

RELAZIONE ANNUALE 2018

La tutela del consumatore,
un rimedio contro le arrabbiate



Centro Tutela Consumatori Utenti
La voce dei consumatori

Indice

Highlights 2018.....	4
2018: la tutela del consumatore, un rimedio contro le arrabbiature.....	5
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	7
Servizi finanziari.....	8
Trasporti e comunicazioni.....	9
Diritto dei consumatori e mercato.....	11
Abitare, costruire, energia.....	12
Assicurazione e previdenza.....	14
Casa, bilancio familiare, tessili.....	15
Ambiente e salute.....	16
Alimentazione.....	17
Viaggi e tempo libero.....	18
Consumo critico.....	19
Formazione dei consumatori.....	20
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	22
Conciliazione e composizione delle liti.....	23
Progetti 2018.....	24
www.centroconsumatori.it	25
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	26
Sedi staccate e sportello mobile.....	34
Nomi, cifre, fatti.....	36

Highlights 2018

Convegno: Proteggi i tuoi dati: maggiore protezione, nuove opportunità



In occasione di un convegno organizzato dalla Ripartizione Europa e dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) tenutosi nel 2018 a Bolzano sul nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati, un board di esperti nazionali ed internazionali ha spiegato al pubblico i nuovi diritti derivanti dal GDPR. Fra i molti ospiti abbiamo potuto salutare, con grande piacere, anche tanti studenti delle scuole superiori.

Bonus elettrico Alto Adige

Il Centro Tutela Consumatori Utenti, già da lungo tempo, si era battuto affinché tutte le famiglie in Alto Adige potessero partecipare ai vantaggi previsti dallo Statuto di Autonomia in tema di energia, e aveva chiesto pertanto la devoluzione alle utenze domestiche di quote della cd. energia gratuita. Nell'autunno del 2018 è arrivata la buona notizia: il bonus elettrico Alto Adige deliberato dalla Giunta Provinciale verrà accreditato direttamente nella bolletta elettrica di ogni utenza privata domestica da ciascun venditore di energia con cui si ha in corso il contratto di fornitura, senza bisogno che venga fatta alcuna richiesta da parte dell'utente.



In tal modo verranno distribuiti direttamente ai cittadini circa 14 milioni di euro. Ne beneficeranno le circa 200.000 utenze domestiche attive in provincia e il bonus dovrebbe aggirarsi intorno ai 70 euro ca. all'anno, per ciascuna utenza elettrica. Dal bonus saranno detratti i costi per il sistema di fatturazione.

2018: la tutela del consumatore, un rimedio contro le arrabbiature

Ogni anno, in occasione della Giornata mondiale dei consumatori che si celebra il 15 marzo, il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta il bilancio dell'attività svolta nel corso dell'anno passato. I casi di consulenza, ovvero i reclami concreti, sono rimasti stabili rispetto all'anno precedente, poco sopra quota 10.000.

Al vertice le società di telefonia

Il settore delle telecomunicazioni continua a registrare il maggior numero di contestazioni da parte di utenti e consumatori: oltre un terzo dei casi (34%) riguardano questo settore. I consumatori lamentano, in particolare, inefficienze nel servizio di assistenza clienti delle società telefoniche (es. disdette non accolte, addebiti di servizi a sovrapprezzo, reclami rimasti inevasi, ritardi o non effettuazione di riparazioni di guasti ecc.) nonché continue modifiche unilaterali delle condizioni dei contratti, che mettono a dura prova pazienza e portafogli degli stessi utenti.

Seconde classificate: le banche

Al secondo posto, tra le segnalazioni di reclamo, troviamo il settore dei servizi bancari e finanziari, con ca.1.500 casi trattati. Le problematiche in questo settore – riguardanti soprattutto perdite dovute ad errati investimenti finanziari oppure investimenti cd. illiquidi (es. azioni proprie di alcune banche), che impediscono agli investitori di poter disporre dei capitali e dei risparmi così investiti – presentano quasi tutte un denominatore comune: i consumatori sentono che la fiducia che avevano riposto nella banca e in chi ci lavora è stata mal ripagata e sfruttata dalla banca solo per il proprio tornaconto.

Al terzo posto della classifica: casa e condominio

Sono stati oltre 1.100 i casi nel settore casa e condominio per i quali i consumatori hanno chiesto aiuto o contattato il CTCU. In questo settore vi è una grande richiesta di informazioni qualificate: capita così che i contratti preliminari per l'acquisto della casa siano da redigere o da riformulare, i rendiconti e le delibere del condominio da controllare e spiegare nel dettaglio; molte anche le domande e i dubbi da chiarire in relazione ai cd. bonus fiscali concessi per le ristrutturazioni edilizie.

Energia elettrica e gas, altro settore impegnativo

Anche le forniture di energia elettrica e gas hanno causato non pochi grattacapi ai consumatori: sono stati ca. 1.000 gli interventi seguiti dai nostri consulenti nei confronti di società fornitrici di energia. L'abolizione del cd. mercato tutelato, prevista per il luglio del 2020, sta creando non poche incertezze e insicurezze fra i consumatori. Altri motivi di lamentela riguardano la scarsa trasparenza delle offerte di luce e gas nonché le modifiche unilaterali dei contratti.

Nuovo record per le somme recuperate

Sono aumentate del 16% le somme complessivamente recuperate a favore dei consumatori, che si assestano ad oltre 2,085 milioni di euro. Tale somma non include però le somme recuperate nel settore delle liti transfrontaliere: per queste ultime ci si può riferire alla relazione specifica del Centro Europeo Consumatori. Per la maggior parte, le somme sono state recuperate a seguito di transazioni stragiudiziali.

Comporre le liti è sempre la soluzione migliore

Il modo più efficace per risolvere qualsiasi controversia è la composizione amichevole della stessa. Il CTCU offre a moltissimi utenti e consumatori l'accesso alla composizione stragiudiziale delle liti,

sia attraverso le cd. conciliazioni paritetiche con singoli fornitori, sia attraverso l'accesso ad arbitrati e organi di conciliazione. In linea generale, questi sistemi consentono ai consumatori maggiore certezza di poter risolvere le questioni di reclamo in tempi rapidi, senza troppi oneri e costi e in modo semplice. Per questi motivi la via conciliativa si sta dimostrando sempre più la scelta preferita da molte persone per risolvere le controversie con i diversi fornitori di beni e servizi, senza la necessità di ricorrere, almeno in prima battuta, alle vie legali. Le procedure di conciliazione fanno infatti risparmiare tempo e denaro, e comunque non escludono la possibilità di accesso alla giustizia ordinaria in caso di insuccesso del tentativo di conciliazione.

Molte le partite ancora aperte per i consumatori

I consumatori continuano a dover fare i conti con la costante riduzione del potere d'acquisto, con l'aumento dei prezzi di molti beni e servizi, con gravi lacune nella trasparenza delle informazioni e delle condizioni dei contratti, con il proliferare di pratiche commerciali scorrette e aggressive (leggasi in particolare marketing telefonico non consentito) e, più in generale, con aumentati problemi economici. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno sì portato più concorrenza in alcuni settori, facendo aumentare il numero di fornitori, di prodotti e di servizi, ma oltre a queste chance hanno anche accresciuto il rischio di scelte economiche inappropriate.

Le sempre più complesse interconnessioni dei mercati fanno sì che semplici informazioni giuridico/legali e lettere-tipo quale strumento di auto-aiuto non bastino spesso più a garantire, su un piano pratico, il concreto esercizio dei diritti riconosciuti ai consumatori. Si deve purtroppo continuare a constatare come anche il compito di vigilanza dei mercati (facente capo ad Autorità quali quelle garanti della concorrenza, delle telecomunicazioni, dell'energia, la Consob, la Banca d'Italia, le Camere di Commercio, il sistema giudiziario ecc.) venga spesso disatteso, e chi dovrebbe proteggere le parti deboli del mercato si riveli in definitiva il “grande assente”. Noi, quali enti di rappresentanza dei diritti e degli interessi di consumatori e utenti, non siamo sempre in grado di compensare tale deficit e questo nonostante siano numerose le leggi poste a tutela del consumatore.

Le molteplici attività, che in questa relazione possono essere riassunte soltanto sommariamente, sono il risultato dello sforzo di molti attori. Il nostro sentito ringraziamento va quindi a chi ci sostiene finanziariamente, in primo luogo alla Provincia Autonoma di Bolzano; inoltre alla Provincia Autonoma di Trento e alla Regione Trentino-Alto Adige, al Ministero dello Sviluppo Economico, alle Comunità Comprensoriali e ai Comuni altoatesini (non tutti peraltro). Ringraziamo poi in particolar modo i nostri, molti collaboratori, dipendenti e anche volontari, che con dedizione esemplare hanno saputo far fronte in modo efficiente e con successo alle crescenti richieste di assistenza dell'utenza, e quindi anche al conseguente aumento delle responsabilità collegate.

Agostino Accarrino, Presidente

Walther Andreus, Direttore

Rappresentanza istituzionale dei consumatori

Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze

Le difficoltà che i consumatori in provincia di Bolzano incontrano ogni giorno non sono che il riflesso di quanto avviene nell'ambito più ampio del mercato europeo. Attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze con i colleghi in Italia e all'estero sono stati compiuti progressi nelle conoscenze e nelle competenze, che hanno consentito un rafforzamento reciproco della capacità di agire 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, le Associazioni di consumatori di particolari contesti regionali che in Europa sono riunite nella rete NEPIM e la rete degli organismi di conciliazione di lingua tedesca.

Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale

Assessorati provinciali, Regione, Consulta provinciale dei consumatori, il Comitato Provinciale per le Comunicazioni, 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 Alperia, 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 nella sua qualità di utente di servizi pubblici locali. La carta della qualità viene applicata nel caso in cui un ente pubblico (es. un Comune oppure una Comunità Comprensoriale) affidi ad un'azienda privata l'espletamento di un servizio pubblico. La carta viene stilata di concerto con il CTCU. Nella stessa viene descritto il servizio da prestare e vengono fissati anche i relativi standard di qualità. La novità assoluta è la previsione di indennizzi per i casi in cui questi standard non vengano rispettati. Il 18 dicembre 2017 la Giunta Provinciale ha deliberato nuove linee guida per la stesura delle Carte della Qualità dei Servizi.

Servizi finanziari

Fondo Dolomit: raggiunto un accordo stragiudiziale

In merito all'investimento nel fondo immobiliare chiuso Dolomit, ancora nel 2016 il CTCU aveva deciso di promuovere un contenzioso contro la Cassa di Risparmio di Bolzano, con lo scopo di far ottenere agli investitori un risarcimento per le perdite subite. Nel 2018, a seguito delle trattative intercorse tra il CTCU e la Cassa di Risparmio di Bolzano si è pervenuti ad un accordo transattivo, che è stato accettato dai singoli investitori coinvolti. Il CTCU e la Cassa di Risparmio di Bolzano hanno quindi diffuso congiuntamente un comunicato stampa al fine di informare l'opinione pubblica dell'esito definitivo dell'annosa vicenda.

Azioni della Banca Popolare dell'Alto Adige: ulteriore perizia giudiziaria deve fissarne il valore

Dopo che, ancora a fine 2017, la Banca aveva deciso di impugnare la perizia con la quale un perito nominato dal Tribunale di Bolzano aveva stabilito un nuovo valore delle azioni per il recesso, nel corso del 2018 circa 90 ex-azionisti receduti che si erano rivolti al CTCU, hanno dovuto costituirsi in causa. Nel corso del processo, a dicembre 2018, il Tribunale di Bolzano ha ordinato alla Banca Popolare dell'Alto Adige di liquidare intanto ai risparmiatori l'importo mancante al prezzo fissato "pro domo sua" dalla banca, oltre ad interessi. Il processo proseguirà nel 2019 al fine di confermare se i risparmiatori abbiano diritto all'ulteriore parte ancora mancante del valore di recesso fissato dal perito. Il CTCU seguirà l'evolversi della situazione.

Reclami per l'acquisto di azioni: ricorso agli Arbitri

Anche nel corso del 2018 è proseguita, da parte dei consulenti del CTCU, l'opera di aiuto ed assistenza a favore di numerosi risparmiatori di due principali banche del territorio, preoccupati dall'andamento per nulla favorevole del valore delle azioni delle due banche, acquistate negli anni scorsi. Gli azionisti hanno sottoposto ai consulenti del Centro la documentazione relativa all'acquisto delle azioni e in svariati casi sono state riscontrate criticità e presunte irregolarità nell'attività di intermediazione finanziaria svolta. Sono stati così inviati numerosi reclami ed in taluni casi il CTCU ha provveduto anche ad istruire ricorsi davanti all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), tutt'ora in fase di esame.

Analisi del costo delle transazioni POS

Dal 13.01.2018 la Direttiva UE 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento (recepita dal D.lgs. 218/2017) vieta l'applicazione di qualsiasi sovrapprezzo. Ad ottobre 2018 il CTCU ha voluto verificare, attraverso un'analisi dei fogli informativi delle banche, le commissioni da queste applicate agli esercenti per l'uso di sistemi pagamenti con moneta elettronica (POS e carte di credito). Gli stessi esercenti sono costretti a pagare tali spese direttamente alle banche e di conseguenza tali costi vengono poi addebitati ai clienti, includendoli nel prezzo di acquisto dei prodotti. Dall'analisi è emerso che se in Italia tali commissioni sono fra le più care in Europa, in Alto Adige lo sono ancora di più.

Denaro contante – quali regole valgono?

Quando si parla di uso del denaro contante si tocca un argomento assai delicato, oggetto di numerose novelle normative e di infiniti dibattiti politici. Di conseguenza, nel corso degli ultimi anni e di pari passo con la discussione legislativa in corso, è cambiato l'uso consentito e quello "vietato" - con sanzioni anche pesanti per i trasgressori, a volte ignari. Per ovviare, abbiamo dedicato a questo argomento l'articolo centrale del Pronto Consumatore di ottobre 2018, spiegando tutte le limitazioni all'uso del denaro contante.

Il confronto mutui prima casa

Ad ottobre 2018 è stato eseguito il consueto confronto delle condizioni economiche di mutui prima casa offerti sulla piazza di Bolzano e provincia. Anche in questa occasione – e non è purtroppo la prima volta – è stata scarsa l'adesione delle banche locali al confronto. Per coloro che si accingano a contrattare o a surrogare un mutuo con una banca, il CTCU consiglia di farsi consegnare un preventivo sulla base del cd. modello “ESIS”, un modello standardizzato che facilita molto il confronto fra le offerte dei vari istituti. Modello che, come ci hanno riferito moltissimi consumatori che si rivolgono ai nostri sportelli di consulenza, le banche locali sembrano ignorare, anche se lo stesso risulta previsto da uno specifico codice di condotta europeo a cui quasi tutte le banche, anche quelle locali, hanno aderito. Il CTCU ravvisa l'urgente necessità che venga adottato un calcolatore di confronto ufficiale ed obbligatorio delle offerte, sulla falsariga del “Tuopreventivatore” per le polizze auto.

Controversie nel settore bancario-finanziario: gli Arbitri aiutano i consumatori

Sempre più importante, anche nell'ambito delle questioni bancarie e finanziarie, il ricorso agli organismi extragiudiziali di composizione delle liti (ABF per il settore bancario; ACF per il settore degli investimenti). È ad esempio il caso di una risparmiatrice che si era rivolta al CTCU, per richiedere assistenza avendo trovato difficoltà nel vedersi liquidato l'importo di alcuni buoni postali. L'ufficio postale presso cui li aveva acquistati (ancora nel 2001) si era, infatti, rifiutato di liquidare alla consumatrice l'importo dei buoni. Le Poste sostenevano che i buoni erano irrevocabilmente prescritti e che, purtroppo, non si poteva fare più nulla a riguardo. Dapprima il CTCU aveva presentato alle Poste un reclamo scritto, rimasto senza risposta. Successivamente il caso era stato sottoposto all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Anche in tale sede le Poste avevano ribadito che i buoni fruttiferi erano scaduti. L'ABF ha invece dato ragione alla consumatrice e ha ordinato a Poste il rimborso di oltre 40.000 euro a favore della stessa. Poste ha dato corso alla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario, con grande soddisfazione della cliente.

Trasporti e comunicazioni

Bollette telefoniche: un anno ha di nuovo 12 mesi, ma ...

La storia infinita della tariffazione a 28 giorni non ha trovato nemmeno nel 2018 la parola fine. Ricordiamo con un esempio l'evoluzione della spesa: un'offerta che costava inizialmente 39,00 euro (ADSL, rete fissa, telefono cellulare), è stata aumentata ad agosto 2016 di 0,90 euro al mese mediante una modifica unilaterale del contratto. Successivamente, ad aprile 2017, è stato introdotto il calcolo a 28 giorni invece che a mese: ciò ha rappresentato un nuovo aumento dell'8,6% su base annua; con tale escamotage è stata praticamente aggiunta una tredicesima mensilità! A dicembre 2017 tutti gli operatori telefonici erano stati obbligati, per legge, a ripristinare la fatturazione mensile. Concretamente vi è stato prima un aumento e poi una riduzione dello 0,8%: i canoni mensili sono così prima aumentati a 43,33 euro, per poi scendere a 43,01 euro. Nel luglio 2018 c'è stato un nuovo aumento del canone di 2,50 euro/mese, cosicché la tariffa mensile di quell'offerta è passata a 45,51 euro/mese. Il prezzo, dagli originari 39,00 euro/mese del 2016, è quindi aumentato a 45,51 euro/mese nel corso del 2018: ciò corrisponde ad un aumento di ben il 16,69%. Anche se a luglio 2018 l'AGCOM (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) ha disposto che i giorni pagati in eccesso debbano essere, in qualche modo, restituiti ai consumatori, un ricorso presentato dalle compagnie telefoniche, al TAR prima e al Consiglio di Stato poi, ha impedito sino ad ora che i consumatori potessero beneficiare di tale restituzione. La storia infinita dei 28 giorni non è quindi, al momento, ancora conclusa.

Bonus per i pendolari:

i diritti derivanti dalle Carte di qualità si concretizzano in un emendamento a livello europeo

Le cose buone richiedono tempo! L'innovativo bonus-pendolari per il trasporto pubblico locale ferroviario è stato lanciato un anno fa dalla Giunta provinciale di Bolzano dopo lunghe trattative.

La Provincia è intervenuta dopo che Trenitalia si era ostinatamente rifiutata di risarcire i propri clienti, in caso di disservizi. Poco prima della fine del 2018, la Provincia ha annunciato l'erogazione del bonus per i pendolari per l'anno 2016 e 2017. I ritardi del 2018 verranno invece risarciti nel corso del 2019. Grazie a tale misura prevista dalle Carte della qualità, per i pendolari in Europa è oggi possibile avere forniti servizi esemplari, efficienti e privi di noie burocratiche. Come passo successivo, questa misura dovrebbe essere estesa anche agli utenti degli autobus.

Auto usate: quale garanzia si applica?

Anche l'anno passato sono state molte le richieste di informazioni riguardanti il tema delle auto usate difettose. Il problema principale è il seguente: al momento della sottoscrizione del contratto non viene consegnato alcun certificato che attesti lo stato del veicolo (di fatto questo non viene neppure richiesto per legge), così che all'acquirente non risulta ben chiaro cosa risulti coperto da garanzia e cosa no. In caso di beni usati, è consentito da un lato ridurre il periodo di garanzia a un anno e dall'altra escludere i danni dovuti all'usura (cioè in relazione all'età e ai chilometri percorsi). Visto che l'esborso di quattrini per le riparazioni è raramente irrisorio (tutt'altro!), ogni caso si trasforma in una dura battaglia tra consulenti e commercianti, in cui però molto può essere fatto a favore dei consumatori.

Il “Servizio clienti” è merce rara

Come già negli anni precedenti, anche nel 2018 i nostri consulenti sono dovuti spesso intervenire per colmare le lacune interne dei “servizi alla clientela” degli operatori telefonici (soprattutto quelle di natura amministrativa). Questo fatto è dovuto spesso ad una mancanza di comunicazione tra i negozi presenti sul territorio (che sono esclusivamente in franchising) e le sedi amministrative dei gestori. I negozi hanno così iniziato a comunicare a tutti i loro clienti alle prese con un reclamo, riguardante quasi sempre il bene o il servizio acquistato nello stesso negozio, della possibilità di rivolgersi al CTCU. In tal modo lo sportello reclami del CTCU è divenuto un vero e proprio servizio “sostitutivo” del servizio clienti delle stesse aziende: outsourcing a costo zero per le aziende, per così dire. In testa alle tematiche dei reclami si trovano i mancati recepimenti di richieste di disdetta, i servizi a sovrapprezzo, i reclami ai quali non è stata data una risposta, la mancata o ritardata riparazione di guasti ecc.

Furto d'identità e frodi telematiche in aumento

Nel 2018 si sono moltiplicati i casi di furto d'identità e di frode telematica, alcuni dei quali hanno comportato il furto di ingenti somme di denaro a danno di consumatori malcapitati. In alcuni casi, i truffatori hanno utilizzato tecniche di social engineering per ottenere password e codici di accesso direttamente da parte dei consumatori; in altri casi sono stati invece utilizzati documenti d'identità contraffatti e, in alcuni casi, non è possibile escludere che ciò possa essere accaduto anche con l'ausilio di complici all'interno delle stesse aziende. Non sempre però è facile giungere per il consumatore truffato ad una soluzione positiva del proprio caso, anche perché da un lato si è in presenza di veri e propri reati e quindi con tempi di indagine e di definizione normalmente lunghi, dall'altro la particolarità dei casi comporta che la responsabilità non sia sempre così facilmente delineabile. L'auspicio è quello di riuscire ad ottenere almeno un risarcimento parziale dei danni (a volte ingenti) subiti, anche attraverso la negoziazione o con l'aiuto degli organismi alternativi di risoluzione delle controversie.

Modifiche contrattuali unilaterali, sempre attuali, sempre fonte di problemi

Le modifiche unilaterali dei contratti comportano tutta una serie di inconvenienti, diretti e indiretti, per i consumatori. Da un lato, sono numerose e riguardano quasi esclusivamente le modifiche dei costi che gravano sulle tasche dei consumatori, dall'altro sono spesso comunicate in modo incomprensibile, ad esempio, tramite un SMS con testo brevissimo, dal quale non si evince immediatamente la quasi sempre presente variazione dei costi.

Tutto questo in modo che il tempo necessario all'eventuale disdetta trascorra per lo più inutilizzato. D'altro canto, i tele-venditori, molto abili e astuti, utilizzano questa fase iniziale per far credere ai consumatori che il loro attuale fornitore stia modificando unilateralmente le condizioni del contratto così da invogliare gli utenti a cambiare gestore.

Diritto dei consumatori e mercato

Avvocati, molti dubbi sulle parcelle

Molte anche quest'anno le richieste di utenti che hanno riguardato i costi delle parcelle degli avvocati. Dalle richieste emerge una costante e ripetuta mancanza di spiegazioni riguardo le singole voci di costo delle parcelle. Una legge del 2017 obbligherebbe i professionisti a fornire ai propri clienti un preventivo scritto anche senza esplicita richiesta. La norma impone ulteriori obblighi informativi: permane tuttavia il dubbio che gli stessi vengano sempre rispettati, visti anche i quesiti che ci vengono sottoposti dagli utenti che si rivolgono al nostro servizio.

Prezzi dinamici e personalizzati

Uno studio dell'Osservatorio Mercato del Centro Consumatori del Brandenburgo (Marktwatcher der Verbraucherzentrale Brandenburg) lo ha mostrato con chiarezza: ai tempi di internet, "il prezzo" è un concetto destinato a sparire. Lo studio di oltre 1.000 prezzi ha evidenziato che i prezzi sono influenzati "dal momento dell'acquisto, dalle modalità di navigazione dell'utente, dal tipo di dispositivo usato per l'acquisto oppure dal luogo di abitazione". 15 dei 16 webshop analizzati hanno modificato regolarmente i prezzi per il 37% dei prodotti osservati. A seconda della data e dell'ora dell'acquisto sono possibili differenze sostanziali. Con l'avanzamento tecnologico del settore ci si dovrà attendere una diffusione ulteriore di tale modus operandi. Di conseguenza, trasparenza e comparazioni di prezzo continueranno ad essere importanti sfide per chi tutela i consumatori.

"Cashless" con ostacoli

Nonostante la normativa risalga al 2015, continuano a giungere segnalazioni di consumatori che lamentano la mancanza di apparecchi POS in alcuni negozi, e, di conseguenza, la mancata accettazione del pagamento con carta. Spesso le segnalazioni riguardano parrucchieri, saloni estetici e piccole gastronomie. Siccome vige sì l'obbligo di avere il POS, ma la mancata ottemperanza a tale obbligo non comporta sanzioni, paiono non esserci al momento validi rimedi a tale situazione. Considerati poi gli elevati costi che tali apparecchiature comportano per i commercianti (studi di settore dimostrano come i costi in Italia siano fra i più alti d'Europa, ed una comparazione del CTU ha mostrato che le banche altoatesine applicano costi ancora più alti), si può comprendere come alcuni negozianti siano riluttanti a munirsi di tali apparecchi.

Digitalizzazione e messa in rete

La vita quotidiana dei cittadini è sempre più tecnologica, e sempre più dati personali sono in circolazione. Quando parliamo di dati che riguardano la famiglia o la salute, i consumatori vogliono avere certezze riguardo il fatto di non cedere a terzi il controllo di tali dati. Su questo fronte, il CTCU ha avviato il dialogo con svariati enti interessati, per veicolare in questo modo le preoccupazioni dei consumatori verso le sfere decisionali dei vari settori, dalla messa in rete della Pubblica Amministrazione con “MyCivis” e “SPID”, fino alla messa in rete dei dati relativi alla salute.

Il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, una pietra miliare

A maggio del 2018 è entrato in vigore in tutta l'UE il nuovo Regolamento generale sulla protezione dei dati personali o GDPR, il quale porta ai consumatori di tutta l'Europa diritti uniformi in tema di dati personali, e dovrebbe facilitare la collaborazione fra le Autorità di tutela dei singoli Stati. La novella è da salutare con assoluto favore, in quanto ha portato ordine in tutta una serie di diritti, ristrutturandoli intorno ad alcuni principi fondamentali. Nella sua applicazione pratica la nuova normativa ha però suscitato non poche domande e dubbi. Grazie all'approccio non burocratico adottato (le imprese devono rispondere a semplici richieste e-mail entro un mese, le autorità garanti possono essere interpellate gratuitamente) è però anche diventato più semplice trovare delle risposte.

Abitare, costruire, energia

Detrazioni fiscali per le ristrutturazioni edilizie

La parte del leone di questo servizio di consulenza riguarda l'area delle detrazioni fiscali riguardanti le varie misure volte alle ristrutturazioni edilizie e al risparmio energetico. Nel 2018 non è cambiato nulla rispetto agli anni precedenti. Oltre alle consulenze personali, l'obiettivo principale è stata l'offerta di informazioni sotto forma di opuscoli informativi e comunicati stampa, poiché in questo modo è possibile raggiungere un più ampio numero di consumatori.

Consulenza per il condominio

Anche nel corso del 2018 c'è stato molto lavoro da fare nel settore condominiale. Ancora molti proprietari sono ignari del fatto che l'assemblea generale è l'organo decisionale del condominio. Altri non sanno ancora quali siano i doveri e i poteri dell'amministratore. Molte consulenze sono state dirette a fornire chiarimenti sulle maggioranze necessarie per adottare le varie decisioni mentre molte domande hanno riguardato le spese condominiali e la lettura dei rendiconti annuali. La questione della stima dei costi nei preventivi di bilancio continua ad essere un mistero per molti proprietari. Molti casi di controversia sono stati risolti con successo. Nell'attività di consulenza si fa riferimento sia ad aspetti legali generali che contrattuali per spiegare i criteri di suddivisione delle spese condominiali. Dubbi permangono anche riguardo le modalità di convocazioni delle assemblee e la partecipazione dei condomini alle riunioni.

Sgravi fiscali nel settore immobiliare

Nel corso degli anni si è andata sviluppando una vera e propria giungla di agevolazioni fiscali per i consumatori alle prese con la costruzione di nuovi edifici o di conservazione di quelli esistenti. Per ogni agevolazione fiscale è bene tuttavia prestare la massima attenzione al fine di rispettare la normativa vigente, in quanto anche piccoli vizi di forma o mancate comunicazioni agli enti preposti possono avere come conseguenza l'applicazione di sanzioni o la revoca delle agevolazioni.

Ristrutturazioni edilizie

Il settore delle ristrutturazioni edilizie è di grande interesse per i consumatori, soprattutto per le diverse possibilità di finanziamento disponibili. Nell'ambito della consulenza si coglie oltretutto l'occasione per evidenziare le varie possibilità di scelta fra prodotti, sistemi e qualità in ambito edilizio. Informazioni dettagliate dei vari settori legati all'edilizia vengono successivamente trasmesse principalmente attraverso le numerose schede informative che il CTCU redige.

Riscaldamento domestico

Oltre alla ristrutturazione degli edifici, il tema del riscaldamento domestico è uno degli ambiti più importanti del servizio di consulenza. Cercando di dare una risposta alla domanda su quale sia l'impianto di riscaldamento ideale, il Centro Tutela Consumatori Utenti offre ai consumatori utili informazioni e numerosi strumenti di aiuto. Il “termometro dei costi di calore” (confronto dei costi dei diversi sistemi di riscaldamento) e il “confronto prezzi dei combustibili” sono i due principali strumenti, utilizzati da numerosi consumatori nelle loro scelte energetiche.

Consulenza nella compravendita immobiliare

In questo settore, le attività del CTCU vanno a coprire tutti gli aspetti dell'acquisto o della vendita di un immobile. Queste includono anche quelle decisioni che influenzeranno in modo significativo il bilancio familiare per molti anni. Nel corso della consulenza viene esaminata l'intera documentazione relativa all'immobile (catastale, tavolare ed edile dell'immobile). Il CTCU offre inoltre il suo aiuto nella redazione dei contratti preliminari di acquisto per i consumatori.

Problemi con agenzie immobiliari

I consumatori continuano a lamentarsi di alcune agenzie immobiliari e dichiarano di non sentirsi assolutamente tutelati, ricevendo informazioni carenti oppure imprecise riguardo l'immobile da acquistare. Ciò può, in alcuni casi, avere anche serie ripercussioni sui diritti dell'acquirente, come ad esempio quando la proprietà sia stata oggetto di una precedente donazione: gli acquirenti di simili immobili potrebbero infatti rischiare anche un'azione revocatoria da parte degli eredi, che ritenessero violata la loro cd. “quota di legittima”. L'eredità comprende, infatti, tutte le donazioni fatte in vita dal defunto e gli effetti dell'azione revocatoria si potrebbero quindi ripercuotere sulla parte acquirente dell'immobile, nella sua qualità di ultimo proprietario. In tali situazioni, il CTCU fornisce assistenza specifica ad acquirenti di immobili nei confronti di agenti immobiliari che non agiscono correttamente, intervenendo anche sui corrispettivi da questi richiesti per la propria opera e quindi consentendo anche risparmi di spesa per gli stessi acquirenti.

Consulenza tributaria

L'attività di assistenza nel settore tributario si è andata via via consolidando, con una sempre maggiore partecipazione ed interesse da parte degli utenti. Nel corso del 2018 soprattutto le richieste di informazioni o consulenze telefoniche hanno registrato un incremento notevole. Molto spesso le persone si rivolgono ai consulenti del CTCU per cercare di evitare, per quanto possibile, errori o omissioni nelle pratiche di carattere tributario. Come già accaduto negli anni precedenti, le richieste hanno riguardato principalmente il campo delle agevolazioni fiscali nel settore delle ristrutturazioni, del rinnovo e del recupero di abitazioni. La procedura in questo ambito è particolarmente complicata, e ci si può imbattere in molte formalità da assolvere, oltre a continue modifiche normative e ad ulteriori ostacoli burocratici come, ad esempio, l'obbligo di comunicazione all'Enea (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile). È quindi importante che gli interessati provvedano ad informarsi sempre per tempo, in merito alla sussistenza dei presupposti per godere del diritto alle agevolazioni fiscali, in modo da poterne usufruire senza il rischio di avere brutte sorprese in seguito.

Assicurazione e previdenza

Posizioni assicurative “dormienti”

Negli ultimi anni l'IVASS si è dato un gran da fare per far emergere i beneficiari di contratti assicurativi cd. dormienti. Fino ad oggi è riuscita a far riemergere dal dimenticatoio circa 188.000 contratti per un ammontare complessivo di ben 3,5 miliardi di euro. Al momento è in corso il vaglio di ulteriori 900.000 posizioni assicurative potenzialmente dormienti. Chi ritenga di essere un beneficiario di un'assicurazione sulla vita di questo tipo può, grazie anche all'aiuto di una lettera-tipo predisposta dalla stessa IVASS, scrivere direttamente alle compagnie assicurative per avere informazioni a riguardo di eventuali polizze dormienti.

Conclusa l'annosa controversia su polizze di assicurazione vita

Un caso lungo e complicato in cui si sono confrontati ben 55 utenti e una delle maggiori compagnie di assicurazione italiane e che si trascinava ormai dal 2016: nel 2018 si è finalmente conclusa, con esito positivo, la vicenda. I consumatori lamentavano di aver ricevuto false informazioni sul prodotto al momento della sottoscrizione di polizze assicurative sulla vita. Nella maggior parte dei casi, il CTCU ha potuto ottenere dei risarcimenti per i consumatori o la risoluzione dei contratti con rimborso dei premi. A seguito dei numerosi reclami e delle diverse segnalazioni da parte del CTCU, l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni IVASS ha provveduto a cancellare dal Registro unico degli intermediari (RUI) gli intermediari coinvolti e ha inflitto loro anche una sanzione di circa 115.500 euro. Nel suo provvedimento, l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni ha constatato, che gli intermediari interessati avevano violato le regole dell'informazione precontrattuale, nonché i principi di correttezza, diligenza e trasparenza nei confronti degli assicurati in ben 20 casi.

Il check-up assicurativo personalizzato

Riguardo a tale tipo di consulenza, vengono vagliate assieme al consumatore le sue esigenze assicurative. Tali esigenze vengono successivamente confrontate con la situazione che il consumatore ha in essere (contratti conclusi): in questo modo è possibile individuare lacune assicurative oppure anche coperture assicurative superflue.

Per richiamare l'attenzione dei consumatori sulla questione del numero di assicurazioni possedute (troppe oppure troppo poche rispetto al fabbisogno personale) e dei premi eccessivamente costosi, il CTCU ha pubblicato regolarmente, nel corso del 2018, dei comunicati stampa a riguardo.

Assistenza in caso di sinistro

Anche nel 2018 sono state registrate numerose richieste di assistenza per casi di sinistri. In molti casi, grazie all'intervento dei nostri consulenti, ai consumatori è stato possibile ottenere un risarcimento del danno, anche laddove la compagnia assicurativa si era, in un primo momento, rifiutata di riconoscerlo.

Assicurazioni infortuni e clausole vessatorie

Ad ottobre 2018 il CTCU ha inoltrato una segnalazione all'AGCM (Antitrust) in merito ad una probabile clausola vessatoria contenuta all'interno di una polizza assicurativa contro gli infortuni. Si tratta della clausola sulla cd. procedura arbitrale, che si applica in caso di controversie riguardanti l'ammontare dei danni liquidabili a seguito di un incidente. Tale clausola è stata già classificata come “vessatoria” in alcune sentenze della Corte di Cassazione, in quanto, prevedendo solo questa via di risoluzione delle eventuali controversie, veniva preclusa la via del procedimento giudiziario ordinario. Ad oggi, non vi è stata ancora una presa di posizione in merito, da parte dell'AGCM.

Assicurazioni sulla vita

Nel corso del 2018 numerosi consumatori si sono rivolti al CTCU in merito a svariate questioni e dubbi riguardanti polizze vita già sottoscritte. In moltissimi casi è stato constatato che i consumatori erano stati scarsamente o per nulla informati riguardo le caratteristiche del prodotto assicurativo. In base al tipo di contratto, i consulenti del CTCU hanno quindi chiarito ai consumatori le possibilità di recesso (ove vi fosse stato ancora il tempo per intervenire), di riscatto, di sospensione e di continuazione del pagamento dei premi. Nella maggior parte dei casi, è stato anche inviato un reclamo direttamente all'intermediario assicurativo, così come alle compagnie assicurative e all'Autorità di vigilanza sulle assicurazioni. Grazie a tali interventi si è spesso potuti arrivare alla risoluzione dei contratti con rimborso dei premi pagati o dei costi aggiuntivi.

Casa, bilancio familiare, tessili

Progetto energia PQS – Diritti a vivavoce

È proseguita anche nel 2018 l'attività dello Sportello energia del CTCU, nell'ambito del progetto nazionale „PQS 2017-2019“. Lo Sportello è uno dei 26 sportelli informativi e di assistenza attivi dal 2012 sul territorio nazionale in relazione a detto progetto e ha realizzato anche nel corso dell'ultimo anno dati di tutto rispetto: oltre 900 i contatti con l'utenza registrati, fra i primi sportelli in Italia. È stata fornita assistenza, informazione e consulenza a numerosi utenti locali del servizio elettrico e del gas, per casi di reclamo verso i fornitori nonché per alcune questioni specifiche: annunciata eliminazione del mercato di maggior tutela (dal luglio del 2020); invio di lettere di modifica delle condizioni contrattuali recapitate da alcuni fornitori ai loro clienti; aumenti di prezzo che si sono verificati nel corso dell'anno sia per l'energia che per il gas. Da ottobre è operativo sul sito di ARERA il nuovo Portale per il confronto in tempo reale delle offerte luce e gas in Italia: il CTCU ha fornito assistenza ed informazione a singoli consumatori, anche in relazione alla consultazione dei risultati di tale calcolatore.

Mobili e garanzia

Anche nel 2018 numerosi sono stati i reclami relativi a problemi di garanzia negli acquisti. La “palma nera” va assegnata ad alcuni venditori di mobili, che da un lato hanno fornito ai propri clienti prodotti con difetti già ab origine, e dall'altro hanno incaricato per il montaggio manodopera poco qualificata. In alcuni casi l'imperizia ha causato danni anche agli interni nei quali i mobili sono stati montati.

Pianificazione del budget familiare: elenco bonus e informazioni sul sovraindebitamento

In molti casi di indebitamento e di sovra-indebitamento, le persone tendono normalmente ad ignorare o sottovalutare la gravità della situazione. Per cercare di offrire un aiuto a chi si trova in simili situazioni, nel corso del 2018 abbiamo ricercato, rielaborato e pubblicato numerose informazioni a riguardo del problema. In un'edizione del Pronto Consumatore abbiamo stilato, ad esempio, un elenco dei “bonus” attualmente richiedibili nei vari ambiti. Abbiamo anche elaborato un vademecum riguardante il cd. “piano del consumatore per l'uscita dai debiti”, più o meno una sorta di procedura fallimentare per i privati. Uno strumento che aiuta le persone a non cadere in situazioni di indebitamento e/o sovra-indebitamento è il cd. libretto contabile, anonimo e online, messo a disposizione dal CTCU anche attraverso applicazione per smartphone: si tratta di un grande aiuto per chi desidera avere sotto controllo la gestione delle proprie finanze. Nel 2018 abbiamo contattato quasi 15.000 utenti di questo servizio. L'offerta informativa è completata con utili consigli per un'efficace pianificazione del budget familiare.

Bonus idrico in „standby“

La regolamentazione del servizio idrico in Alto Adige è di competenza della Provincia. Fra le novità del regolamento provinciale relativo alle tariffe per l'acqua potabile in Alto Adige emanato nel 2017 sono previste anche forme di tutela per le utenze in particolare situazione di disagio economico-sociale, che in breve si possono definire come “bonus sociale idrico”. La regolamentazione di dettaglio della tariffa del servizio idrico è affidata ai singoli Comuni. Ad oggi, dopo oltre un anno dall'adozione di tale regolamento, mancano ancora le procedure affinché i cittadini possano richiedere ai Comuni questo bonus. Il CTCU, con una lettera aperta alla Provincia e al Consorzio dei Comuni, ha chiesto che l'erogazione di tale agevolazione avvenga in automatico e venga adottata al più presto. Il CTCU seguirà l'evolversi della vicenda.

La copertura capillare della rete radio a onde FM resta garantita

Il 2018 ha portato buone notizie per gli ascoltatori di radio in FM, preoccupati dalle voci che prospettavano lo spegnimento dei relativi impianti (la vecchia rete analogica per intenderci): gli impianti resteranno in funzione. Secondo l'Azienda Speciale per la Radiotelevisione RAS, la vecchia rete analogica ad onde FM, prima o poi, avrebbe dovuto essere definitivamente disattivata. Gli ascoltatori della radio erano comprensibilmente preoccupati da questa notizia, e temevano che le loro radio FM potessero diventare inutilizzabili. Il Presidente della Giunta Provinciale, Dr. Arno Kompatscher, ha chiarito che già da qualche tempo era stato deciso che il piano di disattivazione degli impianti, deliberato lo scorso autunno, avrebbe dovuto garantire anche per il futuro una copertura capillare delle trasmissioni in onde FM. Gli altoatesini, ascoltatori appassionati della radio (secondo l'ultima indagine sulle abitudini radiotelevisive condotta dall'ASTAT nel 2018, il 60,6% degli altoatesini ascolta infatti la radio giornalmente o quasi), continueranno quindi ad avere a disposizione radio digitale e radio analogica. Oggi come oggi, 8 utenti su 10 ascoltano la radio in FM, e 1 di 4 ascolta la radio digitale.

Informazioni sul canone RAI

Non pochi grattacapi ai consumatori ha causato il non più così “nuovo” canone Rai, addebitato nella bolletta elettrica. Per fornire ai consumatori informazioni ed assistenza mirata, il Ministero dello Sviluppo Economico aveva bandito una serie di progetti, ed il CTCU, assieme ad altre due associazioni consumatori nazionali, aveva potuto aggiudicarsene uno. Il progetto si è concluso a luglio 2017. Le richieste dei consumatori nel corso del 2018 hanno riguardato soprattutto i casi di esenzione dal canone, nonché le richieste di rimborso per i casi di doppio pagamento. Non pochi dubbi anche per cittadini stranieri con case-vacanza in Italia, che dall'estero non possono versare il canone tramite il modello F24.

Ambiente e salute

Microplastiche dappertutto

Grande tematica ambientale affrontata nel 2018 è stata quello delle microplastiche.

In un dettagliato articolo informativo del Pronto Consumatore abbiamo provato a dare risposta alle seguenti domande: come e dove si sviluppa la microplastica? Fin dove può arrivare? Secondo le conoscenze attuali, sono possibili danni per la salute umana?

L'articolo è stato completato con un elenco di comportamenti virtuosi per la riduzione della plastica e delle microplastiche, sia primarie (prodotti come, ad esempio, i cosmetici dove la plastica viene aggiunta intenzionalmente) che secondarie (microparticelle formate dagli agenti atmosferici e dall'usura dei prodotti plastici).

Dentisti

Nel 2018 le problematiche emerse presso gli studi dentistici hanno riguardato più la qualità del servizio che non la spesa per il servizio stesso. Uno strumento fondamentale in questi casi sono i referti con i quali si possono provare eventuali inadempienze nel servizio e presentare così un reclamo. In un esperimento pilota, un caso è stato portato dinnanzi alla Commissione conciliativa per questioni di responsabilità in ambito sanitario. Non si conosce tuttavia ancora l'esito del procedimento.

Sacchetti di plastica per frutta e verdura

Nel 2018 una problematica affrontata è stata quella dell'obbligo di pagamento per l'utilizzo di sacchetti di plastica per alimenti ortofrutticoli all'interno dei supermercati. In una sorta di ping pong fra le diverse autorità, il Consiglio di Stato si è pronunciato riguardo le modalità di applicazione di tale legge: lo stesso ha disposto che i consumatori possano anche utilizzare sacchetti portati da casa per l'acquisto di frutta e verdura, senza la necessità di dover pagare i sacchetti in bio-plastica forniti dal supermercato. Ha tuttavia anche previsto che il negoziante possa rifiutarsi di permettere ai consumatori l'utilizzo di sacchetti portati da casa, per motivi di carattere igienico. Ciò che all'apparenza sembrava facile, ha provocato nella pratica una marea di domande, soprattutto perché alcuni supermercati avevano trasformato l'obbligo di utilizzo del sacchetto in un obbligo a pagare anche per il sacchetto di plastica. Veniva quindi imposto ai consumatori il pagamento del sacchetto di plastica anche per tipologia di frutti, come ad esempio le angurie, per i quali un sacchetto non è neanche necessario. Nonostante i numerosi interventi del CTCU presso vari negozi, permangono ancora segnalazioni (isolate) di comportamenti non corretti. La questione non sembra quindi ancora chiarita a dovere.

L'etica ecologista deve iniziare dalle scuole

Un'indagine a campione svolta dal CTCU nell'agosto del 2018 in quattro negozi a Bolzano, ha dimostrato che l'offerta di prodotti a base di carta riciclata si limitava ai soli quaderni, offerta che tuttavia possiamo definire “abbastanza buona”. Questo grazie anche ai quaderni della marca “Südtirol Heft” che sono di carta riciclata al 100% e sono disponibili in diverse grandezze sia a quadretti sia a righe orizzontali. Le cartolerie tradizionali offrono generalmente una migliore selezione di prodotti con carta riciclata rispetto ai supermercati. Anche nei negozi specializzati è tuttavia difficile rinvenire fogli per raccoglitori ad anelli in carta riciclata. Anche il classico diario per annotare i compiti a casa non è disponibile ovunque in carta riciclata. In molti altri settori ci sono anche alternative ai tradizionali prodotti in plastica, come i temperini per matite in legno o metallo. Matite colorate in legno non verniciato, matite riutilizzabili e adesivi senza solventi sono di solito la scelta migliore. Una panoramica dei materiali scolastici ecologici si trova nel “Valuta cartelle” del CTCU.

Alimentazione

Comunicati stampa e interviste: acrilammide, acidi grassi trans & co

Nel 2018, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha ricevuto un numero di richieste di interviste e/o di brevi prese di posizione su varie tematiche dell'alimentazione e del consumo, nettamente superiore a quello degli anni precedenti. Da parte dei media c'è stato particolare interesse per le indagini condotte dal CTCU nel 2018, in particolare riguardo la classifica di sostenibilità per il tonno in scatola e il confronto sulle creme alla nocciola. Di grande interesse anche gli argomenti legati allo sviluppo di malattie, come l'acrilammide, la listeria, o quelle legate all'uso del sale o degli acidi grassi trans; oppure a cosa prestare particolare attenzione durante le cotture alla griglia.

“Mangiare, bere ed altre delizie - lo sapevate che ...?”

Nell'ambito della collaudata serie di servizi di “Mangiare, bere ed altre delizie - lo sapevate che...?” il Centro Tutela Consumatori Utenti in collaborazione con la Verbraucherzentrale Bayern (Associazione dei consumatori della Baviera) ha pubblicato brevi contenuti informativi settimanali tra gennaio e dicembre 2018. Per quanto riguarda i contenuti, i comunicati stampa hanno trattato, ad esempio, di ingredienti come spezie, semi di anice o di cumino, prodotti lattiero-caseari come il formaggio a latte crudo, il latte skyr o il latte a lunga conservazione nonché di etichettatura dei prodotti alimentari (informazioni sul contenuto di zuccheri, indicazioni di provenienza).

Test: residui di pesticidi nelle mele e nel succo di mela

Tra fine settembre e fine novembre 2018, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha acquistato 20 campioni di mele da tavola e sei campioni di succhi di mela e li ha fatti analizzare in un laboratorio accreditato per la ricerca di residui di pesticidi. Si è constatato che, nella stragrande maggioranza dei casi, le mele prodotte in modo convenzionale o integrato contenevano residui di pesticidi. Bisogna comunque sottolineare che i limiti massimi di residui stabiliti per legge sono stati notevolmente ridotti in tutti i casi. Preoccupante è il fatto che, nell'analisi, siano state rilevate fino a cinque diverse sostanze attive - principalmente fungicidi, ma anche insetticidi - per ogni campione analizzato.

Rilevazioni: dal tonno alla crema alla nocciola

All'inizio del 2018, il CTCU ha esaminato le informazioni presenti sulle confezioni fornite dai produttori di scatolette di tonno. Sono stati controllati 88 confezioni di prodotto per verificare l'eventuale presenza di etichette di sostenibilità e informazioni sulle specie di tonno utilizzate, la zona di cattura e il metodo di pesca. Da tale analisi ne è scaturita una classifica di sostenibilità.

A maggio 2018, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha esaminato 27 diverse creme alla nocciola e le ha confrontate tra di loro. In pratica, è stato determinato quanto zucchero e quali grassi siano contenuti nei vari prodotti. Risultato: la crema alla nocciola è, a seconda dei casi, o molto dolce, oppure molto grassa, oppure entrambe le cose; secondo la tabella nutrizionale, infatti, in 100 grammi di crema spalmabile sono contenuti fino a ben 62 grammi di zucchero.

Viaggi e tempo libero

Primavera “in palestra”

E' proprio nel periodo primaverile che molti cercano di rimettersi in forma iscrivendosi in qualche palestra della zona. Ma quale struttura corrisponde veramente alle nostre esigenze e soprattutto quale contratto ci conviene sottoscrivere? A cosa ci obblighiamo con la firma del contratto? Spesso i clienti si rivolgono ad una palestra senza pensare che stanno per sottoscrivere un abbonamento che li legherà, il più delle volte, anche per un periodo più o meno lungo e che si può protrarre ben oltre l'estate. I contratti di abbonamento alle palestre sono contratti cd. “per adesione” che andrebbero letti attentamente e che ci obbligano al pagamento di una certa quota, per un periodo di tempo prestabilito (dai tre mesi fino anche ai due anni). Se gli importi da pagare sono alti, è possibile che il contratto di servizio sia collegato ad un contratto di finanziamento a rate. Per rispondere alle molte domande dei consumatori, abbiamo pubblicato un piccolo vademecum con il riassunto degli aspetti più importanti cui fare attenzione.

Confronto prezzi delle piscine: ancora più off- che online

Una rilevazione del CTCU svolta nella primavera dello scorso anno ha mostrato, con grande sorpresa, come il mondo digitale non sia di casa nelle piscine. Infatti, per conoscere i prezzi di gran parte degli impianti in Alto Adige abbiamo dovuto provvedere tramite una richiesta telefonica. La rilevazione ha poi mostrato che quasi tutte le piscine cercano di attrarre clienti con sconti oppure offerte con contenuti supplementari, di modo che si possono trovare prezzi per ogni portafoglio. Dall'ultima relazione svolta, i prezzi sono aumentati, in media, in misura pari all'inflazione, e per alcune piscine sono addirittura lievemente calati.

Fallimento di due agenzie di viaggio

Ben due agenzie viaggi sono fallite in provincia di Bolzano nel corso del 2018, lasciando in parte i vacanzieri “orfani” nei luoghi di destinazione e alla disperata ricerca di un mezzo per il rientro. Anche per coloro che non avevano ancora iniziato il viaggio la situazione si è dimostrata tutt'altro che allettante. L'unica - peraltro esigua - possibilità di riavere quanto versato all'agenzia è l'insinuazione nella procedura fallimentare. Siccome però questo procedimento non è di facile attivazione per il consumatore medio (fra le altre, bisogna disporre di un indirizzo email PEC), la nostra Associazione si è offerta quale intermediario della procedura. Considerato che il credito vantato dai consumatori in questi casi (pagamento di somme senza usufruire dei servizi turistici acquistati presso queste agenzie) rientra fra i cd. crediti chirografari ovvero senza alcun titolo preferenziale, è lecito tuttavia attendersi che gli ex-clienti rimarranno, ahimè, a bocca asciutta.

Nuovi seggiolini - ma quali?

Nell'estate del 2018 è stata varata una norma, secondo la quale da luglio 2019 tutti i seggiolini per bambini devono essere muniti di dispositivi anti-abbandono, per evitare che i bambini vengano dimenticati in auto, correndo il rischio di esposizione a temperature estreme. Con un grande però: le norme tecniche sui seggiolini non state ancora emanate a distanza di mesi dalla pubblicazione della norma, di modo che non è ancora possibile per i genitori munirsi di sedili conformi. Il Ministro competente aveva anche annunciato un bonus fiscale per l'acquisto di tali seggiolini, ma anche di questo mancano i dettagli. L'unico consiglio che si è potuto offrire ai genitori: munirsi intanto di seggiolini usati, per non dover acquistare due volte il seggiolino in due anni.

Consumo critico

Stiamo assistendo a sviluppi molto particolari per quanto riguarda l'informazione: da un lato sappiamo sempre di più riguardo ai rischi insiti nelle comunicazioni wireless, dall'altro però vediamo che proprio coloro che dovrebbero avvertire l'urgenza di informare, vale a dire soprattutto i giornalisti, ma anche le istituzioni, si chiudono sempre più a riccio e rifiutano tutta una serie di informazioni che evidentemente giudicano come “scomode”. Esistono peraltro obblighi giuridicamente fondati (già a partire dal 2003) per consentire ai consumatori di effettuare con consapevolezza le proprie scelte in tema di comunicazioni - ma proprio tali obblighi vengono sistematicamente disattesi.

Abbiamo riferito nella Relazione annuale del 2017 circa le “manovre” messe in atto dall'Amministrazione della nostra Provincia Autonoma per distrarre dall'applicazione del principio di precauzione sancito da una delibera del Consiglio Provinciale del 2015. Tale principio è stato ormai sconfessato e disapplicato, in nome di un processo di “digitalizzazione” tutt'altro che trasparente e democraticamente partecipato.

Gli incontri che periodicamente il CTCU organizza con esponenti politici e istituzioni insieme alla Rete “Onde civiche”, che riunisce i cittadini attivi nella protezione dall’inquinamento elettromagnetico, hanno più volte evidenziato come esistano buoni intendimenti da parte delle personalità contattate, ma come questi non riescano però a fare breccia se contrapposti a concreti interessi commerciali e corporativi.

Nel dicembre 2018 abbiamo registrato un importante pronunciamento del TAR del Lazio, consultato dai nostri colleghi dell’Associazione per la prevenzione dei rischi da elettrosmog (APPLE) di Padova. Questi già da parecchio tempo si impegnano perché le istituzioni dello Stato provvedano ad informare adeguatamente la popolazione circa i rischi delle tecnologie basate sulla trasmissione di segnali radio – vale a dire dei cellulari, smartphone, tablets e ora anche degli apparecchi cosiddetti indossabili, ad esempio orologi smartwatch.

La sentenza del TAR, pubblicata a inizio 2019, obbliga tre Ministeri (dell’Ambiente, dell’Istruzione e della Salute) ad avviare campagne informative su detti rischi, entro il mese di giugno 2019. Il CTCU ha espresso a questo proposito alcune proposte sui temi da affrontare con maggiore urgenza.

Non possiamo dimenticare che il numero delle persone che accusano sintomi di ipersensibilità nei confronti delle radiazioni elettromagnetiche è in continuo aumento. Spesso i nostri sportelli sono l’unico indirizzo al quale queste persone si rivolgono in cerca di aiuto. Per questo motivo non possiamo condividere un approccio all’informazione basato su valutazioni di “costume”, ma dobbiamo pretendere interventi in grado di offrire un aiuto concreto a chi vive con grande sofferenza gli effetti di sviluppi che per molti rappresentano un “progresso” dell’umanità.

**Ogni anno si ripresenta il quesito sulle donazioni:
donare è lodevole ma sappiamo veramente a chi stiamo dando i nostri soldi?**

Ogni anno, soprattutto nel periodo di Natale, raccolte di fondi da tutto il mondo si riuniscono nei mercatini e nelle vie dello shopping altoatesine. Se non si conosce l’organizzazione che raccoglie i fondi, è difficile distinguere le vere e proprie organizzazioni no-profit da quelle abusive. Se poi si sommano gli slogan di vendita, abilmente confezionati a livello psicologico con l’atmosfera natalizia, rispondere con un “no” diventa ancora più difficile. Noi siamo del parere che una vera donazione nasca dalla convinzione di volerla fare, non importa se ci si trovi nel mezzo dell’estate o alla vigilia di Natale. Ribadiamo pertanto il consiglio che avevamo dato ai consumatori già durante il periodo dell’Avvento: una donazione diretta (e verificabile) all’organizzazione desiderata risulta essere tracciabile e conviene anche dal punto di vista fiscale, “una firma contro la droga” riteniamo che non sia per niente tracciabile né conveniente.

Formazione dei consumatori

Il nostro lavoro per e con le scuole

Superiore ad ogni aspettativa il successo riscosso dal Punto informativo-didattico del Centro Tutela Consumatori Utenti presso gli insegnanti e gli alunni di numerosi istituti scolastici e di formazione professionale su tutto il territorio provinciale: 82 gli appuntamenti fissati nel 2018, con più di 1.500 giovani contattati e coinvolti nell’ambito del progetto realizzato con la Regione Autonoma Trentino – Alto Adige e denominato “La tutela del consumatore fa scuola in Europa”.

Gli interventi presso le classi rappresentano spesso l'avvio (o la conclusione) di un percorso di studio che porta i temi consumeristici ad intrecciarsi con le più svariate discipline, soprattutto se l'apporto degli insegnanti riesce a far comprendere ai ragazzi la valenza di tali tematiche nella gestione della vita quotidiana e nell'accostamento consapevole alle scelte più importanti, favorendo il loro coinvolgimento attivo nella società.

Potendosi avvalere di diversi strumenti quali la consulenza diretta dei docenti, la presenza in classe e la disponibilità di letteratura e supporti didattici sempre aggiornati, il servizio didattico offerto da INFOCONSUM non trascurava alcun aspetto della formazione – offrendo al contempo ai docenti diverse opportunità per una gestione autonoma e personalizzata delle tematiche che risultano di volta in volta coinvolte nella programmazione didattica. Tutto ciò si traduce in riscontri più che positivi, ad esempio attraverso la compilazione dei moduli di feedback prevista al termine di ogni incontro.

L'impegno del Punto informativo-didattico è pertanto anche concentrato nella ricerca di letteratura e materiali di semplice utilizzo e fruizione, capaci altresì di offrire stimoli per un ampliamento dell'orizzonte didattico se affiancati alle professionalità dei docenti.

La cura degli incontri formativi organizzati con i ragazzi rappresenta infine un notevole punto di forza, visto che predilige le possibilità di dialogo e di arricchimento reciproco, in un contesto di gruppo che volutamente viene limitato alle dimensioni di una classe, come l'esperienza finora maturata ci consiglia di mantenere e coltivare.

Alcune delle tematiche offerte:

- Presentazione del CTCU, introduzione alla tutela del consumatore
- La tutela giuridica del consumatore in Italia e nell'Unione Europea
- Il giovane consumatore in internet
- A caccia di onde: il quiz radiazioni
- Elettrosmog e salute
- Natura sotto stress: un test
- Pubblicità e ambiente
- La bussola del consumo
- L'ABC dell'alimentazione: una questione di linea?
- Alimentazione per esperti: cosa ci racconta l'etichetta?
- Facciamo un test? La crema alla gianduia

L'offerta formativa per adulti

Anche per il pubblico adulto il CTCU offre una serie di incontri, che possono essere prenotati dagli interessati (di norma delle associazioni sul territorio). Nel 2017 abbiamo tenuto oltre 40 conferenze, raggiungendo ca. 1.000 partecipanti. Gli argomenti spaziano dalla gestione del bilancio familiare fino all'analisi critica dei trattati del commercio. Eccone un elenco:

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

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

Diritto del consumo

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

Banche e servizi finanziari

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

Consumo critico e sostenibile

- Elettrosmog e salute

Viaggi e tempo libero

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

Assicurazioni

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

ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori

Il 2018 è stato un anno da record per il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia: è aumentato notevolmente il numero di richieste, ma anche dal punto di vista delle attività pro-attive e delle relazioni pubbliche il Centro ha registrato un grande successo.

Nel 2018 gli uffici di Bolzano e Roma hanno risposto complessivamente a 6.602 richieste di informazione e di consulenza riguardanti casi di reclamo contro imprese con sede in altri Paesi dell'UE, in Islanda oppure in Norvegia (erano state 5.653 nel 2017); di queste, **4.384 sono state gestite dalla sede di Bolzano**. A queste richieste vanno aggiunte le **1.243 richieste elaborate dall'ufficio di Bolzano** in qualità di punto di contatto italiano della piattaforma ODR. Per quanto attiene alla gestione dei casi, nel 2018 il CEC Italia ha cercato di risolvere in via amichevole 820 reclami verso aziende italiane (44 in più rispetto al 2017), mentre in 621 casi (142 in più rispetto al 2017) i CEC degli altri Paesi hanno assistito consumatori italiani. **Nei 752 casi gestiti dal CEC di Bolzano l'anno scorso** (90 in più rispetto al 2017), sono stati recuperati per i consumatori quasi 100.000 Euro. Il settore del trasporto in generale e il trasporto aereo in maniera particolare, primeggia nella top-five dei settori in cui si sono registrati il maggior numero di reclami, seguito dal settore dell'autonoleggio, del tempo libero, degli spettacoli e la cultura, dell'abbigliamento e calzature e dei servizi ricettivi e di ristorazione.

Per quanto riguarda la cosiddetta attività pro-attiva, nel 2018 il CEC di Bolzano ha pubblicato rispettivamente 32 comunicati stampa in lingua italiana e in lingua tedesca e rilasciato ben 149 interviste a giornalisti locali e nazionali. Diverse scuole superiori altoatesine hanno invitato le consulenti del CEC a spiegare loro i diritti di consumatori dell'UE nell'ambito di una lezione; cosa che è avvenuta anche in altre numerose occasioni in collaborazione con università e varie istituzioni pubbliche e private.

Come negli anni precedenti, anche durante il 2018 il numero di visitatori del sito internet del CEC di Bolzano www.euroconsumatori.org è costantemente aumentato: 440.432 persone (+68% rispetto al 2017) hanno visualizzato un totale di 664.578 pagine e scaricato 330.510 file quali lettere-tipo ed opuscoli. 2.192 utenti hanno inoltre ricevuto la newsletter che il CEC invia mensilmente in lingua italiana, tedesca, ladina ed inglese e che, insieme al bollettino del CTCU, viene distribuita anche in 154.000 copie cartacee.

Nel corso del 2018 è stato ampliato il materiale informativo del CEC: è stato stampato un foglio informativo che presenta le attività del Centro e redatti un nuovo foglio informativo sulla nuova normativa in materia di pacchetti turistici, così come uno sulla cosiddetta procedura di charge-back. Considerato che il settore dell'autonoleggio è tra quelli a più elevato numero di reclami, le consulenti del CEC hanno anche redatto un nuovo opuscolo in formato PDF su questo argomento. Tutto il materiale informativo è stato redatto e pubblicato sia in lingua italiana che in lingua tedesca.

Molti incontri e seminari sono stati organizzati al fine di aumentare il livello di conoscenza delle attività del Centro nei vari settori: 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 e l'Università degli studi di Trento. Due importanti convegni sono stati organizzati in materia di procedimento europeo per le controversie di modesta entità e le opportunità ed i rischi di internet.

Negli anni le consulenti del CEC di Bolzano sono diventate delle vere e proprie esperte di diritto del turismo e le competenze delle consulenti vengono sempre più spesso apprezzate non solo dai consumatori, ma anche dalle aziende e da altri stakeholder. Nel 2018 il CEC di Bolzano ha collaborato con l'Ufficio provinciale del turismo e le agenzie viaggi dell'Unione. Il CEC di Bolzano ha infine rafforzato la collaborazione con gli altri stakeholder impegnati a vario titolo nella tutela del consumatore quali la Polizia Postale e la Camera di Commercio di Bolzano.

Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2018 il CTCU ha concluso positivamente 813 procedure formali di conciliazione, di cui il 89% ha avuto un esito positivo, nel senso che si è ottenuto un accordo di soddisfazione per i consumatori coinvolti. Il CTCU offre ai consumatori accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:

- conciliareonline.it (e-commerce)
- Conciliazione generale CTCU
- Telecom
- Unipol
- Enel
- ENI
- Edison
- Controversie condominiali (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind

- Tim
- H3G
- Teletu
- Alperia
- Fastweb
- Plurifonds / Laborfonds
- Conciliazioni transfrontaliere (tramite il CEC)
- RC-Auto
- Alitalia
- Trenitalia
- Postemobile
- Vodafone

Conciliareonline.it

Nel 2016, su iniziativa del CTCU e grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio di Bolzano e il sostegno della Provincia Autonoma di Bolzano e della Regione Trentino-Alto Adige, è stato attivato l'organismo "conciliareonline.it". Si tratta di un organismo di conciliazione extragiudiziale, operante online (leggasi organismo ADR - alternative dispute resolution e ODR - online dispute resolution), per controversie in merito ad acquisti effettuati online, nelle quali una delle parti ha la propria residenza oppure la sede nella nostra regione. Conciliareonline è l'unico organismo ad offrire una procedura gratuita per entrambe le parti. L'Organismo è anche registrato sulla piattaforma ODR della Commissione Europea.

Nel 2018 l'Organismo ha operato a pieno ritmo: sono stati presentati in conciliazione e trattati 107 casi. Per un terzo di questi è stato possibile giungere ad un accordo positivo per il consumatore. Purtroppo in circa la metà dei casi presentati l'impresa ha deciso di non aderire al procedimento, a conferma che la cultura della composizione stragiudiziale delle liti non è ancora molto radicata e diffusa fra le imprese. Molti dei casi trattati hanno avuto origine in Alto Adige e nelle province limitrofe, ma abbiamo avuto contatti e casi anche da tutta Europa. Questo dimostra che l'e-commerce rappresenta, in generale, una grande opportunità per le imprese; senza efficaci strumenti di tutela e di risoluzione delle controversie (come conciliareonline.it appunto) rischia però di perdere la fiducia dei consumatori.

Progetti 2018

Energia: "diritti a vivavoce"

È proseguito anche quest'anno il progetto „PQS – Energia: diritti a viva voce“. Anche nel 2018 lo Sportello energia di Bolzano – uno dei 26 sportelli informativi e di assistenza attivati sul territorio nazionale in relazione al progetto – ha realizzato dati di tutto rispetto: sono stati infatti oltre 900 i contatti con l'utenza registrati presso lo Sportello (terzo sportello in Italia, dopo quelli di Roma e Bologna per numero di contatti avuti). Anche nel corso del 2018 la richiesta di assistenza e consulenza da parte dell'utenza - elettrica e del gas - è stata elevata. Sono state fornite informazioni ed assistenza specifica riguardo numerose problematiche dell'ambito energetico: orientamento ai consumatori con riguardo alle offerte commerciali di luce e gas sul mercato libero; bonus sociali energia e gas; problemi di fornitura e/o di fatturazione con il proprio gestore; controllo dei consumi di energia e gas. Il progetto proseguirà anche nel corso del 2019.

La tutela dei consumatori fa scuola in Europa

Il progetto, che aveva preso il via nel 2014, è proseguito anche nel 2018. Avendo i contenuti offerti riscontrato un notevole successo (cfr. il capitolo “Formazione dei consumatori”), è stata avanzata la richiesta di poter proseguire l'attività anche per il 2018. In totale abbiamo visitato quasi 70 classi, per un totale di oltre 1.500 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.

www.centroconsumatori.it

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione **2.595 fra documenti e materiali per il download**, nonché i riferimenti a **5.606 test sui prodotti censiti**. Di questi, nel 2018 ne sono stati creati ex novo o aggiornati 958. Inoltre, il nostro archivio web contiene 7.740 documenti e materiali per il download del periodo 2002-2016. Sul sito si trovano ad esempio:

- informazioni sul CTCU, l'adesione all'Associazione, le linee guida e le consulenze offerte
- informazioni sulle conciliazioni offerte
- informazioni su progetti ed iniziative attuali
- un catalogo di ricerca delle nostre pubblicazioni, libri, test e simili (mediateca)
- un modulo per la consulenza online
- una panoramica delle nostre sedi periferiche e degli infopoint
- il calendario attuale dello Sportello Mobile
- l'archivio completo dei nostri comunicati stampa in ordine cronologico
- tutte le edizioni della nostra newsletter
- un modulo per l'iscrizione online alla newsletter
- le risposte alle domande frequenti (FAQ)
- tutte le edizioni del nostro bollettino informativo “Pronto Consumatore”
- informazioni relative ai seguenti ambiti tematici:
 - ambiente e salute
 - abitare, costruire ed energia
 - viaggi, tempo libero, hobby
 - alimentazione
 - assicurazione e previdenza
 - servizi finanziari
 - trasporti e comunicazioni
 - consumo critico
 - diritto del consumo e mercato
 - formazione dei consumatori
- strumenti online speciali, quali ad. es:
 - calcolatori online (calcolatore 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 presente su facebook, twitter e youtube. Sulla pagina del libretto contabile sono disponibili brevi podcast di 2-3 minuti ciascuno, ordinati per argomento.

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Radio e TV

Anche nel corso del 2018 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 2018 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 300 comunicati stampa (di cui 150 in italiano e 150 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 398 interviste a televisioni, radio e giornali.

Il “caso della settimana”

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

Pubblicazioni

Nel 2018 il CTCU ha divulgato ca. 250.900 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee comprendono, fra l'altro,

- 413 fogli informativi (149 in lingua italiana, 149 in lingua tedesca e 58 bilingui, di cui 178 nuovi o aggiornati nel 2017)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 18 edizioni della newsletter (6 ed. in lingua italiana, 6 ed. in lingua tedesca e 6 in lingua ladina)
- libretto contabile (in lingua tedesca e in lingua italiana)
- le guide „Saper investire“ / „Verantwortlich Anlegen“
- il libro “Consumismo in tempo di crisi” / “Turbokonsum Ade”
- la Guida pratica per le detrazioni fiscali

Comunicati stampa 2018

- Servizi finanziari e MiFID 2: consumatori più informati sui costi - Se la banca vi chiede di aggiornare il cd. questionario MiFID...
- Saldi di fine stagione (invernale) il 5 gennaio 2018 - Non è consentito porre limiti al cambio di prodotti difettosi!

- Davvero obbligatori i sacchetti di plastica biodegradabili per frutta e verdura, a pagamento? Il CTCU scrive al Ministero dell'Ambiente: dubbi sul contenuto della norma - Per ridurre i rifiuti in plastica, sarebbero meglio i sacchetti di carta!
- Lo zenzero aiuta contro il raffreddore?
- Le mandorle amare sono tossiche?
- Canone Rai: doppia scadenza del 31 gennaio 2018 - Chi non detiene un apparecchio, deve inviare la dichiarazione di non detenzione - Chi non ha un contratto di energia elettrica di tipo "domestico residenziale" deve versare il canone con l'F24 - I cittadini ultra-75enni con determinati requisiti possono chiedere l'esenzione
- Pratiche scorrette sul web - AGCM sanziona 6 siti di prenotazione di servizi turistici per oltre 4 mio. di euro
- Tariffazione a 28 giorni per fisso, mobile, internet e pay TV: molte le parole, pochi (per ora) i fatti - Il CTCU: attendere gli sviluppi
- Azioni della Cassa di Risparmio di Bolzano: ultima chiamata per gli azionisti - L'azione ha perso il 70% del valore ed è quasi invendibile
- Contributo provinciale per misure di risparmio energetico: è possibile di nuovo presentare domanda
- Che cosa sono le verdure lattofermentate?
- Il piano di disattivazione delle onde ultracorte preoccupa non pochi radioascoltatori! Il CTCU: è necessario rispettare la libertà di decisione degli utenti finali!
- Che cos'è l'acrilammide?
- I suggerimenti del CTCU per preservare la batteria
- Servizio di trasferimento di denaro contante Western Union - Risarcimenti a chi è stato truffato, anche per i consumatori italiani - a disposizione 586 milioni di Euro
- Legge di Bilancio 2018: ristrutturazione edilizia e risparmio energetico - Proroghe, novità e modifiche delle detrazioni per il recupero edilizio, risparmio energetico, bonus mobili e bonus verde
- Tonno: cosa c'è nella scatoletta? Una rilevazione del CTCU porta a risultati poco incoraggianti
- Wi-Fi a scuola: l'Ordine dei Medici austriaco e l'Ordine dei medici cipriota chiedono un divieto assoluto - Sottoscritta la Risoluzione di Nicosia, a tutela di bambini e giovani dal massiccio impiego di tecnologie senza filo, ormai presenti in quasi tutte le scuole della nostra provincia
- Rinnovo patente con intoppo - Consegna "gratuita" al prezzo di 19 euro!
- Cos'è esattamente lo skyr?
- La nuova direttiva PSD2: soggetti diversi dalla banca possono spiare il nostro conto - Il CTCU: nuovi pericoli e nuove sfide per i dati dei clienti
- La nuova indicazione dell'origine per riso e grano duro
- Svista a tre zeri: sanzione di 6.000 euro ad un consumatore per aver emesso un assegno senza la clausola di „non trasferibilità“ - Il CTCU: controllate bene i vostri vecchi libretti di assegni, altrimenti si rischia la beffa!
- Telecomunicazioni: ritorno alla tariffazione mensile, una storia infinita - Da qualche settimana i gestori stanno comunicando ai propri utenti che verrà ripristinata la tariffazione mensile, ma...
- Che cosa significano le diciture "senza zucchero", "a ridotto contenuto di zuccheri", "a basso contenuto di zuccheri" e "senza zuccheri aggiunti"?
- Trasporto pubblico locale in Alto Adige: pendolari ed utenti lamentano continui scioperi e soppressioni - Nel 2017 le soppressioni dei treni sono aumentate del 39%; quelle dovute a scioperi addirittura del 57% - Il CTCU chiede una gestione dei conflitti più efficiente e meno

disservizi

- Come si riconosce il formaggio a latte crudo?
- Primavera “in palestra” - È possibile uscire dai contratti?
- Energia elettrica – fatture in ritardo o di conguaglio - Dal 1° marzo la prescrizione è di 2 anni invece che 5 - Il CTCU: “Buona notizia per i consumatori!”
- Lettera aperta all'Assessora per la Sanità e al Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige - Digitalizzazione dei dati dei pazienti:l'allarme lanciato dai medici di base non deve passare in sordina - Il CTCU chiede un urgente summit sulla sicurezza dei dati - Il consenso informato, riguardo al trattamento dei dati sensibili dei pazienti, deve essere garantito anche alla luce del nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati personali, che entrerà in vigore a maggio
- Indicazioni salutistiche sugli alimenti: attenzione a zuccheri, grassi e sale!
- Settimana mondiale per la riduzione del consumo di sale: 5 semplici consigli che ci possono aiutare - L'iniziativa mira ad informare sugli effetti nocivi per la salute umana derivanti da un elevato consumo di sale
- La tutela del consumatore, una missione per il futuro - Il CTCU presenta la relazione annuale 2017
- Emergenza debiti - La legge sul sovraindebitamento - La procedura per provare ad uscire dalla spirale dei debiti - Il piano del consumatore
- Patate comuni e patate dolci: in cosa si distinguono?
- 22 marzo: giornata mondiale dell'acqua - I consigli del CTCU per risparmiare acqua
- Assemblea condominiale - Quali le regole per farsi rappresentare?
- Pasqua senza uova colorate non sembra quasi immaginabile - Pare infatti che l'usanza di dipingere le uova sia più antica della stessa festa cristiana
- „OneCoin di nuovo ammessa“ - non proprio! Interpretata troppo estensivamente la sentenza del Consiglio di Stato - CTCU: nuove segnalazioni ad AGCM e Procura
- Il Consiglio di Stato chiarisce le regole per l'imballaggio di frutta e verdura sfusa con i ? bioshopper? I consumatori possono portare i propri contenitori a patto che siano adatti all'uso
- Perché i ravanelli hanno un sapore piccante?
- Assicurazioni sulla vita: il recesso anticipato è caro - Ancora di salvezza: recesso a 30 giorni
- Detrazioni fiscali in materia di recupero edilizio e/o di risparmio energetico - Senza notifica preliminare niente detrazioni fiscali - Da aprile l'invio è possibile solo in via telematica
- Le foglie delle verdure sono commestibili?
- Materassi: il prezzo non è sufficiente quale indicatore di qualità - I test su prodotti mostrano che “economico” e “di buona qualità” possono
- andare a braccetto
- Pitture antimuffa: risolvono davvero il problema? La rivista Ökotest ne ha ora messo in discussione l'efficacia a lungo termine e la sicurezza sanitaria delle sostanze in esse contenute
- Da dove proviene la quinoa?
- Elettriche, a gas, a benzina, diesel oppure ibride: il bilancio ecologico delle nostre auto - Uno studio condotto dall'ADAC presenta per la prima volta un bilancio completo della CO2 prodotta con le diverse modalità di propulsione dei veicoli a motore
- Energia: prosegue il progetto “Energia: diritti a viva voce” - Consumatori più informati e consapevoli in materia di energia e gas
- Si possono mangiare le ortiche?
- La “tutela dei consumatori”, base per l'Europa del futuro - In occasione della Giornata dell'Europa, il CTCU lancia il suo appello alle Istituzioni comunitarie per un loro

avvicinamento alle esigenze dei cittadini

- Clamorosa sentenza emessa dal Tribunale di Bolzano contro la Cassa di Risparmio di Bolzano in favore di un investitore assistito dal CTCU e difeso dall'avv. Prof. Massimo Cerniglia
- Pesticidi nell'acqua, presentati i dati attuali - Anche il CTCU sostiene la marcia "Stop pesticidi" al lago di Caldaro domenica 13 maggio 2018
- Come si riconoscono gli oli commestibili raffinati?
- Creme alla nocciola: cosa spalmiamo sul panino? Le creme alla nocciola contengono troppo zucchero e altre sostanze indesiderate: questo è il risultato di un recente studio della rivista tedesca "Öko-test." Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha colto l'occasione per verificare quanto zucchero e che tipo di grassi ci sono nelle varie
- creme da spalmare presenti sul nostro mercato.
- Regolamento generale in materia di protezione dei dati personali: cosa cambierà per i consumatori? Il CTCU: il bilanciamento degli interessi dei consumatori e delle imprese è sostanzialmente riuscito.
- Bollette energia e gas: ancora un anno di tempo prima dell'abolizione del mercato tutelato - CTCU: informarsi già ora per non farsi trovare impreparati
- Fondo Dolomit: trovata un'intesa definitiva tra investitori e Cassa di Risparmio di Bolzano - A seguito di trattative tra la Cassa di Risparmio di Bolzano e il CTCU si è pervenuti a un accordo transattivo, che è stato accettato dai singoli investitori coinvolti nell'iniziativa promossa dal CTCU
- Quanta frutta contengono le bevande a base di frutta?
- XVII° Sessione programmatica CNCU – Regioni a Macerata - "Educazione e trasparenza finanziaria, un investimento per i cittadini"
- E' tempo di cambio armadi e di portare i capi in lavanderia: un breve vademecum del CTCU spiega a cosa fare attenzione
- Il carbone vegetale negli alimenti è davvero sano?
- Azionisti della Banca Popolare: tutelare i diritti, interrompere la prescrizione! CTCU: interessato l'aumento di capitale del 2008
- Aria migliore e costi minori: l'ottimizzazione degli impianti termici comporta alcuni vantaggi
- Che cosa sono esattamente i glicosidi steviolici?
- "La copertura capillare della rete radio a onde FM resta garantita" - L'annuncio del Presidente della Giunta Provinciale smorza le preoccupazioni degli ascoltatori radio
- Confronto prezzi piscina 2018 in Alto Adige – disponibilità dei prezzi online ancora incompleta
- L'Autorità anticorruzione (ANAC) riconosce ad una risparmiatrice maxi-risarcimento di mezzo milione di euro - Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi è stato condannato a corrispondere ad un'anziana signora romana, che villeggia in Alto Adige, la somma netta di mezzo milione di euro
- Come disporre gli alimenti in frigorifero?
- Stanze fresche anche nelle giornate più afose - I consigli del CTCU per proteggersi dalle ondate di calore
- Offerta di buoni sconto porta a porta - attenzione all'ingannevolezza! Un vademecum dell'AGCM
- È sensato utilizzare i pollini dei fiori come integratori alimentari?
- Conti base per tutti – I criteri fissati dal MEF - Le banche devono offrirli a pagamento e gratuiti
- Che cosa significa birra ad alta e birra a bassa fermentazione?
- Saldi di fine stagione: a breve si parte - Non è consentito porre limiti al cambio di prodotti

difettosi!

- Quanto a lungo si può conservare l'acqua minerale?
- Bollette energia e gas: i nuovi dati di confronto delle tariffe con il Trovaofferte
- Caro-benzina: il carburante dei vicini conviene - Il CTCU compara i prezzi dei distributori
- Perché consumare bevande alcoliche rende assetati?
- Buoni fruttiferi postali “prescritti”: l'Arbitro Bancario Finanziario dà ragione ad una consumatrice ed impone un rimborso di oltre 40.000 €
- Telefonia - l'AGCOM dispone: entro fine anno i rimborsi per la tariffazione a 28 giorni! Il CTCU: tutto a favore dei consumatori? Non pare, visto che alla fine gli aumenti tariffari ci sono stati comunque e sono consistenti!
- Fallimento Agenzia Viaggi GROSS - Come insinuarsi al passivo fallimentare
- I fiori sono commestibili?
- Vendite porta a porta di “sensori elettronici per prevenire incidenti contro le perdite di gas” - La loro installazione non è obbligatoria! Il recesso dal contratto è possibile entro 14 giorni dalla consegna del prodotto!
- Temperature in aumento: alcuni consigli per difendersi dal gran caldo
- Fallimento Agenzia Viaggi NEVERLAND - Come insinuarsi al passivo fallimentare
- Qual è la differenza fra mirtilli coltivati e mirtilli di bosco?
- Bonus energia e gas: poche anche in Alto Adige le famiglie che ne usufruiscono - Il CTCU: i redditi bassi rinunciano ad agevolazioni per milioni di euro
- Moscerini della frutta, come combatterli?
- Il CTCU appoggia il vademecum della Difesa Civica - Un'informazione ai pazienti riguardo gli errori di trattamento sanitario era attesa da tempo
- Assicurarsi bene, partendo dal fabbisogno assicurativo - Come in tanti altri ambiti, anche nel campo assicurativo è difficile trovare il giusto equilibrio
- Cosa sono le cucurbitacine?
- Cosa hanno di particolare le bacche di aronia?
- Pannelli solari: meglio pulirli regolarmente - Solo pannelli solari puliti consentono di risparmiare veramente - L'efficienza energetica di pannelli solari sporchi si può ridurre anche fino al 30%.
- I prezzi online subiscono variazioni notevoli - Secondo i risultati di uno studio, i prezzi possono anche raddoppiare
- I mirtilli rossi servono contro le infiammazioni?
- I dati del conducente vanno comunicati anche se si fa ricorso - Il CTCU: la mancata comunicazione comporta una seconda contravvenzione
- Materiale scolastico: le scuole non possono pretendere l'acquisto solo di determinati marchi - Sulle liste in dotazione alle scuole di lingua tedesca sono spesso indicati precisi produttori di materiale scolastico
- Iniziare la scuola rispettando l'ambiente - Il Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce consigli per un avvio dell'anno scolastico all'insegna della sostenibilità
- Cumino dei prati, cumino, cumino nero: qual è la differenza?
- Sinistro con un veicolo estero – come fare per ottenere il rimborso?
- Parcheggiare a Bolzano? Un lusso per pochi - All'ospedale si paga il 150% in più che in periferia
- Erbe e spezie vanno cucinate assieme ai cibi?
- Minacciavano i clienti, presunti morosi, di inserirli in una banca dati di cattivi pagatori non ancora attivata - In caso di reclamo nelle telecomunicazioni è obbligatorio un tentativo di conciliazione!

- Che cosa sono esattamente i cranberries?
- Apri il rubinetto e risparmi - Pagare meno per l'acqua calda
- Che cosa sono esattamente il lievito alimentare in scaglie e l'estratto di lievito?
- Mercato dell'energia e del gas - Tariffe aumentano di oltre 14% da giugno - Abolizione della "maggior tutela" spostata a luglio 2020 - In vigore il nuovo portale di ARERA per i confronti delle offerte
- Che cosa sono esattamente le bevande isotoniche?
- Investimenti rischiosi: chi sceglie di "fidarsi?", spesso sbaglia - Avete perso i vostri soldi con un investimento a rischio? Rivolgetevi al CTCU
- Energia elettrica: dal 2013 al 2018 cospicui aumenti dei costi di distribuzione - Il CTCU rileva un aumento del 39,5% per le famiglie delle spese di trasporto e gestione del contatore, a fronte di una riduzione del 3% per le imprese
- Conti e rapporti dormienti - Dal prossimo novembre iniziano a scadere i termini di prescrizione per riscattarli
- Che cosa si intende per "integrale" se riferito ai prodotti alimentari?
- Il CTCU: sì alla fermata a Bolzano Sud per gli autobus a lunga percorrenza, a patto che si creino le infrastrutture necessarie per i passeggeri
- La storia delle "rane mute" - ovvero: confrontare i mutui prima casa, un caso di "mission impossible"! Gli esperti prospettano un rialzo dei tassi in Europa: valutare l'opzione del tasso fisso
- Che cos'è il latte d'oro?
- Giornata Mondiale dell'Alimentazione - Il CTCU: conservare correttamente gli alimenti - Il 16 ottobre si celebra la Giornata Mondiale dell'Alimentazione, che quest'anno verterà sui temi dello spreco alimentare e della fame nel mondo. Molti alimenti finiscono nella spazzatura poiché si deteriorano anzitempo. Il Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce alcuni utili consigli per la corretta conservazione degli alimenti
- Acquisto di cani e gatti - Lo dice anche la Cassazione: "L'animale domestico è un bene di consumo e si applica il Codice del Consumo"
- Quanta frutta c'è nel muesli alla frutta?
- Il salasso dei POS in Alto Adige - Quanto costa ad un esercente in provincia di Bolzano disporre di un dispositivo POS?
- Marchi di qualità per le piume: davvero nessun maltrattamento degli animali per i nostri giacconi? Certificazioni e standard promettono di impedire la sofferenza degli animali.
- Macchie brune sulle mele: la buttermatura
- Giornata Mondiale del Risparmio - Scelte di investimento finanziario: anche in Alto Adige prevale l'incertezza fra coloro che posseggono risparmi - Si privilegia la liquidità
- „Attenti alla zucca“: consumando zucche ornamentali o zucchine amare, vi è il pericolo di intossicazione da cucurbitacine
- Quali oli sono adatti per la cottura ad alte temperature?
- Siete cordialmente invitati a partecipare al convegno "Proteggi i tuoi dati! Maggiore protezione, nuove opportunità - Seminario sul nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati" che si terrà a Bolzano l'8 novembre 2018 dalle 9:30 alle 12,30 presso il Cortile Interno di Palazzo Widmann a Bolzano.
- In allegato il programma del convegno.
- Convegno internazionale - Proteggi i tuoi dati: maggiore protezione, nuove opportunità - Il regolamento generale sulla protezione dei dati
- Le faggeole si possono mangiare?
- Posizioni assicurative dormienti - Attualmente sono in fase di verifica circa 900.000 polizze in Italia e all'estero

- Obbligo di gomme invernali ...? Informazioni poco chiare creano insicurezza - Test comparativi e più offerte ci aiutano ad acquistare meglio
- Cos'è esattamente il cacao nobile?
- Lettera aperta al Comune di Bolzano - In merito al prospettato aumento dell'8,5% della tariffa rifiuti da parte di Seab. Il CTCU esprime il suo disappunto e chiede di contenere i costi
- Black Friday & Cyber Monday: acquistate in internet in sicurezza!
- Le noci ammuffite sono nocive alla salute?
- Bonus fiscali per lavori edili: obbligo di comunicazione all'Enea anche per i lavori di ristrutturazione edilizia che comportano un risparmio energetico
- Allerta truffe con addebiti su carta di credito o tramite bancomat! Il CTCU: prestare particolare attenzione a richieste "strane" o inusuali!
- Cos'è esattamente il latte "a lunga durata"?
- Nuova versione integrata con paragrafo finale: Buone novità per i risparmiatori receduti dalla Banca Popolare dell'Alto Adige - Il Tribunale di Bolzano ordina alla Banca di pagare il prezzo delle azioni
- Il CTCU: positivo, ma è una vergogna che la Banca non lo abbia fatto - spontaneamente!
- Come si possono conservare a lungo le mele
- Lettera aperta: Bonus idrico: i Comuni devono finalmente attivare le procedure! E' passato più di un anno dall'emanazione, a livello provinciale, dei requisiti di diritto per il bonus idrico.
- „Anche lei mi fa una firma contro le droghe, vero?“ Attenzione a chi, con troppa insistenza, tenta di convincervi a donare denaro
- Libretti bancari e postali al portatore: entro il 31.12.2018 vanno estinti! Il CTCU: occhio alle sanzioni
- Qual'è la temperatura d'infusione ideale per il tè?
- La Giunta Provinciale delibera il „Bonus elettrico Alto Adige“ - Per la prima volta una „fetta della torta“ anche ai cittadini - Il CTCU: „...e pare essere molto gradita“!
- Alperia elimina le vecchie tariffe Sel e comunica ai suoi clienti nuove tariffe
- Canone Rai: scatta il termine per chiederne l'esenzione
- Bonus pendolari, in partenza! Applicate per la prima volta le disposizioni innovative della Carta della Qualità a favore dei pendolari
- Mele e pesticidi: tutto in regola? Forse no ... Rispettati i valori-soglia vigenti - I consumatori chiedono però di ridurre al minimo l'uso!
- Ristrutturazione edile e/o lavori di risparmio energetico - Quali dati deve contenere una fattura?

Fogli informativi 2018

A proposito di cure dimagranti	problematico
Abbonamenti a riviste: chi più imbroglia più guadagna?	Amministrare le finanze
Acquistare a rate	Antenne cellulari
Acquistare all'asta	Architetti e Geometri
Acquistare in cooperativa	Assicurazione auto
Acquisti rispettosi del clima	Assicurazione della responsabilità civile in qualità di committenti di lavori edili
Adesso basta! Devo proprio reclamare!	Assicurazione infortuni
Agevolazioni fiscali prima casa	Assicurazione malattia
Alcool: è meglio riconoscere subito un consumo	Assicurazione responsabilità civile privata (o del

capofamiglia)	carte di credito: che fare?
Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!	Giocattoli - sicuri, sani ed ecologici?
Assicurazioni auto - Informazioni utili e Garanzie accessorie	Giù le mani dal legno tropicale
Assicurazioni per il caso di morte	Gli effetti dell'alimentazione biologica sulla salute
Assicurazioni per il caso vita	I buoni acquisto
Autonoleggio	I diritti dei passeggeri aerei nei casi di overbooking, cancellazioni e ritardi
Banane direttamente dal contadino	Il codice europeo a barre
Belli e puliti - ma senza crudeltà	Il contratto di locazione turistica
Bimbo a bordo? Seggiolini omologato!	Il contratto preliminare
Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso	Il latte
Calcolo del valore della nuda proprietà	Il libretto contabile
Caldaia obsoleta	Il mutuo da parenti e amici
Casa dolce casa	Il notaio
Cessione del quinto dello stipendio	Il risarcimento diretto
Check-up RC auto	Il Suo check-up assicurativo personalizzato: risparmiare soldi assicurandosi bene
Chi la vuole bianca... e chi la vuole intelligente!	Il TAEG O ISC: di cosa si tratta?
Clausole vessatorie	In viaggio con animali
Coibentazione interna	Indagine termografica degli edifici per individuare le perdite di calore
Come gestire un bilancio familiare	Indice dei consumi elettrici
Come riempire il vostro salvadanaio	Info mutuo (I) & (II)
Come risparmiare energia	Informazioni doganali
Come scegliere le organizzazioni meritevoli	Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile
Comincia la scuola	Insetti stecchiti - e noi?
Comprare e vendere tramite agenzia immobiliare	Intorno all'uovo
Consigli utili per il compostaggio	Isolamento termico
Consigli utili prima di acquistare casa	L'attività di controllo dei prodotti alimentari
Contabilizzazione e ripartizione dei costi di riscaldamento nel condominio	L'autocaravan: diritti e doveri dei conducenti
Contratti con agenzie matrimoniali	L'etichetta dei tessuti
Conversione dei debiti	La cartella giusta per alunni e studenti
Cos'è il consumo critico?	La rivendita delle multiproprietà (time-sharing)
Cosa copre la polizza per l'abitazione? Garanzia incendio (molto importante)	La scelta dell'aspirapolvere
Cure dentistiche	Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari
Da dove arriva il nostro ovetto mattutino?	Le grandi pulizie
Dimmi come dormi ...	Minorenni e internet
Diritti & doveri in condominio	Modi di acquisto della casa e relative imposte
Dolcificanti artificiali	Motorini truccati
Elettrosmog e radiazioni telluriche in camera da letto e sul posto di lavoro	Muffa, che fare?
Elettrosmog e radiazioni terrestri in camera da letto e sul posto di lavoro	Non spingete sull'acceleratore!
Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore	Obbligo di dichiarazione
Evitare i rifiuti	OGM - le novità
Fondamentali del conto corrente	Orientarsi verso un risparmio consapevole
Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e	Osteoporosi
	Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento
	Parassiti alimentari: quando i maccheroni camminano
	Patate fritte

Ponti termici	bagaglio
Prestito rifiutato?	Servizi finanziari e MiFID II: consumatori più informati sui costi
Preventivi degli artigiani: l'importanza di un confronto accurato	Spese sanitarie all'estero
Proteggere la pelle dei bambini dal sole	Tre vie per abbandonare il vecchio mutuo
Quale pesce può essere mangiato?	Tutela giudiziaria
Rapporto fra avvocati e clienti	Un bel regalo - idee per un natale ecologico
RC-Auto: Il "Tuo Preventivatore Unico".	Vacanze studio
RC-Auto: informazioni in occasione di scadenza	Vendite occasionali: attenti ai portafogli!
Riduzione dei costi per il riscaldamento	Viaggi last minute
Rimborso spese odontoiatriche	Viaggi: contratti, assegni o bancomat
Risparmio energetico in casa	Vizi di costruzione: quando la casa nuova è già vecchia...
Risparmio idrico	Volare a basso prezzo
Risparmio nella terza età	Wintergarden (serra solare) in Alto Adige
Ritardo, smarrimento o danneggiamento del	

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: 2,25 (9 ore mensili)

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 15

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

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

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 1,5 (6 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.

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

Ore di apertura settimanali: 2

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

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

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: 154

Calendario attuale disponibile su www.centroconsumatori.it

Fermate:

- Badia
- Andriano
- Anterivo
- Appiano
- Avelengo
- Barbiano
- Bolzano
- Bressanone
- Brunico
- Caldaro
- Castelbello
- Castelrotto
- Cermes
- Certosa
- Chiusa
- Ciardes
- Collalbo
- Collepietra
- Colma
- Corona
- Cortaccia
- Cortina all'Adige
- Corvara
- Dobbiaco
- Fiè allo Sciliar
- Fiè allo Sciliar (ASGB)
- Gais
- Gargazzone
- La Villa in Val Badia
- Laces Lagundo
- Laion
- Marlengo
- Merano
- Moguelfo
- Montagna
- Naturno
- Nova Levante e Selva di Val Gardena.
- Nova Ponente
- Ora
- Ortisei
- Plaus
- Postal
- Prato allo Stelvio
- Proves
- Rablà
- Rifiano
- Rio di Pusteria
- Rodengo
- Salorno
- San Candido
- San Pancrazio
- Santa Cristina
- Santa Valburga
- Sarentino
- Scena
- Sesto
- Siusi allo Sciliar
- Sluderno
- Terento
- Termeno
- Tesimo
- Tires
- Tirolo
- Trodena
- Vandoies
- Varna
- Verano
- Villandro
- Vipiteno

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 3.654 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2018 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:	Arnold Zani, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Il comitato direttivo si è riunito 11 volte nel 2018.

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:	Judith Notdurfter

Riepilogo finanziario

Entrate 2018

Provenienza		± 2017
Provincia	500.000	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	890.652	-6
Risorse proprie	210.726	+7
Totale	1.601.378	-2

Uscite 2018

Progetti (compreso personale)	53,71%
Personale	39,56%
Costi gestione	3,38%
Costi amministrativi	3,28%
Locali	0,08%
Onorari	0,00%

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2018 dall'Assemblea dei soci.)

Collaboratori (al 31.12.2018)

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

Collaboratori volontari: 41

Dove trovarci

Sede centrale:

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

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

- **Sportello Alimentazione:** lunedì 9-12, 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 9-12 e 14-15, tel. 0471-975597
- **Consulenza consumo critico / elettrosmog:** mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17, tel.: 0471-941465
- **Consulenza questioni fiscali:** giovedì ore 14-16

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

Conciliazione per controversie consumersitiche: conciliareonline.it

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

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

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

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

Centri di consulenza presso i comuni

Lana: primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

Passiria: S. Leonardo in Passiria, dalle ore lunedì 15 alle 17

Sportello mobile:

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

Infopoints in Val Pusteria:

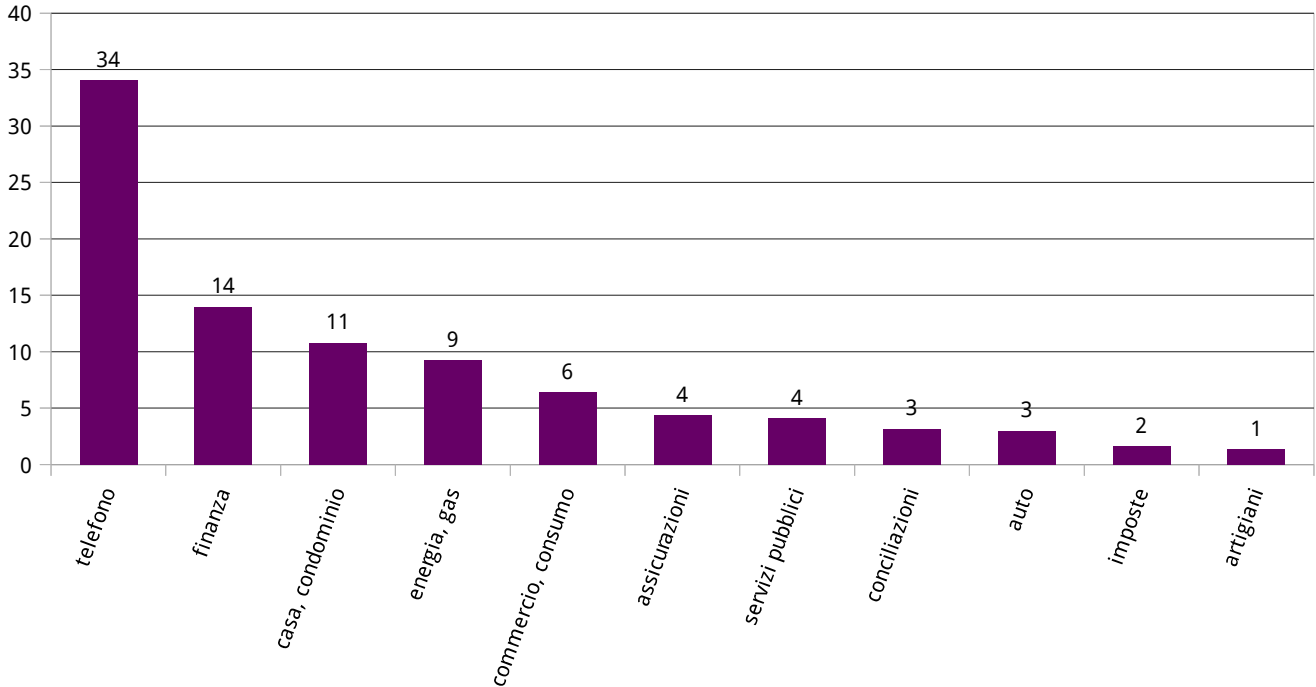
In Val Pusteria sono disponibili per i consumatori 5 infopoints con informazioni utili.

Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2018	2017	± %
Consulenze	10.621	10.848	-2
Richieste d'informazione	8.883	10.292	-14
Conciliazioni seguite	813	620	31
Sportello mobile (154 fermate)	1.725	2.179	-21
V-Market	4.697	2.613	80
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	7.614	7.713	-1
Conferenze, seminari: (partecipanti)	536	926	-42
Scolaresche	1.618	1.477	10
Centro Europeo Consumatori	5.136	4.060	27
Punto di contatto ODR	1.243	1.078	27
Totale contatti con i consumatori	42.886	41.806	3
Valore recuperato	2.085.087 €	1.793.533 €	16
Pubblicazioni distribuite	250.900	246.050	2
Comunicati stampa	298	316	-6
Interviste	398	392	2
Segnalazioni all'Antitrust	50	29	72
Visitatori siti	1.529.790	1.474.181	4
Pagine internet viste	2.790.936	3.815.391	-27
Abbonati newsletter	14.716	14.766	0
Utenti del libretto contabile online	14.787	14.116	5
Follower/Fans reti "social"	4.018	3.740	7

Casi 2018: totale 10.621

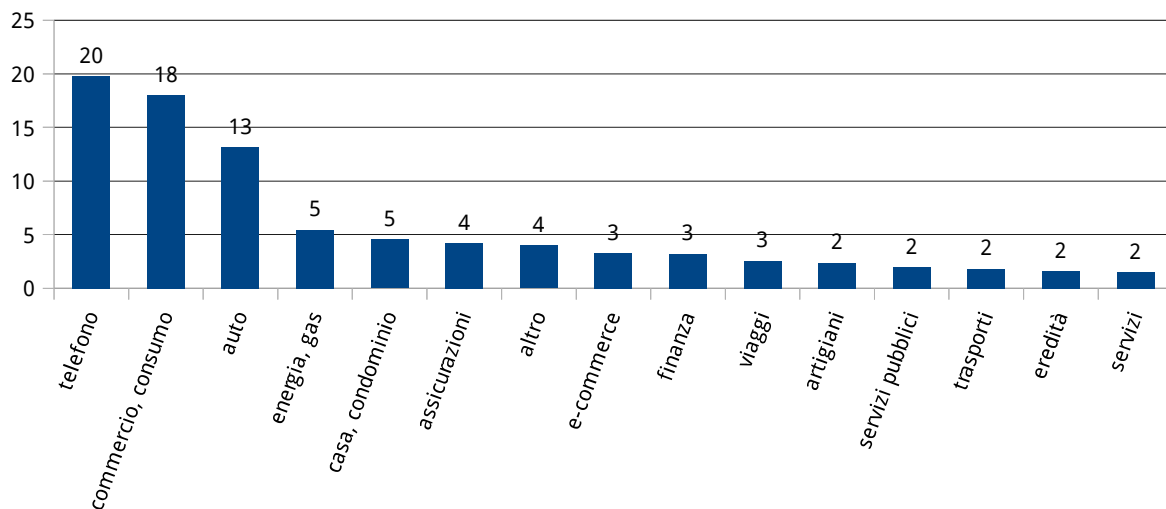
settori maggiori - suddivisione percentuale dei casi



Di cui per lettera, e-mail, etc: 11,57 %, telefoniche 45,30 % e personali 43,13 %

Richieste d'informazione 2018: totale 8.883

settori maggiori - suddivisione percentuale delle richieste d'informazione





Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

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

Le nostre sedi:

- 1. Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- 2. Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+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**, viale Europa 20 (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar + mer 14:00-17:00, gio 9:00 - 12:00
 - Chiusa**, Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
 - Egna**, Largo Municipio 3 (331-2106087), mar 15:00-17:00
 - Lana**, via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
 - Malles**, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
 - Merano**, via Goethe 8 (si accede via Otto Huber, 84)(0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
 - Passiria**, S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17
 - S. Martino**, Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00
 - Silandro**, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° 4° gio/mese 9:00-12:00
 - Vipiteno**, Città Nuova 21 (0472-723788), lun 9:30-12:30**Associazione partner a Trento:** CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
* solo su prenotazione
- 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)
- noleggio 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)
- www.conciliareonline.it
- 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: seguiteci @CTCU_BZ

consulenze per consumatori

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

formazione dei consumatori

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

altri servizi offerti:

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

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

