulenza del CTCU e con l'apporto di esperti esterni.

Circa 1.700 gli studenti e le studentesse coinvolti nei diversi workshop organizzati.

Ogni incontro viene personalizzato con il coinvolgimento degli insegnanti richiedenti, così da garantire sia l'inserimento dei contenuti proposti nel migliore periodo di svolgimento del programma, sia la valenza pedagogica degli interventi con il loro richiamo attraverso varie iniziative concertate all'interno dell'anno scolastico. La conseguenza più naturale di questo impegno è che i ragazzi stessi vogliono divenire protagonisti e avviare, da soli o in piccoli gruppi, attività di approfondimento nella realtà che li circonda. Su queste basi nascono i successi documentati anche nel sito Internet del CTCU, ad esempio con la presentazione di tesine alla Commissione di esame di terza media. Quest'anno abbiamo avuto anche l'elaborazione di un articolato dossier da parte di una studentessa liceale, nonché la performance artistica di una studentessa che ha concluso così il proprio percorso di studi presso l'Accademia di design.

Attraverso le continue acquisizioni della mediateca, gli insegnanti interessati hanno la possibilità di arricchire le proprie lezioni con i più moderni materiali didattici, schede di approfondimento e ausili idonei a migliorare lo studio di particolari aspetti del consumo.

La Regione Autonoma Trentino – Alto Adige ha curato anche nel 2016 il finanziamento di gran parte degli interventi attraverso il progetto "La tutela del consumatore fa scuola in Europa", alleggerendo così le amministrazioni scolastiche dal peso di valutare economicamente le possibilità di migliorare l'offerta didattica.

I riscontri raccolti presso gli insegnanti trovano formale conferma nei moduli compilati al termine di ogni lezione concordata con le scuole. Che si tratti di scuole elementari, medie, superiori o professionali i giudizi non si discostano molto tra di loro: assoluto gradimento e apprezzamento per l'attività svolta, uniti alla richiesta di ripetere tali positive esperienze nel successivo anno scolastico.

ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori

Nel 2016 il Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano ha fornito informazioni ed assistenza concreta a ben 3.254 consumatori. 1792 sono state le richieste di informazione e 904 le richieste di assistenza per le quali sussisteva già un problema concreto (erano 621 nel 2015). In 337 casi il CEC di Bolzano è intervenuto direttamente per aiutare consumatori residenti in altro Paese dell'UE alle prese con problemi verso imprese italiane, mentre in 221 casi i colleghi dei CEC degli altri Paesi dell'UE hanno aiutato a risolvere reclami inviati da consumatori italiani verso imprese con sede in tali Paesi. I settori principali nei quali il CEC Bolzano è intervenuto sono stati, come negli anni precedenti, il settore dei trasporti (oltre ai diritti dei passeggeri aerei molti reclami hanno riguardato il settore dell'autonoleggio), il settore del turismo e quello del commercio elettronico.

Nei 558 casi gestiti dal CEC di Bolzano nel 2016, le collaboratrici del Centro sono riuscite a recuperare per i consumatori circa 150.000 Euro. Continua dunque il riconoscimento da parte delle imprese italiane ed europee del lavoro svolto dalla Rete dei Centri Europei Consumatori CEC, che porta ad una più proficua collaborazione con le stesse e nella gran parte dei casi ad una soluzione amichevole, soddisfacente per le parti.

Nel corso del 2016 il CEC ha pubblicato complessivamente 31 comunicati stampa. Il riscontro da parte dei mass-media locali e nazionali è stato buono e nel corso dell'anno sono state rilasciate 45 interviste e la raccolta stampa ha registrato più di 45 articoli di stampa del CEC ripresi dai media. L'edizione europea del bollettino mensile di informazione "Pronto consumatore" (pubblicata in italiano, tedesco, inglese e ladino) ha ora un volto completamente nuovo ed è stata inviata 11 volte all'anno ai 2.110 lettori interessati a ricevere regolarmente le informazioni del CEC. Nel 2016 è proseguito il lavoro di modifica del sito internet www.euroconsumatori.org e questo impegno ha portato decisamente i suoi frutti: il numero dei visitatori è quasi raddoppiato rispetto al 2015: nel 2016 i visitatori sono stati ben 153.672 e hanno consultato un totale di 388.600 pagine.

Nel 2016 il CEC di Bolzano ha pubblicato un nuovo opuscolo intitolato „Assicurati in vacanza: assicurazioni viaggi e assicurazioni nel noleggio auto“, dedicato alle coperture assicurative aggiuntive per chi noleggia un'auto e alle prestazioni delle assicurazioni viaggio. L'opuscolo contiene anche una comparazione di alcune assicurazioni di viaggio italiane, tedesche, austriache nonché una inglese: i risultati del confronto sono stati riassunti in una tabella.

Vari incontri e seminari sono stati organizzati al fine di aumentare il livello di conoscenza delle attività del Centro nei vari settori: in particolare, una conferenza stampa all'inizio dell'estate per il servizio di consulenza ai viaggiatori, una colazione europea in occasione della Festa dell'Europa, lezioni presso scuole superiori, l'Università di Trento, in collaborazione con LTS (Landesverband der Tourismusorganisationen Südtirol), un incontro organizzato dal Consiglio Regionale del Piemonte a Torino ed uno presso il centro di accoglienza per i migranti di Merano.

Anche con gli altri stakeholder impegnati a vario titolo nella tutela del consumatore in Europa la collaborazione è stata intensa. Sono stati organizzati incontri con la Polizia di Stato – sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni, con l'Agenzia delle Dogane e Europe Direct Alto Adige.

Il 2016 è stato infine anche l'anno della Piattaforma ODR, attraverso la quale i consumatori vengono incentivati a risolvere questioni verso i fornitori, tramite organismi di soluzione alternativa delle controversie. Il CEC Italia è stato nominato punto di contatto per l'assistenza ai consumatori in caso di controversie transfrontaliere sorte a seguito di un acquisto online e fornisce ai consumatori tutta l'assistenza necessaria. Numerose sono state le campagne di informazione sul funzionamento della piattaforma.

Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2016 il CTCU ha concluso positivamente 522 procedure formali di conciliazione, di cui il 98% ha avuto un esito positivo, nel senso che si è ottenuto un accordo che rispettasse la volontà dei consumatori. Rispetto al 2015, gli importi recuperati per i consumatori nel corso delle procedure di conciliazione sono aumentate del 65%.

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

- conciliareonline.it (e-commerce)
- Conciliazione generale
- Telecom
- Unipol
- Enel
- ENI
- Edison
- Controversie condominiali (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind
- Tim
- Vodafone
- H3G
- Teletu
- Selnnet/Selgas
- Fastweb
- Plurifonds / Laborfonds
- Conciliazioni transfrontaliere - EEJ-NET
- RC-Auto
- Alitalia
- Trenitalia
- Postemobile

Conciliareonline.it

Nel 2016 è stato attivato, su iniziativa del CTCU e grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio di Bolzano e il sostegno della Regione Trentino-Alto Adige, l'organismo "conciliareonline.it". Si tratta di un organismo di conciliazione extragiudiziale, operante online (leggasi organismo ADR/ODR alternative dispute resolution e online dispute resolution), per controversie nate da acquisti online nelle quali una delle parti risiede in Regione. Conciliareonline è l'unico organismo ad offrire una procedura gratuita per ambedue le parti.

In occasione di un incontro europeo tra Organismi di Conciliazione di consumo, tenutosi a fine anno a Vienna, si è appreso che conciliareonline.it, che può vantare il 55% di risoluzioni positive delle domande di conciliazione presentate, ha quindi un tasso di riuscita che si attesta tra i più elevati. Nell'arco dell'incontro è stato anche rilevato che gli online-shop che scelgono un organismo di conciliazione online di fiducia denotano una maggiore qualità offerta per il servizio clienti e vengono pertanto preferiti dai consumatori.

Progetti 2016

No Problem – Servizi per i consumatori

Nell'ambito di questo progetto, al quale il CTCU partecipa in cordata con tre associazioni nazionali, il punto cardine per il CTCU è informare i consumatori sulle conciliazioni extragiudiziali e sulle prassi commerciali corrette. Il progetto proseguirà fino a metà 2017.

Progetto PQS 2016

Anche nel corso del 2016, il CTCU, sia attraverso lo Sportello Energia presso la sua sede a Bolzano, che presso alcune sue sedi periferiche ha fornito informazione, consulenza ed assistenza ad oltre mille consumatori/trici in Alto Adige, su varie tematiche dell'energia e del gas, nell'ambito del Progetto nazionale "PQS 2016". Il progetto viene portato avanti da 14 associazioni riconosciute a livello nazionale, fra le quali il CTCU.

La tutela dei consumatori fa scuola in Europa

Il progetto, che aveva preso il via nel 2014, è proseguito anche nel 2016. Siccome i contenuti offerti hanno riscontrato un notevole successo (cfr il capitolo "Formazione dei consumatori"), si è chiesto di poter proseguire l'attività anche per il 2017. In totale abbiamo visitato quasi 60 classi, per un totale di oltre 1.300 fra alunni ed alunne. I temi trattati hanno spaziato dai "classici" diritti e doveri dei consumatori alle opportunità e alle insidie delle nuove tecnologie e dei nuovi mezzi di comunicazione.

"TiVuoINFORMARE": informazioni sul canone RAI

Ha causato non pochi grattacapi ai consumatori il "nuovo" canone Rai nella bolletta elettrica. Per fornire ai consumatori informazione ed assistenza mirata, il Ministero dello Sviluppo Economico ha bandito una serie di progetti, ed il CTCU, in cordata con altre due associazioni nazionali, se ne è potuto aggiudicare uno.

www.centroconsumatori.it

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione **7.843 fra documenti e materiali per il download**. Di questi, nel 2016 ne sono stati creati ex novo 652, e 1.313 sono stati aggiornati. Sul sito si trovano ad esempio:

- informazioni sul CTCU, l'adesione all'associazione, le linee guida e le consulenze offerte
- informazioni sulle conciliazioni offerte
- informazioni su progetti ed iniziative attuali
- un catalogo di ricerca delle nostre pubblicazioni, libri, test e simili (mediateca)
- un modulo per la consulenza online
- una panoramica delle nostre sedi periferiche e 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 singoli 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 estratto scalare, calcolatore previdenza, calcolatore mutui, calcolatore titoli, calcolatore portafoglio titoli, calcolatore pensione integrativa, calcolatore usura, calcolatore sinistri bonus-malus)

- check-up assicurativo online
- libretto contabile online
- collana lettere tipo (350 lettere tipo ed informazioni brevi)
- mappa del consumo sostenibile a Bolzano (mappa GIS)
- le relazioni annuali.

Tutti questi materiali sono accessibili gratuitamente 24 ore su 24, ad eccezione delle prestazioni riservate ai soci. Inoltre il CTCU è rappresentato su facebook, twitter e youtube. Sulla pagina del libretto contabile sono disponibili brevi podcast di 2-3 minuti ciascuno, ordinati per argomento.

Publicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Radio e TV

Anche nel corso del 2016 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 2016 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 316 comunicati stampa (di cui 158 in italiano e 158 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 427 interviste a televisioni, radio e giornali.

Publicazioni

Nel 2016 il CTCU ha divulgato ca. 259.200 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee comprendono, fra l'altro,

- 323 fogli informativi (166 in lingua italiana, 166 in lingua tedesca e 91 bilingui, di cui 260 nuovi o aggiornati nel 2014)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore” (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 12 edizioni della newsletter (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 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

Comunicati stampa 2016

- Cosa accade se si congela la carne macinata nella sua confezione originale?
- Buoni propositi del nuovo anno anche per il salvadanaio – con il libretto contabile del CTCU è più facile risparmiare
- Il brodo di gallina serve davvero contro il raffreddore?
- Il canone RAI quest'anno si paga soltanto a luglio tramite la bolletta elettrica – CTCU: urge numero verde bilingue per informare i cittadini!
- Breve „resurrezione” della lira: prenotare il cambio in euro fino al 3 febbraio – ancora in circolo 2.300 miliardi di lire
- Il 2016 nel segno del risparmio energetico
- Solleciti di pagamento a valanga dell'Azienda Sanitaria – Il CTCU: procedure di incasso inaccettabili!
- Estinzione anticipata di una cessione del quinto dello stipendio – rimborso di cospicua somma seguito di interessante pronuncia dell'ABF – CTCU: attenzione ai conteggi, potreste avere diritto a rimorsi!
- Lettera aperta: Conversione lire-euro: continua la vessazione verso i cittadini
- Che cos'è il wasabi?
- Banche altoatesine, quo vadis? Corporate governance e responsabilità

- Solleciti di pagamento: accordo tra Azienda sanitaria e Centro Tutela Consumatori Uffici di fatturazione a disposizione per i cittadini/le cittadine
- 2016, anno internazionale dei legumi
- La CONSOB sanziona la Cassa di Risparmio di Bolzano – Accertata la diffusa e sistematica violazione delle regole di condotta – poste a tutela della clientela – un vero, nuovo corso è possibile soltanto senza coloro che sono stati ritenuti responsabili delle gravi mancanze – sanzioni insufficienti!
- Privacy e dichiarazione dei redditi – I consumatori possono opporsi alla trasmissione dei dati relativi alle spese sanitarie
- Cosa significa il simbolo „bicchiere e forchetta“?
- Scandalo „dieselgate“ Volkswagen – il CTCU: l'inerzia della Commissione UE e del Ministero dei Trasporti è vergognosa!
- Il consiglio di febbraio per il risparmio energetico: come ottimizzare gli impianti di riscaldamento
- Le lenticchie vanno sempre messe a bagno
- Nuovi limiti all'utilizzo del denaro contante e l'obbligo di accettare pagamenti con POS e carte di credito
- Legge di Stabilità 2016: tutto quello che c'è da sapere intorno agli immobili
- Sostanze chimiche pericolose nell'abbigliamento e nei prodotti per l'outdoor – Greenpeace testa 40 prodotti per l'outdoor e trova un sacco di sostanze chimiche in giacche, scarpe e zaini
- Cosa sono precisamente i capperi?
- Polizze vita dormienti, in arrivo nuovi rimborsi (parziali!) per i beneficiari
- Il CTCU invita a ridurre l'elettrosmog nei condomini e nelle abitazioni e distribuisce uno speciale adesivo per ricordare di spegnere il Wi-Fi quando non lo si usa
- Il Commissario Penta coinvolge la cittadinanza nella decisione sul centro commerciale – Il CTCU saluta con favore questa decisione e vede in ciò un ulteriore stimolo alla concorrenza come misura anti-inflazione
- Residui di pesticidi nella pasta italiana
- Nuovo aumento tariffe TIM per il contratto Voce. A pagarne le spese, ancora, dopo i rincari dello scorso anno, le fasce più deboli che non usano i nuovi mezzi di comunicazione!
- A quando l'obbligo di dichiarazione per le uova anche nei prodotti preconfezionati?
- Cos'è lo zucchero di betulla?
- Giornata mondiale dei consumatori: il CTCU presenta la Relazione dell'attività svolta nel 2015 - Le telecomunicazioni (telefonia) il punto più dolente per la maggior parte dei consumatori - I recuperi salgono del 27% e sono pari a 1,8 mio. di euro
- L'Antitrust ha sanzionato alcune Casse Rurali – Il CTCU: anche i consumatori direttamente coinvolti devono essere risarciti – allestita hotline per informazioni
- Il prestito vitalizio ipotecario – Il CTCU: un'opportunità oppure un favore alle banche? Emanato il decreto ministeriale che regola il prestito vitalizio
- Bisogna davvero conservare le uova in frigorifero?
- „Mini-Condomini“: detrazione fiscale su spese per interventi di recupero del patrimonio edilizio e di riqualificazione energetica
- Attenti alle polizze vita a capitalizzazione: sei punti per un'analisi critica dei vostri contratti
- Suggerimenti per il risparmio energetico nel mese di marzo: eliminiamo gli apparecchi che consumano energia di nascosto!
- Banca d'Italia: si devono applicare gli interessi negativi! Mutui casa, i parametri in caduta libera
- Che differenza c'è fra l'asparago verde e quello bianco?
- Edilizia abitativa: abolire finalmente il convenzionamento perenne – CTCU: risparmio finanziario non attrattivo, si incentivano il risparmio immobiliare
- La favoletta delle tariffe elettriche convenienti
- Il CTCU analizza le nuove tariffe Alperia: ai consumatori viene propinato un pacco „ingannevole“
- Assicurazione auto - „La scatola nera“ - Premi bassi – se vi fate sorvegliare
- TIM Prime – sospesa l'attivazione della nuova tariffa – dopo la segnalazione del CTCU e le reazioni delle Autorità di vigilanza la società ha deciso di fare marcia indietro
- Noproblem – servizi ai consumatori
- La lecitina è di origine animale oppure vegetale?
- Nuovo canone TV - Istruzioni per l'uso al pagamento e all'esonero! Termine: 30 aprile 2016

- Bonus mobili di 16.000 Euro per le „giovani coppie“: chi, come, quando e perchè?
- Lo strudel con semi di papavero è allucinogeno?
- Lettera aperta al Commissario Europeo per la salute e la sicurezza alimentare - Richiesta del Centro Tutela Consumatori Utenti: nessun rinnovo per il glifosato! No alle dispute accademiche sulla pelle dei consumatori!
- Mutui ipotecari con tasso floor - Molti consumatori hanno ottenuto notevoli risparmi con la surrogazione e/o la rinegoziazione
- Il 29 e 30 aprile sono proclamate in tutta Italia le "Giornate senza Wi-Fi": nel nostro Paese abbiamo Internet ormai da 30 anni, ma ancora oggi rimangono inascoltati gli appelli all'applicazione del principio di precauzione!
- CTCU e CEC chiedono maggiori tutele per i consumatori nei pagamenti con carte di credito nelle vendite online
- Suggestivi per il risparmio energetico nel mese di aprile – trucchi per risparmiare energia con frigoriferi e congelatori
- Parte la nuova conciliazione online in Alto Adige: www.conciliareonline.it – in occasione di un Convegno tenuto a Bolzano si è sottolineata l'importanza della conciliazione per consumatori e imprese
- Cosa vuol dire „UHT“ nel latte a lunga conservazione?
- Accordo TTIP: confermati i timori di un'eliminazione degli standard UE di tutela per i consumatori
- „OPEN DAY! - Consulenza gratuita su testamenti e donazioni
- Mercato Generale in cerca di un futuro – Il CTCU si oppone alla chiusura
- Il CTCU testa per la prima volta la cicoria selvatica: nessuno sfioramento di valori
- Roaming estero in UE: segnalazione alle Autorità per i pacchetti attivati in automatico – questione molto sentita in Alto Adige – CTCU: meglio scegliere i servizi secondo le proprie necessità!
- Cassa di Risparmio di Bolzano e azione di responsabilità verso ex vertici - Il CTCU: meglio tardi che mai! A fine maggio prima udienza davanti al Tribunale di Bolzano per 120 sottoscrittori del Dolomit
- Irregolarità nella convocazione dell'assemblea dei soci della Cassa di Risparmio? CTCU: no al baratto “invito in cambio del profilo di rischio”!
- Perché le sostanze amare sono importanti?
- Leasing immobiliare abitativo - CTCU: un'alternativa al mutuo ipotecario?
- „Lascito“ digitale: cosa fare? I consigli del CTCU per i consumatori
- Bacche di goji; cosa contengono?
- Ulteriori rimborsi per le polizze dormienti
- Cosa è il gelato „soft“?
- Esce dalla porta TIM PRIME, rientra dalla finestra TIM PRIME go!
- Energia: le Associazioni dei Consumatori chiedono al MISE un incontro per illustrare le criticità ed avanzare proposte relative al mercato dell'energia delineato dal DDL Concorrenza
- Poste Italiane con le tariffe più alte in Europa
- Media europea superata del 350%
- CTCU: il servizio postale in Alto Adige versa in condizioni “terminali”!
- Olio di palma – dannoso per l'ambiente e la salute
- Suggestivi per il risparmio energetico nel mese di giugno: Risparmio energetico sull'acqua calda
- Perché a giugno finisce la stagione del rabarbaro?
- Vendite porta a porta - Attenzione alle proposte di sconti: sono contratti veri e propri da 3000 euro!
- E-commerce: solo un onlineshop su 20 informa correttamente sulla conciliazione – Prime segnalazioni all'Antitrust
- Da dove proviene l'aroma dei pomodori?
- Vendite „porta a porta“ di rilevatori di fughe di gas – La loro installazione non è obbligatoria! Il recesso dal contratto è possibile entro 14 giorni dalla consegna del prodotto!
- Incomprensibile ritardo nell'apertura delle nuove farmacie! CTCU: la Provincia non dovrebbe essere in coda ad altre regioni bensì stimolare la concorrenza e non limitarla
- Saldi: i consigli del CTCU per la “caccia all'occasione”
- Qual'è la differenza tra marmellata e confettura?

- Class action. DDL arenato in Senato da oltre un anno; consumatori chiedono sblocco immediato per approvazione di una riforma di vitale importanza per la tutela dei cittadini
- Assicurazione malattia privata – ne abbiamo veramente bisogno?
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che ...? Qual è la differenza tra il bicarbonato di sodio e il lievito in polvere?
- Mutui prima casa in Alto Adige: confronto maggio-giugno 2016 - Tassi bassi: è il momento di approfittarne per contrattare o surrogare il mutuo
- Olio d'oliva – tanto desiderato e spesso “falsificato”?
- Incidenti stradali: la mortalità in Alto Adige supera quella nazionale
- Formaggi: quali sono le croste commestibili?
- Il consiglio per il risparmio energetico per il mese di luglio: appartamenti freschi senza spese accessorie alte
- Pratiche commerciali scorrette nella vendita di impianti fotovoltaici - AGCM commina una sanzione di 640.000 euro al gruppo Green Power - Segnalazione partita dal CTCU – parecchi casi anche in Alto Adige
- Decreto mutui: in caso di mancato pagamento di 18 rate mensili, la casa passerà alla banca! CTCU: vantaggi e svantaggi devono essere bilanciati!
- Perché i frutti di bosco andrebbero congelati separatamente?
- Le farmacie trascurano la privacy dei pazienti! Un sondaggio del CTCU mostra che ciò che per le banche è scontato, nelle farmacie è merce rara
- Interessi zero sui conti bancari: meglio non arrabbiarsi, piuttosto cambiare conto. Pensionati e fasce deboli hanno diritto al cd. conto di base gratuito
- Canone Rai: arrivano le prime contestazioni. Come chiedere il rimborso se l'addebito sulla bolletta elettrica non era dovuto
- Da dove proviene il colore “rosato” del vino?
- Archiviazione per TIM PRIME go: discutibile decisione dell'Autorità
- Quando mai una diminuzione dei residui di pesticidi nella frutta e nella verdura - Il CTCU: intraprendere sforzi per ridurre l'uso di pesticidi in agricoltura!
- Mutui: le banche non possono definire discrezionalmente il tasso applicato al mutuo Il CTCU consiglia di (far) controllare la clausola del tasso
- Suggerimenti per il risparmio energetico nel mese di agosto: risparmiare energia durante il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura
- Perché la verdura andrebbe sbollentata prima di essere congelata?
- Etichetta sul dispendio energetico per gli apparecchi di ventilazione - L'efficienza energetica si evince dalle frecce color arcobaleno
- Da dove provengono i pinoli?
- Informazione sugli allergeni: dal 1° settembre le nuove norme per la ristorazione
- Non senza il mio spuntino!
- Osservatorio conti correnti 2016 - Il confronto: possibili risparmi fino a 300 euro! Il CTCU: permane difficile la scelta nella giungla dei costi
- Serve un vero calcolatore dei costi per far decollare la concorrenza
- Suggerimenti per il risparmio energetico nel mese di settembre: prepariamo il riscaldamento per l'inverno
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? I bambini necessitano di glucosio per apprendere meglio?
- Nuova legge contro gli sprechi alimentari - Il CTCU: ridurre quanto prima la tassa rifiuti alle aziende che donano alimenti - Finanziare le ulteriori misure tramite un apposito fondo
- La proposta della Commissione Europea sulle tariffe „roaming“: non mantiene quanto promesso
- TiVuoINFORMare: assistenza multicanale per i consumatori - Il progetto di Adiconsum, ADOC e CTCU mira ad informare e fornire assistenza ai consumatori riguardo le problematiche relative al canone TV in bolletta
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Pesto: originale oppure surrogato?
- Polizze vita come investimento – ignorati gli obblighi di legge? Il CTCU promuove una causa pilota. I consumatori possono chiedere informazioni al CTCU
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Qual è la differenza tra miele di fiori e miele di bosco?
- Ora la bolletta dell'energia va conservata per 10 anni! Il CTCU fornisce consigli sui tempi di

- conservazione dei documenti
- Esposto urgente al Garante della Privacy - Il CTCU: anche in Italia provvedimento d'urgenza contro il trasferimento dei dati da WhatsApp a Facebook
- La Commissione Europea dá seguito alle richieste dei consumatori – I costi del roaming saranno aboliti
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Cos'è il tofu e come viene prodotto?
- Lettera aperta al Presidente della Giunta Provinciale, Arno Kompatscher all'Assessore per l'Energia, Richard Theiner - “Basta con l'embargo energetico a danno dei cittadini altoatesini!” La prevista redistribuzione di energia gratuita a tutte le famiglie potrebbe compensare i maggiori costi dovuti alla rimodulazione tariffaria dell'energia elettrica ed alla prospettata, prossima abolizione del cd. mercato tutelato
- La Provincia: “riserve giuridiche” riguardo la distribuzione di energia gratis - Secondo il CTCU sono senza fondamento! Nelle Fiandre fino a due anni fa si distribuiva energia gratuitamente
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Come si formano i buchi del formaggio?
- Il progetto “Energia: diritti a viva voce” sempre sulla cresta dell'onda - Il CTCU secondo Sportello in Italia per numero di contatti
- Il CTCU: Poste Italiane deve risarcire i cittadini che hanno investito nel fondo Obelisco collocato dalle stesse
- Canone TV: va pagato entro il 31 ottobre - controllate le bollette, chiedete informazioni e in caso pagatelo usando il modello F24 - Alperia è in ritardo con la fatturazione
- Cassazione: le banche non possono dar corso ad operazioni “inadeguate”! La clamorosa sentenza ottenuta dal Prof. Cerniglia può essere fatta valere anche dagli azionisti della Cassa di Risparmio!
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Come si lavora la mela cotogna?
- Le nuove regole sull'anatocismo - Dal 1° ottobre sono entrate in vigore le nuove norme sul tema dell'anatocismo bancario; dopo anni di incertezza le nuove norme dovrebbero portare un po' più di chiarezza sull'argomento
- Suggerimenti per il risparmio energetico nel mese di ottobre: risparmiare energia con il riscaldamento
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Qual è la particolarità del „latte fieno”?
- Canone TV in bolletta - CTCU: troppe incertezze a danno dei consumatori - Alperia dia informazioni definitive e chiare!
- Confronto prezzi energia e gas – L'evoluzione del costo dell'energia in Alto Adige – Cambiando fornitore è possibile risparmiare fino a 366 euro in 10 minuti
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? C'è cacao e cacao...
- Assicurazione malattia privata - ne abbiamo veramente bisogno?
- Informazioni del CTCU in merito alle intolleranze alimentari - Intolleranze?
- Le ultime notizie in merito alle intolleranze alimentari
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Cos'è la maltodestrina?
- Invito alla conferenza stampa - Banche: gli attuali sviluppi al centro dell'attenzione - La trasformazione in Spa della Banca Popolare dell'Alto Adige
- Irregolarità nel collocamento delle azioni della Cassa di Risparmio - Il CTCU: serve finalmente chiarezza per tutti gli investitori!
- Trasformazione in Spa della Popolare dell'Alto Adige CTCU: quanta confusione!
- Gravi irregolarità nella vendita delle azioni della Cassa di Risparmio di Bolzano - Il CTCU scrive ai vertici della Banca, per avere chiarezza per i numerosi investitori danneggiati
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Da cosa dipende la spalmabilità del burro?
- TiVuoiINFORMare: Canone TV – se non hai la TV, fai ora la dichiarazione per il 2017! TiVuoiINFORMare: progetto di assistenza multicanale per i consumatori – da mercoledì 23 novembre attivo il numero dedicato 06 44 17 0 234
- Suggerimenti per il risparmio energetico per il mese di novembre: come evitare spifferi indesiderati!
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Esiste “il cibo per l'anima”?
- Lettera aperta al Presidente della Giunta Provinciale, Dr. Arno Kompatscher, Assessore alla Tutela Paesaggistica, Dr. Richard Theiner, Assessore all'Edilizia Abitativa, dott. Cristian Tommasini - Caro-casa in Alto Adige: fermare l'aumento dei costi dei terreni edificabili per calmierare i prezzi delle abitazioni
- La banca risponde per mancata diversificazione degli investimenti: importante vittoria davanti

- alla Corte di Appello per una famiglia altoatesina
- Assicurazioni vita: polizze a capitale rivalutabile - Davvero una buona scelta per chi decide di investire lì i propri risparmi?
- Mangiare, bere e altre delizie – lo sapevate che ...? Di cosa è fatto il marzapane?
- La “parità del potere d’acquisto” in forte calo anche in Alto Adige - Lieve ripresa nel 2016 - L'energia gratis quale rimedio al calo del potere d'acquisto
- Collana informativa sulle intolleranze alimentari - Addio a speck, parmigiano e vino rosso? Cosa è bene sapere sull'intolleranza all'istamina
- Banca Popolare dell'Alto Adige: il recesso può essere esercitato fino al 27 dicembre 2016 - Un'ordinanza del Consiglio di Stato toglie alle banche popolari il diritto di limitare o escludere il recesso dei soci - Anche il valore di liquidazione può essere contestato, ma solo contestualmente alla dichiarazione di recesso!
- Canone TV 2017 - Chi non possiede la TV, farà bene ad attivarsi entro il 20 dicembre prossimo!
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti partecipa all'incontro europeo tra Organismi di Conciliazione di consumo - I consumatori e gli online-shop godono di vantaggi se offrono la possibilità di ricorrere agli organismi di conciliazione online - “Conciliareonline.it” con le quote di risoluzione positiva più alte
- Suggerimenti per il risparmio energetico per il mese di dicembre: i consigli del CTCU per il risparmio energetico nel periodo natalizio
- Dichiarazione dei valori nutrizionali: da ora in poi obbligatoria su tutti gli alimenti confezionati - A far data dal 13 dicembre 2016 la dichiarazione del valore nutrizionale sui beni alimentari confezionati è diventata obbligatoria a livello europeo. Fino ad ora, invece, l'indicazione dei valori nutrizionali era solo volontaria
- Lettera aperta: Dimissioni dalla Commissione taxi del rappresentante degli utenti/clienti
- Energia e gas: il 28 dicembre giornata informativa a Bressanone e Brunico con lo Sportello mobile del consumatore
- Contributi per la previdenza complementare non dedotti dal reddito? È possibile comunicare i pagamenti entro l'anno successivo, e la deduzione sarà riconosciuta al momento della prestazione
- Il 'libretto contabile online' va su smartphone: ora le uscite possono essere registrate immediatamente - La nuova applicazione fornirà un aiuto concreto
- per risparmiare nel 2017!
- Modifiche al Regolamento comunale commissione taxi - Accarrino (CTCU): “Disposto a revocare dimissioni”

Fogli informativi 2016

Abbonamenti a riviste
Acqua di rubinetto frizzante
Acqua minerale o acqua dal rubinetto
Acquistare a rate
Acquistare in cooperativa
Acquisti intelligenti
Acquisti rispettosi del clima
Acquisto di cani e gatti
Agevolazioni e incentivi nell'edilizia
Agevolazioni fiscali prima casa
Alcol: è meglio riconoscere subito un consumo problematico
Alcol nel cioccolato
Alimentazione corretta: nulla di complicato
Alimentazione sana: "5 porzioni al giorno"
Alimentazione sana per i nostri bambini
Amministrare le finanze
Antenne della telefonia mobile: come difendersi?
Architetti e Geometri
Aria fresca in casa
Assicurazione auto - al telefono o via internet
Assicurazione malattia

Assicurazione per il caso morte
Assicurazione RC vita privata (o del capofamiglia)
Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!
Assicurazioni abitazione
Assicurazioni auto
Assicurazioni auto: Informazioni utili e garanzie accessorie
Assicurazioni infortuni
Assicurazioni per il caso vita
Aumenti di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici per persone private
Autonoleggio
Auto nuova? Dal CTCU i "Consigli per gli acquisti!"
Banane direttamente dal contadino
Belli e puliti - ma senza crudeltà
Beneficenza
Bevande energetiche
Bimbo a bordo? Seggiolini omologato!
"Bio" - logico?
Bollo auto e sanzioni
Bonus mobili per giovani coppie
Buoni acquisto

Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso
Caldaia obsoleta
Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori
Casaclima requisiti minimi per edifici di nuova costruzione
Casa, dolce casa
Casa fresca d'estate
Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 1° parte: cellulari e smartphone
Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 2° parte: cellulari e smartphone
Certificazione energetica in l'Alto Adige
Cessione del quinto dello stipendio
Check-up RC auto
Chi la vuole bianca... e chi la vuole intelligente!
Clonazione di bancomat o di carte di credito
Coibentazione interna
Come disattivare loghi e suonerie
Come fare un reclamo
Come gestire un bilancio familiare
Come riempire il vostro salvadanaio
Come risparmiare energia
compravendita immobiliare: caparra confirmatoria o caparra penitenziale?
Compravendita tramite agenzie
Computer e videogiochi - Buoni solo per giocare o anche per imparare?
Confronto prezzi combustibili per riscaldamento
Consigli per l'acquisto dell' abbigliamento
Consigli utili per il compostaggio
Consigli utili prima di acquistare casa
Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche
Consumo energetico degli elettrodomestici
Contabilizzazione e ripartizione dei costi di riscaldamento nel condominio
Conto termico per persone private e condomini
Contratti con agenzie matrimoniali
Contratti conclusi a distanza
Contravvenzioni stradali
Convenienza economica dell'impianto fotovoltaico
Conversione dei debiti
Corsi di formazione
Corsi di informatica: come riconoscere gli organizzatori seri
Cosa c'è da sapere quando si va per officine
Cosa succede se non ritiro la "raccomandata"?
Cos'è il consumo critico?
Cose ritrovate e premio per il ritrovatore
Costi delle cure odontoiatriche: il servizio "mediazione preventivi"
Cure dentistiche
Cure dimagranti
Da dove arriva il nostro ovetto mattutino?
Deumidificazione di muri e pavimenti
Di buon passo... Pavimenti: cosa offre il mercato
Dichiarazione dei redditi on-line: facile e gratuita
Dimmi come dormi ...
Diritti & doveri in condominio
Dolcificanti artificiali
Edifici a tenuta d'aria
Elettrosmog e radiazioni terrestri
Elettrosmog radiazioni terrestri in camera da letto e sul posto di lavoro
Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore
Esposizione dei prezzi: cosa deve comparire dove?
Filetto di sogliola
Fondamentali del contocorrente
Fotovoltaico energia elettrica dalla luce del sole
Furto/smarrimento di bancomat e carte di credito
Gamberetti
Garanzia sui beni di consumo
Geotermia - Energia utile dal sottosuolo
Gestire un guardaroba: Quali responsabilità?
Giocattoli- sicuri, sani ed ecologici
Giochi di società
Giochi e sicurezza
Giù le mani dal legno tropicale
Gli effetti dell'alimentazione biologica sulla salute
"Google street view" questioni aperte, diritti e consigli utili
Grandi affari con i chili altrui
Gratuito patrocino
Grigliate all'aperto
I diritti dei passeggeri aerei nei casi di overbooking, cancellazioni e ritardi
Il codice europeo a barre
Il contratto di locazione turistica
Il contratto preliminare
Il fallimento del costruttore
Il garante del contribuente
Il Latte
Il libretto contabile
Il notaio
Il risarcimento diretto
Il termometro dei costi del calore
Il testamento
Il tuo check-up assicurativo personalizzato: risparmiare soldi assicurandosi bene
Impianti di riscaldamento
Impianti solari per la produzione di acqua calda
Indagine termografica degli edifici individuare le perdite di calore
Indice dei consumi elettrici
Indirizzi dei gestori telefonici
Info mutui in breve 2
Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile
Inquinanti nascosti in casa
Insetti stecchiti - e noi?
Integratori alimentari
Intorno all'uovo
Inumazione di persone indigenti: quando è il comune ad assumerne le spese
Investimenti al telefono: No grazie!
Investimenti - I diritti degli investitori
In viaggio con animali
I rimborsi per spese sanitarie all'estero
Isolamento termico

La casa flessibile-progettare bene oggi per risparmiare domani	Pranzare in ufficio
L´acido citrico	Prestiti
L'amministratore di sostegno: chi è e che ruolo svolge	Preventivi degli artigiani: l'importanza di un confronto accurato
Lampade a basso consumo	Prodotti "light"?
La rivendita delle multiproprietà (time-sharing)	Prodotti probiotici
La scelta dell'aspirapolvere	Proteggere la pelle dei bambini dal sole
La soglia dei 10.000 EURO	Quando la casa nuova è già vecchia
L'attività di controllo dei prodotti alimentari	Quando si ha diritto alla detrazione in caso di acquisto di un box auto?
L'autocaravan: diritti e doveri dei conducenti	Quando si passa la dogana
La vendita della nuda proprietà	Raccolta vestiti usati
Le clausole vessatorie	Rapporto fra avvocati e clienti
Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari	RC-Auto: Il "Tuo Preventivatore Unico"
Le grandi pulizie	Rc auto: informazioni in occasione di scadenza
Le mediazione civile obbligatoria	RC committenti di lavori edilizia
L'inizio di scuola	Recedere da un contratto
Liquidazione dei sinistri senza più misteri	Responsabilità per danno da prodotti difettosi chi rimborsa i danni?
L'isolamento acustico nell'edilizia	Richiesta di un prestito
Lutto in famiglia	Riduzione dei costi per il riscaldamento
Marketing Telefonico (Vademecum)	Rifiuti: evitarli invece che produrne!
Materiali isolanti per l'edilizia	Rimborso spese odontoiatriche
Meglio comporre una lite che iniziare un processo	Risanamento edilizio Requisiti minimi
Miele	Riscaldamento domestico e muffe
Minorenni e internet	Risparmio energetico in casa
Modi di acquisto della casa e relative imposte	Risparmio energetico in edilizia: consulenza in loco
Motorini truccati	Risparmio energia + Scheda di controllo consumo energia
Muffa, che fare?	Risparmio idrico
Mutuo Assicurativo	Risparmio nella terza età
Mutuo casa 1	Serre solari
Negozi e punti vendita di abbigliamento naturale e usato	Sistemi di riscaldamento: vantaggi e svantaggi a confronto
Nitrati, nitriti, nitrosamine	Sotto tensione La funzione standby
Non senza il mio spuntino	Spazzacamino
Non spingete sull'acceleratore	Spedizione e consegna di pacchi
notaio austriaco	Sportello di consulenza in edilizia del del CTCU
Obbligo di dichiarazione	TAEG
Occhiali da sole	Telefonia fissa e internet: come contenere i costi?
Occhiali da sole per bambini	Tonno
"Offresi lavoro occasionale con guadagno da 1.000 Euro a 2.000 Euro!" ...?!	Trucchi da supermercato
O.G.M.: le novità	Tutela giudiziaria
Orientarsi verso un risparmio consapevole	Un bel regalo - idee per un natale ecologico
Osteoporosi	Uova di pasqua
Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento	Vacanze sostenibili
Parassiti alimentari - quando i maccheroni camminano	Vacanze studio
Patatine fritte	Vademecum per palestre
Perdite di calore dalle finestre	Vendite occasionali
Perdite finanziarie	Vendite porta a porta
Periodi di raccolta Calendario stagionale frutta e verdura	Ventilazione controllata negli edifici
pesce - (ness) una buona pesca	Vestiti puliti
Pókemon, Gameboy & Co.	Viaggi: contratti, assegni o bancomat
Polizza RC auto: risparmiare è facile	Viaggi last minute
Polizze vita "unit linked" o fondi di investimenti?	Volare a basso prezzo
Ponti termici	Wireless Lan Wi-Fi

Sedi staccate 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: 1,5 (6 ore mensili)

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 12,5

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

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

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 1 (4 ore mensili)

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di Rai Ladinia.

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

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

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

Inoltre intenso lavoro di pubbliche relazioni in Trentino (vedi www.centroconsumatori.tn.it).

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: 164

Calendario attuale disponibile su www.centroconsumatori.it

Fermate: Aldino, Andriano, Anterivo, Appiano, Avelengo, Badia, Barbiano, Braies, Brunico, Caldaro, Campo Tures, Castelbello Ciardes, Castelrotto, Certosa, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle Isarco, Collepietra, Colma, Cortaccia sulla Strada del Vino, Curon Venosta, Dobbiaco, Egna, Fiè allo Sciliar, Fortezza, Gais, Gargazzone, Laces, Lagundo, Laion, Laives, Lasa, La Valle, La Villa, Magrè sulla Strada del Vino, Marleno, Merano, Monguelfo-Tesido, Montagna, Nalles, Naturno, Naz, Nova Levante, Nova Ponente, Ora, Ortisei, Parcines, Perca, Plaus, Postal, Prato allo Stelvio, Predoi, Rasun Anterselva, Rifiano, Rio di Pusteria, Rodengo, San Candido, San Leonardo in Passiria, San Martino in Passiria, Santa Valburga, Sarentino, Scena, Sciaves, Selva di Val Gardena, Senale-San Felice, Sesto, Siusi, Sluderno, Stelvio, Termeno sulla Strada del Vino, Tesimo, Tires, Tirolo, Valdaora, Val di Vizze, Vandoies, Varna, Verano, Villabassa, Villandro e Vipiteno.

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 3.854 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2016 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

Presidente:	Agostino Accarrino
Vice presidente:	Priska Auer
Membri:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Direttore:	Walther Andreaus
Revisori dei conti:	Alois Burger, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Il comitato direttivo si è riunito 11 volte nel 2016.

Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente:	Arno Kompatscher
Camera di Commercio:	Federico Giudiceandrea, Judith Kelder Schenk, Leo Tiefenthaler, Stefan Pan
Centro Tutela Consumatori:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Heidi Rabensteiner
Segreteria:	Elisabeth Spergser

Riepilogo finanziario

Entrate 2016

Provenienza		± 2015
Provincia	500.000	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	918.401	+11
Risorse proprie	194.517	-9
Totale	1.612.918	+5

Uscite 2016

Progetti (compreso personale)	52,13%
Personale	35,33%
Costi gestione	7,34%
Costi amministrativi	4,48%
Locali	0,71%
Onorari	0,02%

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2016 dall'Assemblea dei soci.)

Collaboratori (al 31.12.2016)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	5	5
Segreteria / prima consulenza	2	1
Collaboratori a progetto	2	2
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	3
Segreteria		1
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	6	5
Collaboratori occasionali		2
Volontari servizio sociale		8
Totale	18	27

Collaboratori volontari: 41

Dove trovarci

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

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

- Sportello Alimentazione: lunedì 9-12, mercoledì 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 15-17, giovedì e venerdì 10-12, tel. 0471-947401
- 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: lun + mer 10-14, mar + gio 10-12 e 14-16, ven 8:30 – 12:30

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 14-16

Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:

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

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

Silandro: ogni 2° 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 9.30 alle 12.30

Brunico: lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, martedì + 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

Sportello mobile:

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

Infopoints in Val Pusteria:

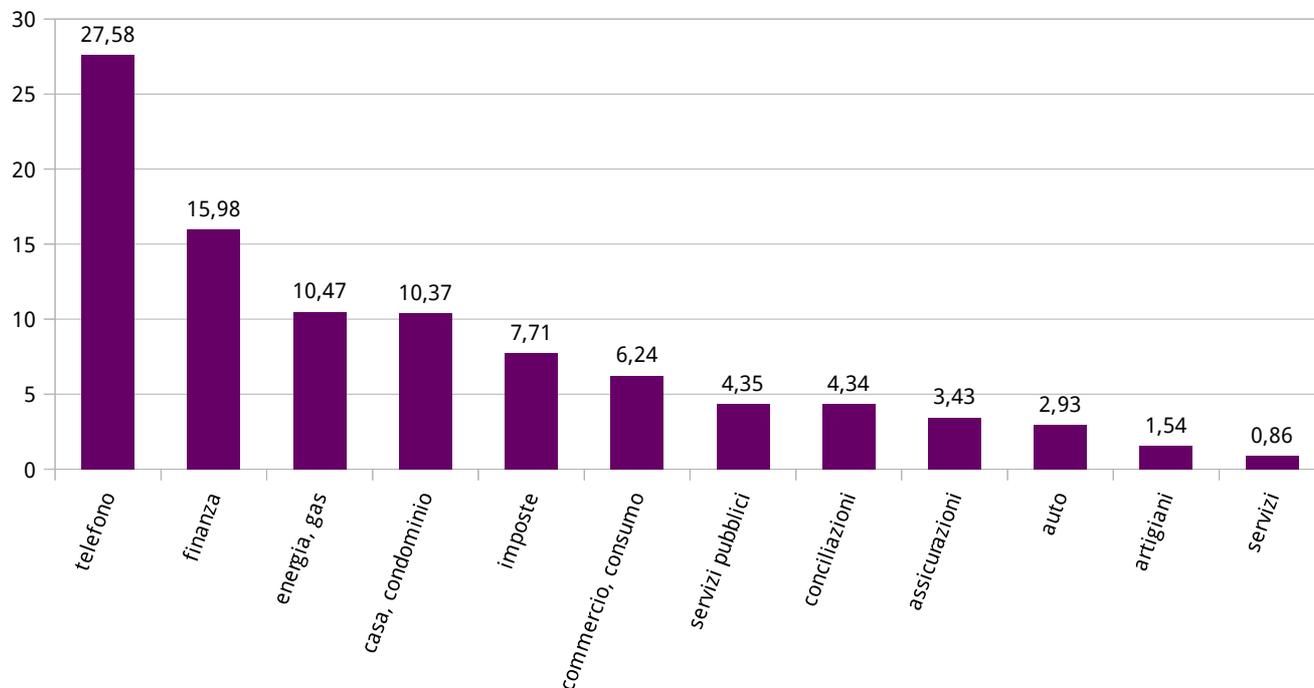
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2016	2015	± %
Consulenze	11.237	9.024	24,52
Richieste d'informazione	11.531	13.047	-11,62
Sportello mobile (150 fermate)	2.668	2.367	12,72
V-Market	2.316	1.621	42,87
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	7.583	6.689	13,37
Conferenze, seminari: (partecipanti)	865	1.317	-34,32
Scolaresche	1.737	2.330	-25,45
Centro Europeo Consumatori	3.254	3.008	8,18
Totale contatti con i consumatori	41.191	39.403	4,54
Valore recuperato	1.552.686 €	1.790.854 €	-13,3
Pubblicazioni distribuite	259.200	263.600	-1,67
Comunicati stampa	316	276	14,49
Interviste	427	442	-3,39
Segnalazioni all'Antitrust	27	75	-64
Conciliazioni seguite	522	422	23,7
Visitatori siti	1.280.710	1.256.732	1,91
Pagine internet viste	3.318.246	3.252.460	2,02
Abbonati newsletter	13.750	14.357	-4,23
Utenti del libretto contabile online	13.149	12.644	3,99
Follower/Fans reti "social"	3.407	2.577	32,21

Casi 2016: totale 11.237

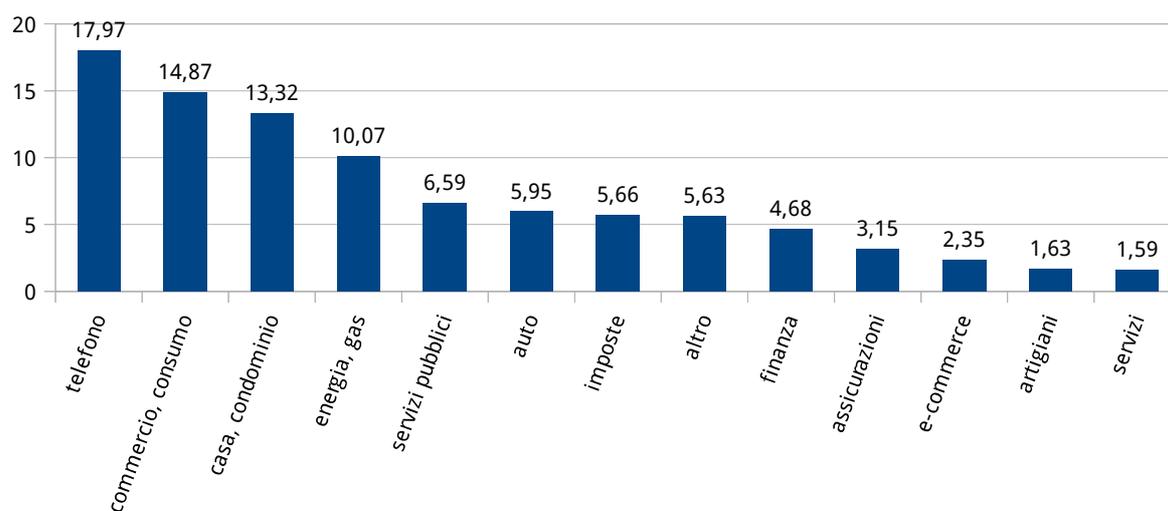
settori maggiori - suddivisione percentuale dei casi



Di cui per lettera, e-mail, etc: 22,19%, telefoniche 25,15% e personali 52,66%

Richieste d'informazioni 2016: totale 11.531

settori maggiori - suddivisione percentuale delle richieste





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 quasi 50.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Ci prefiggiamo inoltre 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 possiamo 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+mer 10:00-14:00, mar+gio 10:00-12:00 + 14:00-16:00, ven 8:30-12:30
- 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 Stegona 8 (0474-551022), lun 9-12 + 14:30-18:00, mar + 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 (0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
 - Passirio,** St. Leonardo, via Passiria, (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° gio/mese 9:00-12:00
 - Vipiteno,** Città Nuova 21 (0472-723755), lun 9:30-12:30
- 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 condomino:** 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)
- noleggior misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

servizi online

- www.centroconsumatori.it - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere tipo e altro ancora)
- informazioni europee per il consumatore: www.euroconsumatori.org
- libretto contabile online: www.contiincasa.centroconsumatori.it/
- L'esperto dei consumatori risponde: www.espertoconsumatori.info
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): www.equocentroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguitemi @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 (mar 9-12:30 + 14-16:30, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

formazione dei consumatori

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

altri servizi offerti:

- accompagnamento per l'acquisto di auto usate
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

