

Truffa milionaria sulla criptovaluta

Pagare all'estero con carta o Terza Età, la guida con l'Alto Adige

bancomat, tutto quello che bisogna **Mutui casa, mai interessi così bassi**

sapere per evitare commissioni salate **Alimentazione sostenibile, progetto coi prodotti altoatesini**

Banche e telefonia, consumatori delusi

Cteu stoppa le Poste: serve chiarezza

Ortofrutta imballata con plastica?

Anche no, CTCU: come funziona

l'alternativa "marcaturo naturale"

Inflazione, Bolzano torna in testa alla classifica

Piscine e piscine, Bolzano torna in testa alla classifica

Carburante, risparmi di 20

Banca Popolare Alto Adige: condanna a

risarcire una cliente che aveva acquistato sue

Scuole guida, rimborsati

Banche e telefonia, consumatori delusi

Caldo, si sfiorano i 40 gradi

Bonus «Idr»

Guida per "sopravvivere"

la Seab non

ricorso del

Solleciti di società recupero crediti per bollette

Accuse dei clienti

di anni prima, CTCU: "Ecco cosa fare"

Pagare all'estero con carta o bancomat, ma le commissioni?

Telefonia e banche, l'incubo dei consumatori

Alimentazione sostenibile

CTCU, passaggio di testimone

Gunde Telefono e banche, l'incubo dei consumatori

Incidente nel parcheggio condominiale: chi

Multa annullata, il Comune pagherà

pagare all'estero con carta o bancomat, ma le commissioni

Tanti validi motivi

progetto coi prodotti altoatesini

serve chiarezza

in passa il taglio

competenze

io i canditi di arancia e limone

mentati del 3%

i è di latte di bufala

va in pensione

«Dopo Google

ora ci "mappa"

anche Apple

«Degustazione in piazza

vince l'acqua del sindaco

«no i cittadini?»

Pagare

il bancomat,

«veve rimborsare

lotti altoatesini

de Vodafone

oltre 200 euro

inballata con plastica

Anche no, CTCU: come funziona

l'alternativa "marcaturo naturale"

Quanto inquinano le navi da crociera

Come si producono i canditi di arancia



Centro Tutela Consumatori Utenti

La voce dei consumatori

RELAZIONE ANNUALE 2019

Il nostro impegno per i vostri diritti

Spesa diminuita del 2,7%

la banca deve rimborsare

Mister Cteu' va in pensione

Mutui casa, mai interessi così bassi

Azioni della Banca Popolare

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

«Il Fondo

Indice

Highlights 2019.....	3
2019: Il nostro impegno per i vostri diritti.....	4
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	6
Servizi finanziari.....	7
Trasporti e comunicazioni.....	8
Diritto dei consumatori e mercato.....	10
Abitare, costruire, energia.....	11
Assicurazione e previdenza.....	12
Casa, bilancio familiare, tessili.....	14
Ambiente e salute.....	15
Alimentazione.....	16
Viaggi e tempo libero.....	17
Consumo critico.....	18
Formazione dei consumatori.....	20
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	21
Conciliazione e composizione delle liti.....	23
Progetti 2019.....	24
www.centroconsumatori.it	25
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	26
Sedi distaccate e sportello mobile.....	34
Nomi, cifre, fatti.....	36

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

Highlights 2019



Il Premio del Consumatore „Ok d'oro 2019“ è andato a Christoph Franceschini

In occasione della Giornata mondiale 2019 dei consumatori il CTCU ha assegnato il premio biennale del consumatore „Ok d'oro“ a Christoph Franceschini.

„Il suo giornalismo coraggioso ha reso risparmiatori ed investitori altoatesini più sicuri di sé stessi“, questa la motivazione che il Direttivo ha indicato nella premiazione.

Rotazione alla Presidenza del Centro: Priska Auer è la nuova Presidente

Da aprile 2019, Priska Auer è la nuova Presidente del Centro Tutela Consumatori e Utenti. Nell'ambito del sistema di rotazione previsto, Priska Auer succede ad Agostino Accarrino, che per i prossimi due anni assumerà invece la carica di Vicepresidente.



Passaggio di testimone in Direzione: a Walther Andreas succede Gunde Bauhofer

Dopo un quarto di secolo, lo storico Direttore del CTCU, Walther Andreas, si è congedato dal suo incarico, passando il testimone a Gunde Bauhofer. L'impegno di questo pioniere dei diritti dei consumatori rimarrà per sempre legato ai numerosi traguardi raggiunti in questi anni a favore dei consumatori.

Nuovi strumenti online

Puntando sull'informazione “on-demand”, disponibile dove e quando i cittadini la richiedono, nel 2019 il CTCU ha potenziato l'offerta dei servizi online. Sono stati infatti pubblicati il check-up breve delle assicurazioni e il comparatore dei prezzi dei farmaci, e si è proceduto ad un restyling del check-up assicurativo.

Verbraucherzentrale Südtirol Centro Tutela Consumatori Utenti Die Stimme der VerbraucherInnen La voce dei consumatori			
TEMI	ATTIVITÀ	SERVIZI	CHI SIAMO
DIRITTO DEL CONSUMO E MERCATO Servizi Vendite porta a porta E-commerce - commercio elettronico Garanzie, prodotti difettosi Commercio Prezzi Diritto - altro Fisco Pubblicità	ASSICURAZIONE E PREVIDENZA Assicurazioni abitazione Assicurazioni auto Assicurazioni infortuni Assicurazioni malattia Assicurazioni responsabilità civile Assicurazioni tutela giudiziaria Assicurazioni vita Fabbisogno assicurativo	ABITARE, COSTRUIRE ED ENERGIA Condominio Contratti Contrarre e sanare risparmiando energia Finanziamenti, contributi e tasse Il 2016 nel segno del risparmio energetico Informazioni generali Muffe e aereazione Riscaldamenti, acqua calda e combustibili Risparmio di energia, corrente e acqua	
AMBIENTE E SALUTE Agricoltura ecologica Rifiuti e riciclaggio Salute Tutela del clima	TRASPORTI E COMUNICAZIONI Auto e parcheggi Cellulari, telefono fisso, internet Trasporto pubblico	VIAGGI E TEMPO LIBERO Corsi di formazione Denaro: cosa portare in viaggio Polizze viaggi Protezione solare	
ALIMENTAZIONE Alimentazione sana Diete La spesa	CONSUMO CRITICO Elettrodomestici Mappa del consumo sostenibile	SERVIZI FINANZIARI Conti correnti Crediti, mutui, acquisti a rate Investimenti	

2019: Il nostro impegno per i vostri diritti

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.

Telefonia, arrabbiature senza fine

Anche nel 2019 non si è placata l'ondata di lamentele riguardanti questo settore: disdette non recepite, attivazione di servizi mai ordinati, guasti la cui riparazione tarda per settimane, sono solo alcuni dei casi di reclamo che i cittadini ci hanno segnalato. Oltre a queste controversie ormai consolidate, i consulenti del CTCU si trovano spesso a dover far fronte a casi di doppie attivazioni, o di mancata esecuzione di quanto promesso con le offerte. Per questi casi, la soluzione può essere in genere raggiunta solamente attraverso l'invio di un reclamo scritto, oppure a conclusione di una procedura di conciliazione paritetica. Anche il legislatore sembra essersi stancato di questo trend: la legge di bilancio 2020, varata a fine 2019, ha infatti introdotto risarcimenti automatici in caso di fatture non corrette.

“Casa, dolce casa”

Al secondo posto tra i casi di reclamo, troviamo il settore abitativo. La casistica ha riguardato in particolare i bonus fiscali, i contributi provinciali, i contratti preliminari, la contestazione dei vizi di costruzione nonché numerose domande sulle problematiche di condominio. A ciò vi è da aggiungere la consulenza tecnica in ambito edilizio, che, fra le altre, ha fornito consigli pratici riguardo il risparmio energetico, il riscaldamento e il raffrescamento. Nel corso del 2019 si è trattato anche il tema della sostenibilità abitativa sul versante dei prezzi.

Consulenza per questioni bancarie e finanziarie

Questo settore è risultato il terzo per numero di casi trattati, ma è sicuramente in vetta per quanto riguarda la media delle somme oggetto di contestazione. Oltre alle casistiche già emerse negli anni precedenti, relative a investimenti problematici in prodotti finanziari di alcune banche locali, quest'anno si è potuto constatare un forte aumento dei casi di truffa. Attraverso fenomeni di “phishing” e “smishing” se ne vanno, da carte e conti correnti, anche migliaia di euro al colpo: di sicuro un settore che meriterà, anche in futuro, la nostra massima attenzione.

Recuperati oltre 1,5 milioni di euro

Notevoli anche nel corso del 2019 le somme recuperate per i consumatori con oltre un milione e mezzo di euro. Tale somma non include però le somme recuperate nel settore delle liti transfrontaliere: per queste ci si può riferire alla relazione specifica del Centro Europeo Consumatori. Per la maggior parte, le somme sono state recuperate a seguito di transazioni extragiudiziali.

Comporre le liti è sempre la soluzione migliore

Il modo più efficace per risolvere qualsiasi controversia è la sua composizione amichevole. 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 specifici. 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 strada 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 loro 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 economico-finanziari. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno sì portato più concorrenza in vari settori, facendo anche aumentare il numero di fornitori di beni e servizi, ma oltre a queste opportunità hanno anche accresciuto il rischio di scelte economiche inappropriate.

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

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

Priska Auer, Presidente

Gunde Bauhofer, Direttrice

Rappresentanza istituzionale dei consumatori

Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze

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

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

Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale

Assessorati provinciali, Regione, 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 (CNCU), 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

Azioni della Banca Popolare dell'Alto Adige, la vicenda del “recesso”

Dopo che, ancora a fine 2017, la Banca aveva deciso di impugnare la perizia giurata on la quale un perito nominato dal Tribunale di Bolzano aveva stabilito un nuovo valore di recesso delle azioni dell'Istituto (14,69 euro per azione), nel corso del 2019 è proseguita la causa che vede coinvolti una novantina di ex-azionisti receduti che si erano affidati all'assistenza del CTCU. L'ultima udienza dell'infinita querelle si è tenuta il 30 gennaio 2020, e l'annosa questione non vede ancora la sua fine.

I reclami per l'acquisto di azioni di banche locali: importante decisione dell'ACF

Anche nel corso del 2019 i consulenti del CTCU hanno fornito assistenza e consulenza a numerosissimi consumatori – azionisti di banche locali, che contestavano le modalità con le quali le stesse banche avevano venduto loro, negli anni passati, le proprie azioni. In molti casi, attraverso l'esame della relativa documentazione contrattuale, i consulenti del CTCU hanno potuto verificare la violazione di importanti regole dell'attività di intermediazione finanziaria ed hanno perciò aiutato i consumatori sia nella presentazione di reclami agli stessi istituti di credito, sia di ricorsi all'Arbitro per le controversie finanziarie (A.C.F.) presso la Consob. Un primo importante risultato è stato raggiunto ad ottobre 2019, quando vi è stata la prima pronuncia dell'A.C.F. a favore di un'associata del CTCU, nei confronti della Banca Popolare dell'Alto Adige: la consumatrice ha ottenuto il ristoro di un'importante parte della somma che la stessa aveva investito nell'acquisto di azioni della stessa banca, anni prima (2008). Vari, altri ricorsi riguardanti lo stesso argomento sono attualmente pendenti davanti all'A.C.F., mentre davanti al Tribunale di Bolzano sono state avviate, sempre agli inizi del 2019, alcune cause riguardanti la richiesta di annullamento di operazioni di acquisto di azioni di altro primario istituto bancario di Bolzano avvenute negli anni 2008 e 2012. Anche in questi casi si contestano le modalità di vendita dei titoli ai consumatori seguite dalla banca, che avrebbero violato alcune, importanti regole per l'esercizio dell'attività di intermediazione finanziaria.

Phishing, smishing, spoofing: attenzione alle frodi via smartphone, email e carte di credito

Nel corso del 2019 i consulenti del CTCU hanno seguito vari casi di consumatori, rimasti vittime di truffe attuate per mezzo delle tecnologie digitali. Si tratta di un fenomeno in preoccupante crescita, che impone a tutti i consumatori molta attenzione anche nell'uso di smartphone, email e carte di credito. In tutti i casi seguiti i truffatori, attraverso abili stratagemmi, erano riusciti a carpire i codici personali o i codici OTP (One Time Password) di carte e conti delle vittime, sottraendo loro anche cifre importanti. In uno dei casi seguiti dai consulenti del CTCU, un'associata del CTCU, dopo una lunga battaglia, è riuscita ad ottenere dall'Arbitro per le controversie bancarie (ABF) il rimborso da parte della società gestrice della carta di oltre 2000 euro che le erano stati sottratti nel corso di un'abile truffa. L'ABF ha deciso il rimborso perché il gestore aveva sì ottemperato a tutti gli standard di sicurezza previsti dalla normativa specifica, ma non era stato in grado di provare che la consumatrice avesse agito con colpa grave nella custodia della sua carta.

Il CTCU intercetta pubblicità dubbia di Poste e la segnala all'AGCM

Ancora nel 2018, il CTCU aveva segnalato all'AGCM una pubblicità di Poste Italiane riguardante libretti postali e buoni postali fruttiferi, per presunta ingannevolezza di alcune affermazioni contenute nel messaggio. Nella pubblicità, Poste parlava anche di “rendimenti a scadenza garantiti”, senza far riferimento alla possibilità che, a seconda dei casi, una parte del capitale potesse essere anche erosa, vedi ad esempio a seguito dell'applicazione di imposte e ritenute. La campagna pubblicitaria, denominata “Buoni e libretti – Buono a sapersi” era stata avviata da Poste a luglio del 2018, per promuovere la sottoscrizione di buoni fruttiferi e libretti a risparmio postali. Dopo una

breve attività di verifica, nel 2019 l'AGCM ha sollecitato Poste a presentare una proposta di impegni, con obbligo di fornire adeguati chiarimenti ai propri clienti in merito al messaggio segnalato. Cosa che Poste ha fatto. L'intervento del CTCU è stato quindi determinante per la buona soluzione del caso.

Confronto mutui prima casa

A settembre 2019 è stato eseguito il consueto confronto delle condizioni economiche di mutui prima casa offerti sulla piazza di Bolzano e provincia. Il confronto ha mostrato ulteriori ribassi dei tassi di interesse rispetto ad analoga rilevazione dell'anno scorso, con differenze anche nell'ordine dell'un per cento. La tendenza pare indicare possibilità di ulteriori ribassi e costituisce un'occasione ghiotta per coloro che hanno in mente di "surrogare" il loro attuale mutuo con un nuovo mutuo a condizioni più vantaggiose. Al confronto hanno partecipato attivamente anche alcune banche locali.

L'Osservatorio conti-correnti

Nel corso del 2019 il CTCU ha effettuato il consueto confronto delle condizioni dei conti offerte dagli istituti bancari locali e nazionali. La forbice tra l'offerta più economica e quella più cara è risultata di oltre 200 euro all'anno. Per quanto riguarda i conti online, il tempo del "costo zero" sembra essere agli sgoccioli: i conti a canone zero si possono ancora trovare, ma la gratuità è, di norma, subordinata alla presenza di determinate condizioni (es. bonifici in entrata regolari, giacenza minima...). Pare intanto aver preso piede il conto corrente base gratuito per i pensionati.

Perdite finanziarie negli investimenti: importante vittoria di due risparmiatori ultranovantenni

Sempre in tema di investimenti finanziari si segnala la vittoria conseguita da due risparmiatori ultranovantenni, già associati del CTCU, davanti alla Corte di Appello di Bolzano, contro una banca locale per un'operazione di investimento di molti anni fa (Bond Lehman) che aveva comportato per gli stessi una grossa perdita finanziaria (120.000 euro). La Corte di Appello di Bolzano ha condannato la banca al risarcimento dei danni in favore dei risparmiatori (e dei loro eredi), riconoscendo che la Banca aveva errato palesemente nel far investire agli stessi tutti i loro risparmi in un solo titolo, concentrando così in modo abnorme l'investimento delle somme affidate e quindi aumentandone il rischio. Il caso dimostra ancora una volta come la via legale, seppure non sempre di facile attuazione, possa condurre ad importanti risultati di ristoro per i clienti delle banche.

Trasporti e comunicazioni

Telefonia: i casi si fanno più complessi

Nel 2019 è stato confermato il trend degli ultimi anni, che ha visto i consulenti del CTCU gestire controversie nell'ambito della telefonia sempre più intricate e laboriose. Oltre alle ormai affermate controversie relative ad una mancata gestione di semplici richieste da parte degli utenti (recepimento disdetta, mancato/ritardato trasloco, mancata/ritardata riparazione guasto) ci si trova spesso a dover far fronte a casi di doppia attivazione, oppure a casi di mancata applicazione di quanto contenute nelle offerte pubblicizzate. Per questi casi, la soluzione può essere raggiunta soltanto attraverso l'iter di reclamo, oppure di una conciliazione paritetica.

Servizio Clienti, questo sconosciuto...

Anche nel corso dell'anno passato, come purtroppo già anche negli anni precedenti, è risultata palese un'insufficiente e cattiva gestione amministrativa e non, da parte dei servizi clienti così come degli operatori dei negozi di TLC dei vari operatori telefonici presenti sul nostro territorio; ciò ha costretto i consulenti del CTCU a dover sopperire ad una mancanza di servizio, non giustificata in

alcun modo, da parte delle società telefoniche. Latitano sempre più anche le risposte ai reclami, il che conduce, quale sua conseguenza naturale, ad un aumento delle richieste di conciliazioni paritetiche.

Tele-marketing aggressivo e pratiche commerciali scorrette

Risulta in aumento anche il fenomeno del tele-marketing aggressivo a discapito dei malcapitati consumatori, che conduce numerosi utenti ad aderire telefonicamente a proposte od offerte commerciali a distanza, salvo poi scoprire, soltanto in un secondo momento, di essere stati magari vittime di un raggio. A tal riguardo, il CTCU ricorda agli utenti telefonici altoatesini, che qualsiasi, eventuale comunicazione di variazione contrattuale deve pervenire loro per iscritto; consiglia inoltre di diffidare da offerte commerciali presentate telefonicamente.

Cicli di fatturazione a 28 giorni, ancora nulla di definitivo

Se anche la *querelle* si protrae da oltre più di un anno, mancano a tutt'oggi gli ultimi provvedimenti amministrativi che dovrebbero chiarire, si spera una volta per tutte, l'ammontare del reale risarcimento spettante ai clienti per i giorni "erosi", nonché le modalità con le quali riceverlo. Fra i provvedimenti emanati per tale vicenda dall'AGCom (Autorità Garante per le Comunicazioni) e dall'AGCM (Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato), nonché i ricorsi al Tribunale Amministrativo e al Consiglio di Stato presentati dalle TLC, si è in presenza di un tale "ginepraio" di disposizioni che i consumatori sono del tutto disorientati. Il CTCU sta assistendo gli utenti interessati con informazioni, consigli e richieste.

Seggiolini anti-abbandono, una "storia infinita"

Il motivo che ha portato all'adozione di questa legge è del tutto condivisibile: nessun bambino deve subire conseguenze, a volte drammatiche, perché i genitori lo dimenticano in auto. Detto questo, di altro condivisibile resta ben poco, in quanto l'articolarsi della vicenda normativa ha messo e sta mettendo a dura prova i cittadini coinvolti. Varata la legge, mancavano le norme tecniche, così è stato spostato il momento da cui far scattare le sanzioni: lo spostamento è stato, infine, sospeso quasi nottetempo. Procrastinato il momento di avvio delle sanzioni (6 marzo 2020), mancavano ancora i dettagli riguardanti il bonus per l'acquisto dei dispositivi. A seguito delle notizie contrastanti che si sono via, via succedute, i consulenti del CTCU hanno dovuto lavorare molto per garantire ai consumatori una corretta informazione riguardo una corretta applicazione delle norme.

Auto usate e contachilometri manipolati, cosa fare?

Poiché continuano ad emergere casi di contachilometri manipolati (ad autunno un caso di manipolazioni massive avvenuto nel Burgraviato aveva fatto notizia), il CTCU ha informato i cittadini sulla possibilità di recuperare il reale chilometraggio di una vettura usata. Anche l'Antitrust aveva annunciato maggiore attenzione al fenomeno. L'offerta informativa del CTCU in questo settore è completata dalle informazioni sulla garanzia legale per i veicoli usati, nonché sui contratti tipo e le check-list in caso di acquisti di auto usate.

Autocaravan e sosta nei parcheggi pubblici

Una questione che continua ad essere posta anche al CTCU è stata oggetto di decisione, a marzo del 2019, da parte del Tribunale Amministrativo Regionale. Questo giudice ha disposto che non sono legittimi i limitatori d'altezza nei parcheggi volti ad escludere gli autocaravan dalla sosta in tali spazi. Il TAR ha rimandato anche a circolari del Ministero dei Trasporti, le quali stabiliscono che un autocaravan in semplice sosta di parcheggio non è, dal punto di vista normativo, diverso da un'autovettura. Il CTCU ha informato i cittadini in merito a tali sviluppi.

IVA sui servizi di scuola guida

Un'altra sentenza, questa volta di promanazione europea, ha portato novità meno belle per i

consumatori. In autunno, la CGUE ha disposto che le scuole guida, a differenza delle scuole classiche, non sono esenti dall'applicazione dell'IVA, e pertanto i loro servizi sono soggetti all'aliquota ordinaria del 22%. Essendo l'IVA a carico del consumatore finale, il CTCU si è visto confrontato con molteplici domande da parte di consumatori: il prezzo della prestazione può aumentare? E' corretto che le rate future siano soggette ad IVA? Ecc.. Queste sono soltanto alcune delle questioni che abbiamo dovuto chiarire caso per caso.

Diritto dei consumatori e mercato

Addio alle monetine

A primavera del 2019 non erano pochi i consumatori che si erano lamentati di scontrini “scorretti”, in quanto risultavano mancanti importi di uno o due centesimi. Le imprese avevano però agito a norma di legge: dal 2018 era stata infatti sospesa, a causa dei costi collegati, la produzione di monetine da uno e due centesimi. La relativa norma (DL 50/2017, art. 13-quater) prevede che l'importo totale da pagare si arrotondi, per difetto o per eccesso, ai 5 centesimi. Nonostante la norma sia molto chiara, le domande sono state molte.

Webshop e norme sull'ODR: meno della metà sono veramente a norma

Secondo norme UE, i negozi online devono informare i consumatori sull'esistenza della piattaforma ODR, indicando il link per l'inserimento di eventuali reclami. Un controllo a campione del CTCU in primavera del 2019, eseguito su 250 webshop in regione, ha però mostrato che soltanto 103 di loro indicano le informazioni in modo corretto. Il restante 58,5% non informa per niente sui diritti dei consumatori. La situazione è da definirsi grave, considerando anche che l'obbligo sussiste dal 2016. Vi è molto da fare, anche per le Autorità di settore.

“Stress test” poste: tempi di consegna duplicati

Sempre di più le lamentele degli utenti-consumatori sulla (mancanza di) qualità dei servizi postali. In una verifica a campione abbiamo registrato che, nell'ultimo lustro, i tempi di consegna si sono più che duplicati, mentre nello stesso periodo sono però aumentate le tariffe. A fronte di un aumento delle tariffe del 57%, i tempi di consegna sono peggiorati del 126%, ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità è sceso del 41%. Come CTCU ci troviamo però, spesso con le mani legate: non per tutti i prodotti è previsto un iter di reclamo, conciliazione e risarcimento, e questi mancano del tutto se il danno è subito dal destinatario (che non ha alcun rapporto contrattuale con le Poste, e dovrebbe pertanto adire le vie legali). Il CTCU ha informato degli sviluppi gli enti preposti, ma ad oggi non ci risultano essere state attuate misure concrete da parte degli stessi.

Condizioni contrattuali “a norma” di consumatore

In non pochi casi abbiamo riscontrato casi di contratto, le cui condizioni contrattuali non si possono definire “a norma” per il consumatore che le sottoscrive. In alcuni di questi casi, grazie alla segnalazione alle autorità competenti, siamo riusciti ad ottenere una nuova stesura delle condizioni, che sono diventate così più eque per i consumatori.

“Mamma, mi si è accorciata la piscina!”

Un gestore di piscina in Alto Adige, alle prese con propri problemi organizzativi (nella specie carenza di personale) aveva decurtato le prestazioni contenute negli abbonamenti, quindi già pagate in anticipo dagli utenti. Grazie al nostro intervento è stato possibile ottenere un'estensione temporale degli abbonamenti, in modo da compensare detta decurtazione. Inoltre, soltanto dopo l'intervento del CTCU, il gestore ha acconsentito ad informare sull'offerta ridotta già alla cassa,

ovvero prima che venissero acquistati singoli biglietti d'accesso.

Abitare, costruire, energia

Contratti preliminari

Nel settore immobiliare siamo riusciti ad aiutare numerosi consumatori nelle procedure di acquisto o di vendita di un immobile, e ciò tramite l'aiuto nella stesura e il controllo di contratti preliminari, rispettosi dei diritti di entrambe le parti.

Vizi di costruzione presenti nell'immobile

Diverse sono state le lamentele riguardanti la presenza di vizi di costruzione (es. umidità all'interno degli appartamenti) che siamo riusciti a risolvere tramite accordi conciliativi con le ditte costruttrici o i vari artigiani coinvolti.

Detrazioni fiscali per ristrutturazioni o interventi di risparmio energetico

Pur alle prese con un'intricata normativa fiscale riguardante le varie possibilità riconosciute ai contribuenti di portare in detrazione i costi per gli interventi di ristrutturazione straordinaria e/o di risparmio energetico, siamo riusciti, grazie alle nostre consulenze, ad aiutare concretamente i consumatori al fine di evitare la commissione di errori nell'espletamento delle varie attività richieste dalla specifica normativa.

Contributi per le ristrutturazioni edilizie

La parte del leone di questo servizio di consulenza ha riguardato l'area delle detrazioni fiscali relative alle ristrutturazioni edilizie e al risparmio energetico. Nel 2019 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.

Riscaldamento

Uno degli argomenti più gettonati nella ristrutturazione di immobili è quello riguardante i sistemi di riscaldamento nelle abitazioni. Per la ricerca del sistema di riscaldamento ottimale, il CTCU offre consulenze personalizzate nonché altri, utili strumenti quali ad esempio il “termometro dei costi di calore” (raffronto dei costi sul lungo termine) oppure il confronto dei costi del combustibile. Questi strumenti sono utilizzati da molti consumatori quali ausili nella fase di scelta fra un sistema e l'altro.

Bonus cubatura

Il bonus cubatura per il risanamento energetico è stato un argomento di consulenza importante per i consumatori anche nel 2019. In un primo momento si era ipotizzata la sua conclusione con fine anno; poi vi è stata la notizia della sua proroga per un altro semestre. Da metà 2020 il bonus ritornerà poi con alcune novità, allo sviluppo delle quali ha preso parte anche il CTCU.

Contributi della Provincia

Oltre alle possibilità offerte dalle detrazioni d'imposta anche i contributi e le agevolazioni edilizie concesse dalla Provincia sono stati, come già in passato, oggetto di molteplici richieste da parte dei consumatori. Gli utenti sono particolarmente interessati al confronto fra i pro e i contro delle varie possibilità offerte dalle diverse agevolazioni concedibili.

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 oppure 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, casistiche nel corso delle quali assistiamo i consumatori. Informazioni dettagliate e aggiornate sulle varie detrazioni sono poi sempre disponibili nella pratica nostra guida: “Guida: agevolazioni fiscali sulla casa”.

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 2019, oltre alle già menzionate domande sui bonus fiscali nel settore immobiliare, i consumatori hanno chiesto chiarimenti soprattutto sui cd. eco-bonus per la mobilità elettrica (automezzi e colonnine). Oltre a ciò abbiamo risposto a quesiti riguardanti imposte comunali, cartelle esattoriali e comunicazioni di riscossione tributaria. A ciò si aggiungono i casi di reclamo, come richieste di pagamento non giustificate oppure problemi con i servizi prestati dai CAAF (Centri di Assistenza Fiscale).

Consulenza per il condominio

Grazie al lavoro di informazione e consulenza nel settore è stato possibile chiarire quasi tutti i dubbi che ci sono stati sottoposti dai consumatori. Gli argomenti più richiesti sono stati quelli riguardanti i doveri e le competenze dell'amministratore, sconosciuti ancora a molti condomini. Altro tema sempre caldo è stato quello delle spese condominiali e la ripartizione delle stesse: a tal fine vengono da noi controllati i relativi rendiconti annuali. In questo però non andiamo a svolgere il lavoro del revisore, ma spieghiamo ai consumatori come deve essere strutturato un rendiconto e come vadano calcolate e suddivise le singole posizioni. Infine, molte domande hanno riguardato sempre le maggioranze richieste e necessarie per le varie delibere, nonché le formalità da seguire nella convocazione dell'assemblea condominiale (dove spesso vengono contestate “irregolarità” che però tante volte sono frutto di non corrette interpretazioni della normativa).

La “Guida pratica per condomini”: aggiornato il vademecum condominiale

Nel 2019 è stato possibile pubblicare la versione aggiornata del nostro “Vademecum condominiale”. Poiché le informazioni giuridiche in questo ambito non sono facilissime da reperire, già nel 2008 il CTCU aveva deciso di redigere e pubblicare una prima versione del “Vademecum condominiale”, nella quale erano stati riepilogati gli aspetti più salienti delle regole di convivenza nel condominio. Ora il vademecum è stato sottoposto ad una terza revisione generale al fine di integrarlo con le riforme normative più recenti che hanno riguardato questo settore. Il Vademecum condominiale è stato stampato dalla Provincia Autonoma di Bolzano e può essere ritirato gratuitamente presso la sede del CTCU, lo Sportello mobile del consumatore e tutte le sedi periferiche oppure essere scaricato dal sito web del CTCU (www.consumer.bz.it).

Assicurazione e previdenza

Assistenza in caso di problemi assicurativi e sinistri

Nel 2019 è proseguita l'attività di aiuto da parte del CTCU ai consumatori in merito alle innumerevoli problematiche nell'ambito assicurativo, nonché nella gestione di richieste di risarcimento danni derivanti da sinistri. Ciò al fine di trovare alle varie problematiche una soluzione il più rapida e facile possibile.

Due nuovi calcolatori online per i consumatori

Il nuovo calcolatore „Check-up breve delle assicurazioni“ è stato completato. Dalla fine del 2019 è a disposizione di tutti i consumatori gratuitamente. In pochi passi, le persone interessate possono scoprire quali polizze assicurative sono necessarie in relazione alla loro vita quotidiana. Inoltre, è stata completata una nuova edizione del „Check-up assicurativo“: sono stati predisposti nuovi testi e il controllo assicurativo „Check-up assicurativo“ è stato completamente aggiornato. Il „Check-up assicurativo“ mostra le esigenze assicurative personali e fornisce ampie informazioni sui singoli tipi di contratto, compresa una panoramica dei premi in base a specifici profili.

Radiazione dal Registro unico degli intermediari assicurativi (RUI) di un'intermediaria assicurativa che operava in maniera alquanto discutibile - il consumatore ottiene 43.000 euro di rimborso

Tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019, il CTCU ha ricevuto numerose segnalazioni relative ad un'intermediaria assicurativa che operava nella zona di Bressanone. Il suo modo di operare era assolutamente contrario a ciò che prevedono le regole per l'attività degli intermediari assicurativi. In seguito a diversi reclami presentati alle compagnie di assicurazione e all'Istituto di vigilanza sulle assicurative (Ivass), all'inizio del 2019 l'intermediaria è stata radiata dal Registro unico degli intermediari assicurativi. Caso esemplare è stato quello di un consumatore al quale è stata venduta una polizza vita „inesistente“ con il pagamento di un premio pari a 43.000 euro. Tale importo è finito direttamente nelle tasche dell'intermediaria senza arrivare mai all'assicurazione di riferimento. Grazie al nostro intervento, il consumatore è riuscito a ottenere la restituzione dell'intero importo in sede stragiudiziale.

Vendita scorretta di assicurazioni sulla vita – Il CTCU sporge un reclamo collettivo

In circa 150 casi simili e in maniera indipendente l'uno dall'altro, i consumatori coinvolti si sono lamentati dei metodi utilizzati da un agente assicurativo, operante localmente, nella vendita di polizze di assicurazione sulla vita. Tutti hanno riferito di aver ricevuto informazioni errate circa il prodotto, che l'agente intendeva vendere. In risposta a tali numerose segnalazioni, il CTCU ha presentato un reclamo collettivo alla Compagnia di assicurazione e alla Società di intermediazione assicurativa interessate. Dopo numerose lettere e trattative, sono state trovate soluzioni alla vicenda consistenti nella risoluzione dei contratti con rimborso dei rispettivi premi. Più della metà di tali casi sono ancora in attesa di una soluzione definitiva che dovrebbe avvenire nei prossimi mesi.

L'Antitrust dà ragione al CTCU

in merito a una clausola vessatoria contenuta in un contratto di assicurazione infortuni

Già nell'ottobre 2018 era stata inoltrata all'Antitrust una segnalazione relativa alla presenza di una clausola vessatoria inserita in un contratto di assicurazione sugli infortuni. Si trattava di una clausola che prevedeva l'obbligatorietà dell'arbitrato irrituale in caso di disaccordo circa l'indennizzo da liquidare, a seguito di sinistro. Durante la pendenza del reclamo la compagnia di assicurazione ha proposto una modifica della clausola. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha concluso l'istruttoria definendo vessatoria la clausola che prevedeva l'obbligatorietà dell'arbitrato irrituale (in quanto impedirebbe ai consumatori di ricorrere al tribunale) e, allo stesso tempo, ha ritenuto non vessatoria la clausola modificata, che prevede l'applicazione solo facoltativa di tale procedura arbitrale. Tutti i contratti, „vecchi o nuovi“, devono includere la nuova clausola.

Prestiti da polizze vita - Segnalazione a Banca d'Italia e Ivass

Nel 2019, diversi consumatori si sono rivolti al CTCU in merito ai "prestiti" previsti dalla propria polizza di assicurazione sulla vita. Le lamentele vertevano sulla mancanza di trasparenza riguardo le modalità di richiesta e di liquidazione dell'importo del prestito. In effetti, il CTCU ritiene che la regolamentazione contrattuale applicata sia tutt'altro che trasparente. Poiché questa operazione è simile ad un normale "prestito" bancario, la compagnia di assicurazione dovrebbe seguire le stesse

prescrizioni previste per gli istituti di credito. E' stata quindi presentata un'istanza alla Banca d'Italia e all'Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni, IVASS. La Banca d'Italia si è dichiarata "non competente", mentre si è ancora in attesa di un responso da parte dell'Ivass.

Consulenza personale sul “check-up assicurativo”

Durante la consulenza personale vengono discusse, insieme al consumatore, le sue concrete esigenze assicurative. Vengono poi esaminati i suoi contratti assicurativi in essere e viene infine verificato se gli stessi combacino o meno con il suo fabbisogno assicurativo. In questo modo è possibile determinare se sussistano lacune assicurative oppure se alcune polizze risultino superflue.

Assicurazione obbligatoria rc auto: sussiste una lacuna circa la copertura del danno in caso di sinistro in aree private

L'assicurazione rc-auto copre generalmente i danni a terzi causati su strade pubbliche o aree equivalenti. Uguali alle strade pubbliche sono tutte le aree in cui può circolare un numero indefinito di persone, come i parcheggi e i garage dei grandi magazzini o simili. Sebbene la maggior parte delle compagnie di assicurazione fornisca copertura anche per sinistri accaduti in aree private, ci sono compagnie assicurative che prevedono una limitazione di copertura per tale tipo di sinistri.

A tal riguardo, il CTCU ha richiesto un intervento normativo che estenda per legge la copertura obbligatoria a tutti i danni causati da un veicolo a motore, anche in aree private al fine di garantire un eventuale risarcimento del danno alle vittime. A riguardo è stato richiesto un intervento dei parlamentari altoatesini.

Casa, bilancio familiare, tessili

Bonus idrico: ai cittadini altoatesini non viene (incomprensibilmente) erogato!

È proseguita anche nel corso del 2019 l'attività dello sportello del CTCU nell'ambito del bonus idrico, previsto per le famiglie in difficoltà economica. Se è vero che la disciplina del servizio idrico trova una sua regolamentazione speciale in Alto Adige, non risulta accettabile che ai cittadini della nostra provincia non venga ancora erogato il cd. bonus idrico, attivo per le altre regioni d'Italia già dal giugno del 2018. Nel 2019 una consumatrice ha quindi deciso di sottoporre la questione all'Autorità Giudiziaria, al fine di vedersi riconosciuto il proprio diritto a ricevere il bonus idrico (diritto peraltro confermato anche, in un primo passo, dall'Autorità di regolazione nazionale ARERA, con una sua comunicazione ad hoc). Il procedimento è ancora in corso.

Dispositivi contro le perdite di gas, una querelle infinita

Cambia il nome dell'azienda e del dispositivo, ma di fatto, il prodotto è cambiato poco: anche nel 2019 sono state numerose le segnalazioni pervenute al CTCU riguardo un'azienda che vendeva porta a porta dispositivi contro le intossicazioni e le esplosioni causate da perdite di gas (quelli che una volta chiamavano rivelatori di fughe di gas). Sia nelle informazioni ai media, come anche nel corso dei colloqui informativi, abbiamo ripetutamente ricordato all'utenza che l'installazione di tali sensori non è assolutamente obbligatoria, cercando con ciò di tranquillizzare i consumatori, in parte molto allarmati.

E-bike o bici elettriche? Differenza costosa!

Nel 2019 abbiamo notato parecchia confusione riguardo a queste definizioni. Anche in internet le e-bike vengono proposte come bici elettriche. Ma la differenza è sostanziale: uso del casco, possesso della patente di guida, targa, copertura assicurativa, pista ciclabile o strada ecc... E per le infrazioni sono previste dal Codice della strada sanzioni per oltre 6.000 euro! Attraverso i nostri canali di

informazione abbiamo fornito alcuni chiarimenti su aspetti normativi della questione. Tutte le offerte fuorvianti presenti in internet sono state pertanto notificate alle autorità competenti.

Fallimento di una catena di arredamento

Nel 2019 un pó di trambusto è stato causato dal fallimento della Mercatone Uno. Sono stati, infatti, molti i consumatori che ci hanno chiesto cosa ne sarebbe stato dei loro mobili ordinati e anche pagati, ma che non erano mai stati consegnati. I soldi sono andati definitivamente persi? A seconda dei casi (acquisti online, acquisti in negozio, acquisto con finanziamento ecc.) il CTCU ha elaborato informazioni e lettere tipo. Purtroppo, la maggior parte dei consumatori, come unica strada percorribile, ha dovuto presentare una domanda di ammissione al passivo del fallimento. Permangono tuttavia molti dubbi se e quanto questi consumatori riusciranno a recuperare, dato che il loro credito al passivo fallimentare non rientra tra quelli assistiti dal cd „privilegio“.

Confronto prezzi e informazioni nel settore energetico

È proseguita anche nel corso del 2019 l'attività di informazione e di comunicazione del CTCU riguardo le possibilità di risparmio sulla spesa del servizio energetico e del gas. Sul mercato libero è possibile ottenere un risparmio di oltre il 10% (equivalente a ca. 200 € all'anno). Tuttavia, chi compie una scelta sbagliata va incontro al rischio di incorrere in maggiori costi, superiori anche del 20% rispetto ad una spesa media! Nonostante la presenza di un comparatore ufficiale (il Portaleofferte di ARERA), la scelta di una offerta adeguata è resa difficoltosa dal gran numero di fornitori nazionali presenti sul mercato, a loro volta con una miriade di proposte tariffarie. Una vera giungla! Pertanto, il CTCU ha proposto un confronto tra alcuni diversi importanti fornitori di elettricità e gas a livello nazionale e locale, proprio per facilitare al consumatore un minimo di comparazione. A fine autunno 2019 ci sono pervenute anche molte richieste riguardanti gli indennizzi spettanti per le prolungate interruzioni di corrente causate da un'abbondante nevicata in regione, a cui è stato necessario dare risposta.

Il “bonus energia Alto Adige”

In base ad una delibera della Giunta Provinciale di fine 2018 tutte le famiglie in Alto Adige avrebbero dovuto usufruire già dal 2019 del cd. “bonus elettrico Alto Adige”, quale quota della cd. energia gratuita, che i concessionari di grandi derivazioni a scopo idroelettrico devono fornire annualmente alla Provincia o a determinate categorie di utenti. Ciò, quale controprestazione per il fatto che gli stessi concessionari possono utilizzare questo importante bene pubblico per la produzione di energia. A fine 2019 il bonus, frutto di un'iniziativa del CTCU, non era stato tuttavia ancora attivato. Ci si augura che possa esserlo nel corso del 2020, essendo pervenuto anche il benestare dell'Autorità di settore, ARERA, sulla fattibilità tecnica delle misura.

Ambiente e salute

Comparatore dei prezzi dei farmaci gratuito

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

Mobilità ecosostenibile: informazioni su sovvenzioni e costi

Al fine di soddisfare le domande ricorrenti in questo settore, nella primavera del 2019 il CTCU ha

esaminato più da vicino le sovvenzioni e i costi. I consumatori infatti si lamentano del fatto che per loro è estremamente difficile districarsi tra le varie offerte e le diverse tariffe e fare la scelta giusta, quando si tratta di acquistare e mantenere un'auto elettrica o ibrida. Pertanto, il CTCU ha svolto un'analisi approfondita e un confronto completo tra sovvenzioni, costi, offerta del mercato dell'energia sia con rifornimento dalle colonnine pubbliche che con quello da colonnine domestiche, nonché un confronto dei costi di acquisto e di gestione delle auto, anch'essi scaglionati in base al numero di chilometri percorsi ogni anno. Le informazioni sono poi state diffuse attraverso i canali di informazione del CTCU.

Giardinaggio senza veleni

Anche nel proprio giardino, varrebbe la pena evitare pesticidi e fertilizzanti chimici per proteggere la salute delle persone, degli animali, del suolo e delle piante, anche nel senso di preservarne la biodiversità. In un numero del nostro periodico „Pronto Consumatore“, al fine di fornire un aiuto specifico, abbiamo pubblicato consigli e istruzioni su come combattere possibili parassiti e come produrre fertilizzanti non sintetici.

Carta dei servizi della medicina generale: nessun accordo, ma processo di consultazione

La Carta dei servizi di medicina generale in Alto Adige è stata discussa con rappresentanti di sindacati e pazienti, fra quali il CTCU, nel corso del 2018, ed infine pubblicata dal Dipartimento alla salute della Provincia Autonoma di Bolzano a novembre 2018. Con la Carta è stato creato un importante strumento informativo per i pazienti, che fa chiarezza sulla scelta del medico di base e sulle prestazioni dello stesso: informazioni veicolate e diffuse alle consumatrici ed ai consumatori nel corso del 2019. Nel documento non vengono, in realtà, fissati indicatori di qualità verificabili, i quali, qualora disattesi, garantirebbero un diritto al risarcimento ai pazienti. In caso di reclamo decide il Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria, e non è prevista una possibilità di conciliazione di eventuali controversie. In caso di gravi inosservanze delle norme imposte dai contratti collettivi, il medico viene sentito da un collegio arbitrale, il quale propone all'Azienda Sanitaria eventuali sanzioni da comminare. Nel collegio non è tuttavia previsto alcun rappresentante dei pazienti: trattasi di una grave lacuna; ne resta dunque ancora di strada da fare, affinché sia garantita una vera parità di trattamento e rappresentanza per tutti i soggetti coinvolti.

Prodotti senza glutine gratuiti per i pazienti celiaci

A luglio 2019, in Alto Adige sono stati introdotti nuovi tetti massimi di spesa per l'acquisto di prodotti senza glutine che significano un forte peggioramento delle condizioni rispetto alla situazione precedente (fino a -46% o 65 Euro in meno al mese). Secondo i pazienti celiaci, un carrello di alimenti senza glutine acquistati al supermercato costa il 152% in più e in farmacia il 212% in più rispetto ai prezzi degli stessi prodotti con glutine (in base al prezzo al chilo). Su suggerimento delle persone celiache, il CTCU ha confrontato la nostra situazione con quella del limitrofo Trentino: in questa provincia è possibile acquistare i prodotti di cui necessitano queste persone in modo semplice ed in autonomia, laddove esse valutino di poter eseguire il migliore acquisto, con l'unico requisito che deve trattarsi di alimenti inclusi nell'apposito registro nazionale.

Alimentazione

Pratiche ma anche igieniche? Analisi sulle insalate confezionate

Tra fine maggio e metà giugno 2019 il CTCU ha fatto analizzare presso il Laboratorio Biologico Provinciale, dieci insalate preconfezionate di diverso tipo, per analizzare la presenza di germi, lieviti e muffe. Anche se nei campioni analizzati non è stata trovata alcuna preoccupante presenza di microrganismi dannosi, è stato invece dimostrato che la temperatura prevista per legge nei banchi-frigo durante tutto il processo di produzione e distribuzione (che deve essere mantenuta inferiore

agli 8°C.) non sempre è stata rispettata.

Bere acqua del rubinetto

“Bere acqua del rubinetto”: con questo messaggio il CTCU si è presentato, per ben due volte, alla cittadinanza durante il 2019. A marzo, in occasione della Giornata mondiale dell'acqua (22 marzo), è stata sottolineata l'importanza dell'acqua potabile sicura e pulita e i suoi imbattibili vantaggi per l'ambiente, il clima e il portafoglio dei consumatori. A ottobre invece il CTCU, ha sostenuto la campagna dell'Associazione delle famiglie cattoliche altoatesine, "Good Life - Drink Water" (21-27 ottobre) con informazioni sull'argomento, la stampa di un passaporto per le bevande su Pronto Consumatore e una degustazione di acqua assieme al Professore di design Kuno Prey della Libera Università di Bolzano in Piazza del Grano a Bolzano (26 ottobre).

Sicurezza alimentare: l'igiene inizia in cucina

Le Nazioni Unite hanno dichiarato il 7 giugno la Giornata mondiale della sicurezza alimentare; il CTCU ha colto l'occasione per attirare l'attenzione sull'importanza di una buona igiene in cucina e per fornire ai consumatori consigli pratici. Nell'industria alimentare e nel commercio alimentare, nella ristorazione e nella ristorazione comune, l'igiene deve chiaramente avere la massima priorità. Ma è anche importante che in cucina i piatti preparati siano igienicamente perfetti e innocui per la salute. Alimenti come pollame o uova, ad esempio, devono sempre essere cotti accuratamente per uccidere eventuali agenti patogeni che possono essere presenti. Ma ancora più importante è il lavaggio regolare delle mani.

Mangiare, bere e altre delizie - Lo sapevate che ...

Nell'ambito della serie "Mangiare, bere e altre delizie - Lo sapevate che ...", il CTCU, in collaborazione con l'Associazione consumatori della Baviera, ha pubblicato brevi articoli informativi settimanali tra gennaio e dicembre 2019 sull'alimentazione: dalla A di anice alla Z di zucca. Il CTCU ha inoltre risposto ad alcune domande come ad esempio: “le verdure rendono felici?”; “è possibile eliminare i pesticidi con il lavaggio?”; “è possibile fare a meno dei conservanti?”.

Merende sane: “no grazie” alle bombe caloriche

Puntuale per l'inizio della scuola, il CTCU ha messo a disposizione dei genitori e di tutti gli interessati, suggerimenti per uno spuntino salutare. In questo contesto, è stato elaborato un quiz sullo zucchero: l'obiettivo era stimare l'effettivo contenuto di zucchero negli alimenti, calcolato in cubetti di zucchero (uno yogurt alla frutta con croccantino al cioccolato ha l'equivalente di 11 zollette di zucchero e contiene l'81% della dose giornaliera di zucchero raccomandata dall'OMS). Le informazioni sono state completate da suggerimenti per spuntini salutari e che generano pochi rifiuti.

Viaggi e tempo libero

Confronto prezzi piscine: il nuoto non è ancora online

Nella primavera del 2019, tramite un rilevamento dei prezzi delle piscine all'aperto in Alto Adige, il CTCU ha dimostrato che purtroppo in questo ambito l'era digitale non si è ancora palesata completamente. A causa di ciò, per molte piscine all'aperto è stato possibile rilevare i prezzi solo telefonicamente. A parte questo, il confronto ha dimostrato che molte strutture applicano sconti o offerte allettanti per i propri clienti che rendono ancora più piacevole un bel tuffo. Esistono offerte per ogni tasca. I prezzi sono aumentati in media di circa il 3% dall'ultimo rilevamento.

Pagare all'estero con la carta - Come evitare salate commissioni

Le trappole delle commissioni all'estero si nascondono non solo durante i prelievi di denaro, ma anche durante il check-out da hotel, nei ristoranti, durante il rifornimento alla pompa di benzina oppure durante acquisti e pagamenti online. I viaggiatori sono esposti a trappole sia con carte di credito che con carte bancomat (carte di debito). Utilizzando formule fuorvianti, i consumatori sono portati a credere, ad esempio che sia conveniente la "conversione automatica" del denaro, che è invece accompagnata da un supplemento dal 5 al 14% sull'importo dovuto. Al fine di proteggere i consumatori da tali pratiche, il CTCU ha fornito informazioni sui modi migliori per risparmiare sui costi delle commissioni durante i viaggi.

Navi da crociera: classifica Nabu 2019

Sono sempre di più gli altoatesini che si concedono una crociera, ma si dice poco sulle emissioni nocive del settore crocieristico. Sebbene una piccola parte della flotta stia diventando sempre più eco-sostenibile, la maggior parte delle navi viaggia a combustibile pesante e rinuncia alle tecniche di filtraggio per i gas di scarico. Per questo motivo, nell'estate 2019, il CTCU ha diffuso la classifica della "Associazione della difesa della natura tedesca" (www.nabu.de) che descrive quanto le navi da crociera siano "assolutamente obsolete e gli armatori irresponsabili" e richiede che vengano posti limiti legali per le emissioni.

La forbice dei prezzi tra benzina e diesel

Come si evince dall'ultima analisi svolta dal CTCU, per quanto riguarda i prezzi dei carburanti, l'Alto Adige è ai primi posti tra regioni confinanti. Anche il rilevamento del 2019 sta facendo emergere che vale sicuramente la pena fare un confronto dei prezzi delle singole stazioni di rifornimento. Prendendo a riferimento un pieno medio di 50 litri per un'utilitaria di medie dimensioni, questo significa un risparmio potenziale di circa 19,4 € per i veicoli a benzina e 21,5 € per quelli diesel. La ricerca della stazione di servizio più economica è possibile attraverso la banca dati „Osservaprezzi“ Carburanti del MISE e la relativa app.

Consumo critico

Plastica: alcuni pro, molti contro

Con l'hashtag "pazziadiplastica" (nell'originale. #Plastik-Wahnsinn) sono state registrate, ad autunno del 2019, 10 trasmissioni radiofoniche con Radio 2000 e "Die Antenne". Abbiamo parlato di microplastica e rifiuti di plastica nei mari e negli oceani, del divieto UE per la plastica monouso, della spesa "zero waste", del corretto smaltimento dei rifiuti di plastica e dei Comuni altoatesini che vorrebbero diventare "plastic-free". Le trasmissioni (in lingua tedesca) sono disponibili sul sito di Radio 2000.

Collaborazione a livello nazionale

Il nostro Centro è abbastanza conosciuto anche al di fuori dei confini provinciali per il suo approccio non convenzionale ai temi della difesa del consumatore. La rivista nazionale "AAM Terra Nuova" ha scelto già da qualche anno di far curare le richieste dei lettori in ambito di consumo critico al CTCU, e capita pertanto che arrivino da un po' tutta l'Italia richieste anche telefoniche da parte di cittadini che non riescono a trovare soddisfazione presso la propria associazione di consumatori referente per territorio. Ai temi classici, "forti" del consumo critico, come l'attenzione alle etichette, la conoscenza diretta dei produttori, la fiducia negli Enti che controllano le filiere del biologico e del fairtrade, si stanno affiancando altre importanti tematiche quale quella della necessità di informare sui nuovi pericoli legati al "digitale" e di fornire strumenti semplici per mantenere la propria autonomia e dignità di consumatore consapevole.

Informazioni sull'elettrosmog: condannati ben 3 Ministeri

Con la sentenza pronunciata dal TAR del Lazio il 13.11.2018 e pubblicata il 15.01.2019 si è chiuso per la APPLE (Associazione Per la Prevenzione e la Lotta all'Elettrosmog) un lungo contenzioso avviato per garantire il rispetto delle norme di legge che sanciscono il dovere delle Autorità di informare i consumatori sui pericoli dell'elettrosmog. Il CTCU aveva fatto notare come, per un'informazione corretta, fosse indispensabile affrontare più argomenti: competenze cognitive, elettrosmog, privacy e gli effetti (le trappole) sociali.

30 novembre, la giornata del “non acquisto”

Nel tempo dei “Fridays for Future” non servirebbe nemmeno spiegare le tante conseguenze negative di un consumo sfrenato e senza limiti. Ma i giorni di festa del consumo “Black Friday” e “Cyber Monday” ci offrono una buona occasione per dare ancora più rilievo al cd. consumo sostenibile. Dall'inizio degli anni novanta, in 60 paesi il 30 novembre è dedicato alla “Giornata del non acquisto”, in originale “Buy Nothing Day”. Rinunciare al consumo per un giorno all'anno, mandando anche un segnale preciso, non è poi così complicato. Ma cosa fare nei restanti 364 giorni? La cosiddetta “piramide del non acquisto” ci mostra alcune strategie che possiamo mettere in campo tutto l'anno. Il CTCU ha informato a riguardo.

Giornata mondiale degli animali:

il benessere degli animali nell'agricoltura è importante per i consumatori

La carne nel piatto, da dove proviene? In quali condizioni è stato allevato l'animale? Per i consumatori, le domande intorno al benessere degli animali da allevamento sono sempre più importanti. Anche in Alto Adige. In un'indagine del CTCU e della Libera Università di Bolzano del 2015, il 79% degli intervistati aveva dichiarato di ritenere che gli argomenti “protezione degli animali e benessere degli animali” meriterebbero più attenzione. Al contempo, erano stati assai pochi i consumatori che avevano indicato di ritenersi soddisfatti dalle odierne pratiche commerciali in uso. In occasione della giornata mondiale, il CTCU ha ricordato le 5 libertà per gli animali, che però trovano poco riscontro nella quotidianità. L'Organizzazione Foodwatch sostiene che molti dei beni (di derivazione animale) in commercio non siano prodotti nel rispetto degli animali. Il CTCU chiede più trasparenza, e condizioni di allevamento “più a misura di animale” nell'industria agricola.

Prevenzione dei rifiuti grazie alle „3R“

Come ogni anno, a novembre sono molte le iniziative programmate in tutta Europa che vogliono sensibilizzare e fornire spunti di prevenzione riguardo la produzione di rifiuti. Il CTCU ha spiegato il concetto delle “3R” (“Reduce, Reuse, Recycle” – riduci, riutilizza, ricicla), con l'ausilio del quale è possibile ridurre il volume di rifiuti prodotti. Ciò non è però, sempre così facile. Sono infatti le tanto amate abitudini che devono essere cambiate, per far spazio a nuove consuetudini. Il successo in questo processo di cambiamento può essere fonte d'ispirazione e motivare molte persone. Sul come fare, i consigli pratici sono arrivati dalla 2a classe della Scuola professionale per l'economia domestica e agroalimentare Frankenberg di Tesimo, che si è dedicata intensivamente al tema della riduzione di rifiuti. Gli studenti hanno realizzato tele cerate di diverse dimensioni, utilizzando vecchia biancheria e cera d'api locale. Esse possono essere impiegate al posto della classica pellicola trasparente per coprire gli alimenti e sono anche riutilizzabili. Inoltre le alunne della classe hanno cucito delle borse in stoffa fatte di cotone riciclato. Queste potranno essere vendute nei negozi o nei mercati al posto dei sacchetti e delle borse monouso in plastica. E' stato organizzato anche un workshop.

Formazione dei consumatori

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

Oltre ottanta gli incontri svolti nel 2019 presso il Punto informativo-didattico del Centro Tutela Consumatori Utenti o presso gli insegnanti e gli alunni di numerosi istituti scolastici e di formazione professionale su tutto il territorio provinciale. Circa 1.900 i giovani che, con entusiasmo e apprezzamento, ci hanno confermato anche in questa edizione l'interesse verso l'iniziativa realizzata in collaborazione con la Regione Autonoma Trentino – Alto Adige e denominata “La tutela del consumatore fa scuola in Europa”, in sinergia con l'iniziativa “Una buona occasione”. Ora si sta lavorando a nuovi moduli formativi.

Fondamentale l'apporto dei singoli insegnanti al successo del progetto: grazie alla loro collaborazione riusciamo a comunicare ai “consumatori di domani” quanto siano importanti queste competenze per la gestione della vita quotidiana di una famiglia. Sono fondamentali per prendere decisioni consapevoli, e per partecipare attivamente alla società civile. Abbiamo a che fare con insegnanti di tutte le materie, anche se prevalgono i docenti di materie economiche. I temi consumeristici possiedono d'altronde una valenza trasversale, e non capita neppure raramente che, ad esempio, le tematiche del commercio equo e solidale vengano sollevate da un insegnante di religione.

Il servizio didattico che offriamo con INFOCONSUM comprende sia la presenza in aula dei nostri esperti, sia la fornitura di materiali di approfondimento su carta o supporto elettronico che possono servire ad integrazione di tale attività oppure quale base per un lavoro dello stesso insegnante in completa autonomia con i propri alunni. L'abbinamento delle conoscenze degli esperti con la disponibilità di letteratura e materiale informativo sempre aggiornato è particolarmente prezioso e rappresenta un motivo di orgoglio quando presentiamo la nostra offerta didattica alle scuole.

Ogni anno sottoponiamo a revisione i nostri moduli didattici, per verificarne l'attualità ed apportare eventuali correzioni. Un'assoluta novità di quest'anno è rappresentata dall'offerta didattica nell'ambito degli sprechi alimentari: siamo riusciti a combinare la proiezione di un film, la discussione in aula, la visita ad un supermercato e una discussione tra i ragazzi ed uno o più esperti di iniziative locali legate al Banco Alimentare.

Gli obiettivi della difesa del clima, portati avanti dal CTCU da parecchi anni, forte delle spinte del movimento “Friday for Future”, si sono spostati al centro del dibattito; fra le misure emerge soprattutto la rinuncia alla plastica in tutte le sue forme. Gli scolari si mostrano però anche consapevoli circa i danni ambientali provocati dal commercio elettronico e dalla digitalizzazione della società (quale esempio citiamo il ciclo di vita di uno smartphone: consumo di risorse e condizioni dei lavoratori nella produzione, utilizzo delle terre rare, spesso provenienti da zone di conflitti e guerre civili, obsolescenza programmata degli apparecchi e scarse possibilità di un corretto riciclo ai sensi di una vera economia circolare, ecc...). Gli insegnanti finora coinvolti ci hanno pregato di lavorare ad un ampliamento dell'offerta didattica in tal senso.

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
- Consumatori in viaggio: il diritto europeo del turismo
- Cibo e sprechi: voglio saperne di più?
- Cibo e sprechi: che fare?
- L'ABC dell'alimentazione: una questione di linea?
- Alimentazione per esperti: cosa ci racconta l'etichetta?
- Facciamo un test? La crema alla gianduia

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 le associazioni sul territorio). Nel 2019 abbiamo tenuto oltre 40 conferenze, raggiungendo ca. 1.500 partecipanti. Gli argomenti spaziano dalla gestione del bilancio familiare 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 2019 è stato un anno molto positivo per il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia: sia per quanto riguarda il numero di cittadini assistiti, che dal punto di vista delle relazioni pubbliche.

Nel 2019 gli uffici di Bolzano e Roma hanno risposto complessivamente a 5.738 richieste di informazione e di consulenza riguardo casi di reclamo contro imprese con sede in altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia; di queste 3.744 sono state elaborate dalla sede di Bolzano. A queste richieste vanno aggiunte le 1.293 richieste elaborate dall'ufficio di Bolzano in qualità di punto di contatto italiano della piattaforma ODR. Per quanto attiene la gestione dei casi di reclamo concreti, nel 2019 il CEC Italia ha cercato di risolvere in via amichevole 816 reclami contro aziende italiane, mentre in 619 casi i CEC degli altri Paesi hanno assistito un consumatore italiano. Negli oltre 900 casi trattati dal CEC di Bolzano lo scorso anno sono stati recuperati per i consumatori quasi 200.000 Euro¹.

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, spettacoli e cultura, dell'abbigliamento e calzature e dei servizi ricettivi e di ristorazione. Diverse sono state le segnalazioni relative ai cosiddetti “blocchi geografici”. In questo ambito, nel corso del 2019, al CEC è stato chiesto diverse volte di esprimersi a proposito di presunte discriminazioni di prezzo basate sulla cittadinanza o sulla residenza dei consumatori.

Per quanto riguarda la cosiddetta attività pro-attiva, nel 2019 il CEC di Bolzano ha pubblicato rispettivamente 32 comunicati stampa in italiano e tedesco e rilasciato 120 interviste a giornalisti locali e nazionali. Sono state organizzate due conferenze stampa (in occasione della Giornata Europea del Consumatore e all'inizio dell'estate). Diverse scuole superiori altoatesine hanno invitato le esperte 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 2019 numerosi visitatori hanno visualizzato il sito internet del CEC di Bolzano www.euroconsumatori.org: 465.214 persone hanno visualizzato un totale di 705.752 pagine e scaricato 270.530 file quali lettere-tipo ed opuscoli. 2.657 utenti hanno inoltre ricevuto la newsletter che il CEC invia mensilmente in lingua italiana, tedesca, ladina ed inglese e che assieme al bollettino del CTCU viene distribuita anche in 154.000 copie cartacee.

Nel corso del 2019 è stato ampliato il materiale informativo del CEC con un nuovo opuscolo digitale in materia di importazione di auto dall'estero. Sono poi state elaborate numerose nuove lettere-tipo per i settori dei pacchetti turistici, il soggiorno in albergo e la procedura di charge-back. Tutto il materiale informativo è stato redatto e pubblicato in lingua italiana e tedesca.

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 2019 il CEC di Bolzano ha collaborato con l'Ufficio provinciale del turismo, le agenzie viaggi dell'Unione e l'Organizzazione provinciale delle organizzazioni turistiche (LTS).

Anche nell'ambito del commercio elettronico il CEC di Bolzano ha rafforzato la collaborazione con gli altri stakeholder impegnati a vario titolo nella tutela del consumatore quali la Polizia Postale e l'organismo di risoluzione alternativa delle controversie nascenti dall'e-commerce conciliareonline.it.

¹ In questo dato rientrano anche i casi aperti negli anni passati, ma conclusi positivamente nel corso del 2019.

Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2019 il CTCU ha concluso positivamente 850 procedure formali di conciliazione, di cui il 88% 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 Tre
- Tim
- 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 2019 l'Organismo ha operato a pieno ritmo: sono stati presentati in conciliazione e trattati 154 casi. Per un terzo di questi è stato possibile giungere ad un accordo positivo per il consumatore. Purtroppo in un ulteriore terzo 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 (14 Stati). 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.

Nel 2019 ulteriori 35 ditte hanno nominato Conciliareonline.it quale organo conciliatore di fiducia.

Progetti 2019

Energia: “diritti a viva voce”

È proseguito anche quest'anno il progetto „PQS – Energia: diritti a viva voce“. Anche nel 2019 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 800 i contatti con l'utenza registrati presso lo Sportello. Anche nel corso del 2019 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, in particolare la prevista abolizione del mercato tutelato, poi spostata al 2022, ma anche domande sulla variazione unilaterale dei contratti nonché su offerte commerciali di luce e gas sul mercato libero. E' prevista la continuazione del progetto anche nel triennio 2020-2022.

La tutela dei consumatori fa scuola in Europa

Il progetto, che aveva preso il via nel 2014, è proseguito anche nel 2019. 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 2020. 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.

Laimburg: la prima scuola dei consumatori dell’Alto Adige

Grazie alla ricchezza dell'offerta formativa è stato inoltre possibile dedicare alla difesa del consumatore un intero percorso di “scuola del consumatore”. È avvenuto ed è tuttora in corso presso l'Istituto professionale di frutti- e viticoltura di Laimburg (Ora), dove tutte le classi, dalla prima alla quinta, seguono workshops su tematiche che vanno dalla conoscenza dei fondamentali diritti del consumatore al mondo delle assicurazioni, dagli inganni nascosti in Internet all'autodifesa digitale, dalle strategie della pubblicità alle misure di contrasto all'inquinamento elettromagnetico. Le esperienze che raccoglieremo presso questa scuola ci permetteranno di affrontare analoghe iniziative, affinando le proposte alle reali esigenze di studenti ed insegnanti.

Il primo semestre della “scuola del consumatore” ha dato un esito molto positivo: grazie alla presenza trasversale, i singoli interventi didattici trovano molta più risonanza. Così gli scolari hanno elaborato, in autonomia con il sostegno dei vari insegnanti, dei flyer informativi, ad esempio sui temi “Liberi dalla plastica in 10 semplici passi” e “Pubblicità – fake o vero?”.

„Nessuno escluso“: tecnologia – disabilità – povertà

Nell'ambito di questo progetto, che vede coinvolte quattro associazioni di consumatori (Assoutenti quale capofila con Adiconsum, Lega Consumatori e CTCU quali partner), si vuole mettere a disposizione del cittadino/consumatore l'assistenza e le conoscenze necessarie per fruire maggiormente ed in sicurezza delle nuove tecnologie come strumenti utili e necessari per la sua vita quotidiana e sociale, rispetto alle specifiche necessità di superamento delle difficoltà di salute, economiche e culturali, nonché al fine di tutelare e promuovere l'esercizio dei suoi diritti di consumatore.

Quale primo modulo importante nel 2019 è stato realizzato il calcolatore di confronto dei prezzi dei medicinali gratuito. Sono poi previsti dei brevi filmati su temi di alimentazione e salute nonché trasmissioni TV con esperti sui temi dell'alimentazione e della salute.

„Una Buona Occasione“ – Progetto contro lo spreco alimentare

Da metà marzo 2019 il CTCU sta lavorando al progetto “Una Buona Occasione” contro lo spreco alimentare; partner del progetto sono le Regione Piemonte ed Aosta. Il progetto viene finanziato dalla Provincia Autonoma di Bolzano attraverso la Regione Autonoma Trentino-Alto Adige. La prima

iniziativa del progetto era il “Diario dello spreco alimentare”: alle famiglie altoatesine è stato chiesto di annotare, per 7 giorni, quanti alimenti finissero buttati e per quale motivo. I risultati sono stati elaborati da Eurac Research ad inizio 2020. Attraverso un fitto lavoro stampa il CTCU ha sensibilizzato la popolazione sull’argomento. Per le scuole superiori e professionali sono stati sviluppati dei moduli formativi, che hanno riscontrato molto interesse fra gli insegnanti.

www.centroconsumatori.it

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione **3.866 fra documenti e materiali per il download**, nonché i riferimenti a **oltre 11.000 test sui prodotti censiti**. Di questi, nel 2019 ne sono stati creati ex novo o aggiornati 1.592. Inoltre, il nostro archivio web contiene 7.740 documenti e materiali per il download del periodo 2002-2016. Sul sito si trovano ad esempio:

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

Tutti questi materiali sono accessibili gratuitamente 24 ore su 24, ad eccezione delle prestazioni

riservate ai soci. Inoltre il CTCU è presente su facebook, twitter e youtube. 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 2019 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 320 comunicati stampa (di cui 160 in italiano e 160 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 371 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,

- 474 fogli informativi (160 in lingua italiana, 160 in lingua tedesca e 77 bilingui, di cui 92 nuovi o aggiornati nel 2019)
- 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
- il Vademecum condominiale

Comunicati stampa 2019

- Nessun supplemento per i pagamenti con carta! L'AGCM ricorda che vige il divieto di imporre spese aggiuntive - Il CTCU: i consumatori possono segnalarci le violazioni documentate!
- Saldi di fine stagione invernale: 5 gennaio 2019 - I prodotti venduti non dovranno essere solo esenti da vizi e difetti di qualsiasi tipo, ma dovranno anche essere "conformi" agli annunci pubblicitari che li riguardano
- Anice e anice stellato: qual é la differenza?
- Banca Popolare dell'Alto Adige: il Tribunale di Bolzano ribadisce che la Banca deve pagare i soci che sono receduti dalla società - Il CTCU: quotidianamente, clienti della banca si lamentano perché le azioni sono invendibili e per il valore delle azioni

- La legge finanziaria conferma i benefici fiscali per lavori di ristrutturazione e risparmio energetico anche per il 2019
- Ulteriore test sui pesticidi nelle mele - I risultati del test del "Salvagente" combaciano con quelli del CTCU
- Che cos'è esattamente la craft beer?
- Vendita piramidale e promozione ingannevole: sanzione di oltre 3 milioni a Lyonesse
- Risparmio energetico: novità per quanto riguarda i contributi erogati in Provincia di Bolzano - Rinnovo dei contributi per l'efficienza energetica e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili - Gli impianti a biomassa esclusi dai contributi
- Come si utilizza la vera vaniglia?
- Bollette gas - Dal 1° gennaio 2019 prescrizione ridotta da 5 a 2 anni anche per le fatture del gas - Anche per le bollette del gas, dal 1° gennaio 2019, nel caso di rilevanti ritardi nella fatturazione per responsabilità del venditore o del distributore, il cliente potrà eccepire la pre-scrizione e pagare solo gli importi fatturati relativi ai consumi più recenti di 2 anni.
- Volksbank zahlt 12,10 € - Nicht freiwillig, sondern auf Anordnung des Gerichts
- Azioni di banche popolari e casse di risparmio: importante sentenza del Tribunale di Teramo per gli azionisti di una banca - La Tercas è stata condannata a restituire tutti i risparmi investiti da 4 risparmiatori
- Assicurazione obbligatoria contro gli infortuni domestici per tutte le casalinghe: ecco le novità - Il termine di pagamento scade il 31.01.2019
- Quali effetti ha il guaranà?
- Osservatorio conti correnti - Quanto costa all'anno un conto corrente? Sono possibili risparmi fino a 200 euro. In media aumenti del 10%, con punte di quasi il 40%
- Che cosa sono le fibre alimentari solubili?
- TAR del Lazio: condannati tre Ministeri - I Ministeri dell'Ambiente, della Pubblica Istruzione e della Salute devono informare i consumatori sui rischi di smartphone e cellulari
- Vendite porta a porta di "dispositivi contro intossicazioni ed esplosioni causate da perdite di gas" - La loro installazione non è obbligatoria! Il recesso dal contratto è possibile entro 14 giorni dalla consegna del prodotto!
- Bollette cartacee per luce e gas - ARERA ribadisce: no a costi aggiuntivi per le bollette cartacee
- Perché il cacao in polvere non si scioglie bene nel latte?
- Confronto conti deposito: rendimenti in leggero aumento - anche il 2,00% (lordo) per un vincolo a 12 mesi, e il 3,00% per i 5 anni - L'offerta locale fatica a tenere il passo con i rendimenti di analoghi prodotti delle banche nazionali
- Vetture con targa estera soggette all'obbligo di immatricolazione: oltre alla targa va cambiata anche la polizza RC auto - CTCU: ecco i nostri consigli per risparmiare!
- Che cosa significa la "e" accanto all'indicazione della quantità?
- Online in tempo reale le spese sanitarie
- Frutta: i residui di pesticidi si possono sciacquare?
- Arrotondamenti in caso di pagamenti in contanti - Nuove regole a seguito dello stop alla produzione di monetine da 1 e 2 centesimi
- Come ci finisce la marmellata nei krapfen di Carnevale?
- Che cos'è il kimchi?
- Ecoincentivi ed Eco-Bonus per l'acquisto di auto elettriche ed ibride in provincia di Bolzano - Il CTCU: costo del rifornimento elettrico pubblico inaccettabile
- Invito alla conferenza stampa - 15 marzo: Giornata mondiale dei consumatori - Il Centro Tutela Consumatori Utenti tira le somme del 2018 ed elenca le "arrabbiature" dei consumatori - Assegnazione del premio del consumatore „Ok d'Oro 2019“
- Relazione annuale 2018 del CTCU - La tutela del consumatore, un rimedio contro le arrabbiature - Oltre 2 MLN di euro recuperati: un nuovo record per il CTCU!
- Il Premio del Consumatore „Ok d'oro 2019“ va a Christoph Franceschini - „Il suo giornalismo coraggioso ha reso risparmiatori ed investitori altoatesini più sicuri di sé stessi“
- Che cos'è il miele di Manuka?

- Comunicazione all'Enea per i lavori di ristrutturazione edilizia che comportano un risparmio energetico e bonus mobili - Chi aiuta nella dichiarazione - Termine slittato al 1 aprile 2019
- 22 marzo: Giornata mondiale dell'acqua - Consigli su come risparmiarla - Tutti possono contribuire attraverso un atteggiamento più consapevole
- Il 22 marzo è la Giornata mondiale dell'acqua - Bere acqua del rubinetto, una decisione che fa bene all'ambiente
- La Cassazione dà ragione ad un'automobilista con disabilità - Il Comune di Bolzano deve pagare anche le spese legali del processo - Il CTCU: l'annullamento della sanzione non basta!
- Che cosa significa "Nose to tail"?
- Falsificazione di etichette delle carni: le aziende devono essere indicate per nome - Consumatori/trici non si sentono sufficientemente tutelati da simili pratiche truffaldine
- Cos'è la cottura sous-vide?
- Il CTCU promuove una class action per la vendita dei diamanti da parte della Banca Popolare di Milano - Purtroppo non applicabile la "nuova" class action
- Acquisti online: solo il 41 % dei negozi virtuali della regione informa i consumatori in modo corretto sui propri diritti - Portale Conciliareonline.it per accedere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo derivanti da vendite di beni e servizi online
- Quanto è buona l'insalata in busta?
- „Una buona occasione“ - Il CTCU promuove un'iniziativa contro lo spreco alimentare assieme alle regioni Piemonte e Val d'Aosta
- Che cosa sono gli alcaloidi pirrolizidinici?
- Clamorosa sentenza della Corte di Appello di Bolzano per due risparmiatori ultranovantenni
- Il Centro Tutela Consumatori e la Rete Onde Civiche prendono parte alle iniziative di resistenza lanciate in Italia dall'Associazione Elettrosensibili per ottenere una moratoria nell'installazione del 5G
- CTCU intercetta pubblicità dubbia di Poste e la segnala all'Antitrust - Poste prende impegni verso AGCM e consumatori
- Wind e Vodafone non consentono l'addebito delle fatture sui conti correnti di altro Stato europeo: Antitrust irroga sanzione di 800.000 euro per discriminazione geografica nei servizi di pagamento
- Il rabarbaro fa male alle ossa?
- Il CTCU ha una nuova Presidente - Si punta a potenziare l'informazione e la consulenza ai consumatori
- Nuove regole per chi intende acquistare una casa in costruzione - Importanti novità in merito alla forma e al contenuto dei contratti preliminari per gli immobili in costruzione
- Davvero lo yogurt "pro-biotico" rafforza il sistema immunitario?
- Acquisto Buy&Share: sanzionate sei società che operano online per oltre un milione di Euro! Dichiarato dall'AGCM ingannevole e aggressivo il sistema di vendita
- Shopping online: oltre la metà dei negozi online non dispone delle informazioni (obbligatorie) riguardanti la difesa dei propri diritti nelle fasi di acquisto! Far valere i propri diritti negli acquisti online
- Rucola: il modo migliore per utilizzarla
- Contenzioso per le azioni della Cassa di Risparmio di Bolzano: importante vittoria di un consumatore altoatesino - Il CTCU: ottima notizia; attivarsi fin che si è in tempo
- La verdura rende felici?
- La nuova class action per tutti - Il 19 aprile 2019 è entrata in vigore la legge sulla nuova
- Registro pubblico delle Opposizioni - Opposizione alla pubblicità cartacea: attivo il servizio per i cittadini CTCU: Chi non si iscrive rischia valanghe di pubblicità
- Bici elettriche ed e-bike: se non si conosce la differenza si rischiano sanzioni di oltre 6.000 euro! Il Codice della strada stabilisce le regole
- Di che cosa è fatta la gomma da masticare?
- Fallimento Mercatone Uno: istruzioni per i consumatori - CTCU: chi ha pagato con carta di credito, ha maggiori possibilità di uscirne indenne, ma bisogna affrettarsi!

- Poste e stress-test - Il servizio postale in Alto Adige: i tempi di consegna più che duplicati in cinque anni - Il CTCU: al contempo, i costi di spedizione sono aumentati del 57%!
- Energia solare e mobilità elettrica: un binomio vincente - I contributi provinciali e statali per i veicoli elettrici sono ora cumulabili
- Con che cosa si produce la carbonella?
- Lettera aperta: Erogazione gratuita di prodotti senza glutine a favore dei pazienti celiaci - In una lettera aperta, il CTCU espone dei dubbi riguardo alla normativa vigente, e presenta le richieste a favore delle persone afflitte da celiachia in Alto Adige
- Giornata mondiale della sicurezza alimentare: l'igiene inizia in cucina – I consigli del CTCU
- Salvataggio Alitalia con gli oneri di sistema. Il CTCU: bollette già troppo care e in Alto Adige si consuma anche molta corrente – I politici locali intervengono per evitare la beffa
- Lettera aperta: Presa di posizione in merito alla nuova legge provinciale sulle agevolazioni nell'edilizia
- Shopping online: quale futuro? Hobby e vacanze i settori più gettonati - Per i reclami c'è Conciliareonline.it
- Ciliegie e acqua provocano il mal di pancia?
- Confronto prezzi piscina 2019 in Alto Adige - Aumento dei prezzi del 3% - Disponibilità dei prezzi online ancora incompleta
- Bolletta energia e gas: quanto mi costi! Il CTCU: possibili risparmi, ma si devono valutare molto bene le offerte! Bonus energia Alto Adige in arrivo?
- Il verde nel piatto: le tante varietà di insalata
- Ondate di calore: alcuni consigli - Il servizio meteorologico ha annunciato che nei prossimi giorni farà molto caldo. Ecco alcuni consigli per fronteggiare la prevedibile canicola.
- Il consumo reale delle famiglie in Alto Adige in calo del 2,7% nel 2018 - Su base annua, si spendono tuttavia oltre 9mila euro in più rispetto alla media nazionale - Il CTCU: il libretto contabile aiuta!
- Quanto costa il “pane e coperto”?
- Saldi di fine stagione: a breve si parte - Non è consentito porre limiti al cambio di prodotti difettosi!
- Insalate confezionate: pratiche ed igieniche? Il prezzo medio è cinque volte più alto di quello dell'insalata sfusa
- Le caraffe filtranti per l'acqua sono utili?
- Lettera aperta: Taglio delle competenze del Centro Tutela Consumatori Utenti in materia delle Carte di Qualità dei Servizi - Con la legge “Omnibus” una modifica in sordina della legge provinciale sulla difesa dei consumatori e utenti
- Acquisti online più sicuri, come fare? La lista dei consigli dagli esperti di Conciliareonline.it
- Molto richiesta la prima consulenza gratuita in tema di successioni - 130 persone hanno usufruito l'anno scorso dell'accordo fra Centro Tutela Consumatori Utenti e Consiglio Notarile di Bolzano
- Cosa rende appetitoso un picnic?
- Come verificare i chilometri percorsi?
- Il CTCU ottiene una decisione positiva dall'Arbitro Bancario Finanziario - La Cassa di Risparmio non ha partecipato alla procedura e ora deve restituire al consumatore 2.000 euro
- Puree di frutta in confezione: non ideali per i lattanti e i più piccoli
- Seggiolini auto con dispositivo anti-abbandono - Ministero dell'Interno: niente sanzioni in assenza del contenuto essenziale della norma
- Autocaravan e sosta nei parcheggi pubblici - Il TAR di Bolzano: non sono ammessi limitatori d'altezza
- Bere troppa acqua fa male?
- Pagare all'estero con la carta - Come evitare salate commissioni
- Lavori di riqualificazione energetica e/o sisma bonus: Sconto diretto in fattura per eco e sisma bonus
- Quali parti del cocomero sono commestibili?

- Apple fotografa case e strade in Alto Adige - Ecco come fare per opporsi
- Come mantenere fresco il pane, d'estate?
- Fondo Obelisco: più che un obelisco, un castello di sabbia - Patrimonio azzerato e sottoscrittori a bocca asciutta: ma come è stato possibile? Il CTCU: Poste Italiane cosa intende fare?
- Quale mozzarella è di latte di bufala?
- Navi da crociera: classifica 2019 sulle emissioni - approntata dal Nabu - "superate e irresponsabili"
- Incentivi della Provincia per la bonifica dell'amianto - Dal prossimo 2 settembre si potrà chiedere nuovamente il contributo
- Come comportarsi in caso di incidente stradale? I consigli del CTCU
- Salorno: scuola, mercatino delle pulci e quiz sugli zuccheri - Per sabato 31 agosto 2019, il Comune di Salorno organizza uno "School-In" festival, durante il quale verranno fornite molte informazioni su scuola, sport e tempo libero. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), ospite del festival, spiegherà quali possono essere gli alimenti più sani per colazioni e merende, e quali invece gli alimenti che i genitori farebbero bene a non dare ai propri ragazzi.
- Cosa hanno di particolare le crêpes?
- Merende sane: dite "no grazie" alle bombe caloriche - I consigli del CTCU per un buon inizio della scuola
- Mutui prima casa: il confronto del CTCU - Con la differenza che si ottiene surrogando un vecchio mutuo, ci si può acquistare un'auto nuova!
- Le bacche di sambuco sono commestibili?
- Incidente nel parcheggio condominiale: chi paga? Attenzione alle esclusioni di copertura per sinistri in aree private
- Scuole guida e sentenza CGUE sull'IVA - Possibili aumenti di prezzo per i servizi in corso?
- Open banking, token, contactless eccetera: dal 14 settembre operativa a tutti gli effetti la direttiva PSD2 - Il CTCU: alcuni consigli per i consumatori
- Che cosa significa "senza lattosio"?
- Come funziona la compensazione delle emissioni? Con i certificati CO2 si possono compensare i danni arrecati al clima
- Società di recupero crediti inviano solleciti relativi a bollette elettriche risalenti a vari anni fa - Il CTCU spiega cosa si può fare
- Quali tipi di zucche esistono?
- Qual è la differenza tra patate a pasta compatta e patate farinose?
- Fideiussioni omnibus dichiarate nulle dalla Cassazione - Si può ottenere dalla banca la liberazione dalla garanzia? I consigli del CTCU
- Giornata mondiale degli animali: il benessere degli animali nell'agricoltura è importante per i consumatori - Il 4 ottobre è la Giornata mondiale degli animali. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) coglie l'occasione per ricordare le criticità e auspica dei miglioramenti.
- Cosa succede ai pulcini maschi delle galline ovaiole?
- L'inverno e la protezione della casa - Foglio informativo del CTCU con utili consigli
- Lo sapevate che ...? Cosa sono le listerie e come ci si può proteggere?
- Giornata mondiale dell'alimentazione: cosa finisce nel bidone della spazzatura? Il CTCU invita a partecipare all'iniziativa "Diario dei rifiuti alimentari"
- Costruire e ristrutturare in modo consapevole! 31° Fiera Edilizia Abitativa - Casa della Cultura "Walther von der Vogelweide", Bolzano
- La forbice dei prezzi della benzina e del diesel - Il CTCU: un risparmio fino a 20 euro a ogni pieno
- I funghi si possono riscaldare?
- Utilizzo fraudolento della carta di credito attraverso una scheda SIM "clonata" - L'Arbitro Bancario Finanziario dispone risarcimento di 2.000 euro a favore di una consumatrice
- Ottobre è il "mese dell'educazione finanziaria" - Anche il CTCU è parte dell'iniziativa - Conferenza su mutui e prestiti per il 24.10.2019
- Commercio online: Portali comparatori: quanto sono affidabili i motori di ricerca prezzi?

- Prova di assaggio dell'acqua comune in Piazza del Grano a Bolzano, nel quadro dell'iniziativa „Gutes Leben – Wasser trinken“ „Vivere bene, bevendo acqua“
- Conservanti: è possibile farne a meno?
- Dolcetto o scherzetto? Per una festa di Halloween senza “orrori” ambientali
- Che cos'è la cima di rapa?
- Elenco telefonico? No, grazie! Cosa fare per non ricevere più l'elenco telefonico ed evitare il relativo addebito in fattura!
- Dispositivi antiabbandono: Lo stato di diritto diventa una farsa - Il produttore deve fornire la dichiarazione di conformità
- Come si riutilizza il pane rafferma?
- Mutui casa: è corsa alle surroghe - Il CTCU: affrettatevi a verificare le opportunità di una surroga
- Come leggere le bollette luce e gas? Cosa comporterà per i consumatori il passaggio dal mercato tutelato al mercato libero? Incontro con l'esperto del settore del CTCU Paolo Guerriero
- La Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, dal 16 al 24 Novembre: Prevenzione dei rifiuti grazie alle „3R“
- Interruzioni di corrente: quali sono i miei diritti?
- Energia elettrica e gas: chi sceglie bene, può risparmiare centinaia di euro sul mercato libero - Il nuovo confronto del CTCU
- La Banca Popolare dell'Alto Adige condannata a risarcire una cliente che aveva acquistato sue azioni - Il CTCU: il precedente potrebbe essere dirompente!
- Il miele aiuta contro la tosse?
- Black Friday – Cyber Monday - Inizia la caccia al regalo natalizio - Consigli per tutelarsi da incauti acquisti
- Fondo immobiliare Obelisco - Quali le possibilità per i detentori di quote del fondo
- 30 novembre 2019: giornata del “non acquisto” - La piramide del non acquisto quale strategia per un consumo più sostenibile
- Sportelli informativi, flash mob e iniziative speciali per la Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità - Le associazioni dei consumatori impegnate nell'ambito del Progetto Nessuno Escluso finanziato dal Mise
- Perché le persone in età ingrassano più facilmente?
- Truffe online: fondamentale l'informazione preventiva - La migliore arma contro le truffe online è l'informazione preventiva
- Compagnie telefoniche in cerca di lastrici solari - Aspetti fondamentali da non perdere d'occhio
- Come funziona la “marcatura naturale” di frutta e verdura?
- Regali di Natale online - Quanto bene conoscete i vostri diritti?
- Assicurazione e prevenzione: due nuovi strumenti online del CTCU per i consumatori! "Sono assicurato correttamente? Quali sono le assicurazioni per me importanti?"
- Come si producono i canditi di arancia e limone?
- Bonus Energia prorogato fino a metà del 2020
- Passaggio di testimone al Centro Tutela Consumatori Utenti - A Walther Andreas succede Gunde Bauhofer
- Canone Rai: scatta il termine per chiederne l'esenzione
- Notevole potenziale di risparmio nell'acquisto di medicinali - Il CTCU mette online un comparatore di farmaci gratuito
- Natale: banchetti senza avanzi
- Bonus idrico: cittadini altoatesini esclusi dai benefit previsti a livello nazionale? Il CTCU sottolinea nuovamente: i Comuni non possono rifiutarsi di erogare il bonus!
- Quanto è sostenibile il salmone da acquacoltura?

Fogli informativi 2019

Agevolazioni e incentivi nell'edilizia in Alto Adige	Polizza RC auto: risparmiare è facile
Convenienza economica di un impianto fotovoltaico	Yogurt con colture batteriche speciali ("probiotici")
Dispersioni di calore causate dalle finestre	Acido citrico
Impianti solari per la produzione di acqua calda	Acqua di rubinetto frizzante
Aria fresca in casa	Acqua minerale o acqua dal rubinetto?
Casa fresca d'estate	Agricoltura biologica
CasaClima requisiti minimi per edifici di nuova costruzione in Alto Adige	Alcool nei cioccolatini
Conto termico 2.0 per privati e condomini	Alimentazione corretta: nulla di complicato
Deumidificazione di muri e pavimenti	Alimentazione sana per i nostri bambini
Di buon passo ... pavimenti: cosa offre il mercato	Alimentazione sana: 5 al giorno
Fotovoltaico: energia elettrica dalla luce del sole	Bevande energetiche
Impianti di riscaldamento a confronto	Estate, tempo di conserve
Indice dei consumi elettrici	Fallimento della persona fisica: come liberarsi dai debiti?
L'isolamento acustico nell'edilizia	Gamberetti
Lo spazzacamino in Alto Adige	Grandi affari con i chili altrui
Materiali isolanti per l'edilizia	Grigliate - evitare i rischi per la salute
Progettare bene oggi per risparmiare domani	Integratori alimentari
Risparmio energia	Nitrati, nitriti e nitrosamine
Sistemi di riscaldamento: vantaggi e svantaggi a confronto	Non senza il mio spuntino
Ventilazione controllata negli edifici	Periodi di raccolta di frutta e verdura
Consulenza in loco su edilizia e risparmio energetico in Alto Adige	Pranzare in ufficio
Geotermia - energia utile dal sottosuolo	Raccolta vestiti usati
Inquinanti nascosti in casa	Sono davvero più leggeri i prodotti "light"?
Risanamento edilizio - Requisiti minimi in Alto Adige	Superfoods
Riscaldamento domestico e muffe	Uova di Pasqua
Sportello di consulenza in edilizia del CTCU	Vademecum per palestre
Dal parrucchiere: un piccolo vademecum	Vera Stevia oppure E 960?
Cambio fornitore di energia elettrica e gas: breve vademecum del CTCU	Il fabbisogno assicurativo
Consumo energetico degli elettrodomestici	Vita di plastica
Edifici a tenuta d'aria	Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 2° parte: le tariffe
Sotto tensione La funzione standby	Come disattivare loghi e suonerie
Aumenti di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici in Alto Adige per persone fisiche	Contratti di telefonia conclusi al telefono?
Lavori occasionali con guadagni altissimi?	Internet lento
Vademecum in pillole - Come difendersi dal marketing telefonico, e dall'attivazione di servizi non richiesti	A proposito di cure dimagranti
Acquisto di cani e gatti	Dimmi come dormi ...
Certificazione di energia in Alto Adige	Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore
Esposizione dei prezzi: cosa deve comparire dove	Patate fritte
L'inizio di scuola	Quale pesce può essere mangiato?
Occhiali da sole	Bimbo a bordo? Seggiolini omologato!
Occhiali da sole per bambini	Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile
Miele	"Google Street View" questioni aperte, diritti e consigli utili
	Acquisti intelligenti
	Chi la vuole bianca ... e chi la vuole intelligente!
	Come fare un reclamo
	Corsi di formazione
	Cosa c'è da sapere quando si va per officine
	Il codice europeo a barre

Informazioni doganali	Come contenere i costi e cambiare operatore
Insetti stecchiti - e noi?	Da dove arriva il nostro ovetto mattutino?
Osteoporosi	Intorno all'uovo
Rapporto fra avvocati e clienti	Assicurazione auto
Vizi di costruzione: quando la casa nuova è già vecchia...	Assicurazione della responsabilità civile in qualità di committenti di lavori edili
Acquistare a rate	Contratti con agenzie matrimoniali
Adesso basta! Devo proprio reclamare!	Contravvenzioni stradali
Assicurazione infortuni	Check-up RC auto
Assicurazione malattia	Il risarcimento diretto
Assicurazione responsabilità civile privata (o del capofamiglia)	Tutela giudiziaria
Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!	Autonoleggio
Assicurazioni auto - Informazioni utili e Garanzie accessorie	Consigli per l'acquisto dell'abbigliamento
Assicurazioni per il caso di morte	Giocattoli - sicuri, sani ed ecologici?
Casa dolce casa	Cure dentistiche
Cessione del quinto dello stipendio	Assicurazioni per il caso vita
Comprare e vendere tramite agenzia immobiliare	Acquisti rispettosi del clima
Contratti conclusi a distanza	Giù le mani dal legno tropicale
Cosa copre la polizza per l'abitazione? Garanzia incendio (molto importante)	Orientarsi verso un risparmio consapevole
Fondamentali del conto corrente	Gli effetti dell'alimentazione biologica sulla salute
Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e carte di credito: che fare?	Il "cordless": una vera stazione radio in casa propria
Garanzia sui beni di consumo	Il latte
Il Suo check-up assicurativo personalizzato: risparmiare soldi assicurandosi bene	L'attività di controllo dei prodotti alimentari
Il TAEG O ISC: di cosa si tratta?	Lavatrice
Info mutuo (I)	Obbligo di dichiarazione
Info mutuo (II)	OGM – le novità
Le vendite "porta a porta"	Preventivi degli artigiani: l'importanza di un confronto accurato
Prestito rifiutato?	Vacanze sostenibili
RC-Auto: Il "Tuo Preventivatore Unico".	Isolamento termico
Recedere da un contratto	Caldaia obsoleta
Servizi finanziari e MiFID II: consumatori più informati sui costi	Coibentazione interna
Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso	Confronto prezzi combustibili per riscaldamento in Alto Adige
Spedizione e consegna di pacchi	Indagine termografica degli edifici per individuare le perdite di calore
Come riempire il vostro salvadanaio	Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento
In viaggio con animali	Ponti termici
Spese sanitarie all'estero	Wintergarden (serra solare) in Alto Adige
Clausole vessatorie	Contabilizzazione e ripartizione dei costi di riscaldamento nel condominio
Come scegliere le organizzazioni meritevoli	Riduzione dei costi per il riscaldamento
I diritti dei passeggeri aerei nei casi di overbooking, cancellazioni e ritardi	Risparmio energetico in casa
Auto usate poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!	Risparmio idrico
L'amministratore di sostegno: chi è e che ruolo svolge	I buoni acquisto
Ritardo, smarrimento o danneggiamento del bagaglio	Comincia la scuola
Rimborso spese odontoiatriche	Indirizzi dei gestori telefonici
	La cartella giusta per alunni e studenti
	Proteggere la pelle dei bambini dal sole
	Indice dei consumi elettrici
	Consigli utili prima di acquistare casa
	Banane direttamente dal contadino
	Dolcificanti artificiali

Muffa, che fare?	Minorenni e internet
Parassiti alimentari: quando i maccheroni camminano	Non spingete sull'acceleratore!
Vacanze studio	Trucchi da supermercato
Il mutuo da parenti e amici	Un bel regalo - idee per un natale ecologico
Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? I° parte: cellulari e smartphone	Abbonamenti a riviste: chi più imbroglia più guadagna?
È allarme "phishing"	Agevolazioni fiscali prima casa
L'etichetta dei tessuti	Corsi di informatica: come riconoscere gli organizzatori seri
La scelta dell'aspirapolvere	Gestire un guardaroba: quali responsabilità?
Tre vie per abbandonare il vecchio mutuo	Motorini truccati
Auto nuova? Dal CTCU i "Consigli per gli acquisti!"	Responsabilità per danno da prodotti: chi rimborsa
Bollo auto e sanzioni	Risparmio nella terza età
Caro-benzina	Vendite occasionali: attenti ai portafogli!
Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori	La conservazione dei documenti
Consigli utili per il compostaggio	Amministrare le finanze
Cosa succede se non ritiro la "raccomandata"?	Come gestire un bilancio familiare
Cose ritrovate e premio per il ritrovatore	Come risparmiare energia
Evitare i rifiuti	Conversione dei debiti
Gratuito patrocinio	Le grandi pulizie
Il contratto di locazione turistica	Molestie telefoniche
Il contratto preliminare	Architetti e Geometri
Il libretto contabile	RC-Auto: informazioni in occasione di scadenza
Il testamento	Belli e puliti - ma senza crudeltà
Inumazione di persone indigenti: quando è il comune ad assumerne le le spese	Cos'è il consumo critico?
La rivendita delle multiproprietà (time-sharing)	Acquistare all'asta
La soglia dei 10.000 EURO	Acquistare in cooperativa
Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari	Il garante del contribuente
Lutto in famiglia, cosa fare	Il notaio
	Modi di acquisto della casa e relative imposte

Sedi distaccate e sportello mobile

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Malles (Comune di Malles)

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

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

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

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 15

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

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: 160

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, Collepiastra, 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 e Vipiteno.

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 3.460 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2019 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

Presidente:	Priska Auer
Vice presidente:	Agostino Accarrino
Membri:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Direttore:	Walther Andreus
Revisori dei conti:	Arnold Zani

Il comitato direttivo si è riunito 9 volte nel 2019.

Riepilogo finanziario

Entrate 2019

Provenienza		± 2018
Provincia	500.000	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	1.020.452	+15
Risorse proprie	195.686	-7
Totale	1.716.138	9

Uscite 2019

Progetti (compreso personale)	58,98%
Personale	32,41%
Costi gestione	4,85%
Costi amministrativi	2,75%
Locali	0,81%
Onorari	0,19%

(Il bilancio sarà deliberato in autunno 2019 dall'Assemblea dei soci.)

Collaboratori (al 31.12.2019)

	Tempo pieno	Part-time
Centro Tutela Consumatori Utenti		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	3	6
Segreteria / prima consulenza	2	2
Collaboratori a progetto	3	2
Centro Europeo Consumatori		
Direttrice		1
Consulenti all-round	3	2
Sedi esterne		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	8	6
Collaboratori occasionali		1
Volontari servizio sociale		1
Totale	18	24

Collaboratori volontari: 43

Dove trovarci

Sede centrale:

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

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

- Sportello Alimentazione: lunedì 9-12, 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 15-17

Centri di consulenza presso le Comunità comprese I2nsoriali:

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:

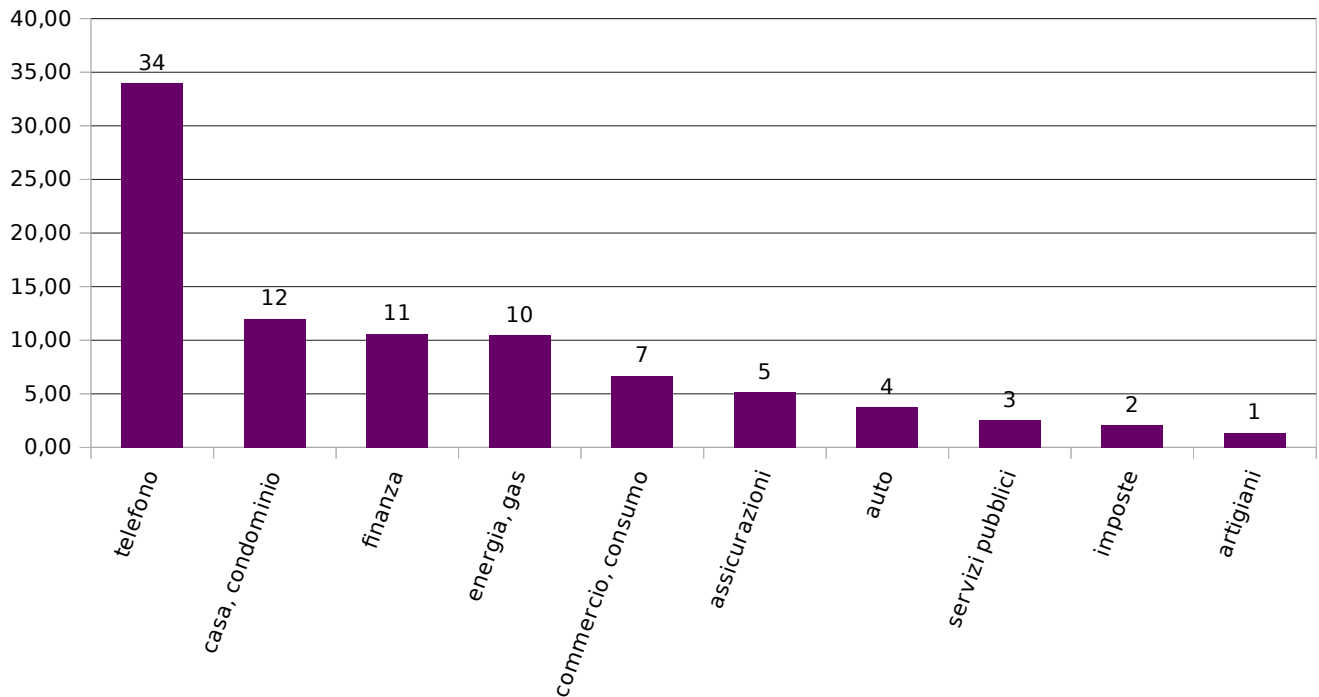
In Val Pusteria sono disponibili per i consumatori 5 infopoints con informazioni utili.

Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2019	2018	± %
Consulenze	10.552	10.621	-0,6
Richieste d'informazione	8.711	8.883	-1,9
Conciliazioni seguite	848	813	4,3
Sportello mobile (154 fermate)	1.450	1.725	-15,9
V-Market	4.555	4.697	-3,0
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	8.173	7.614	7,3
Conferenze, seminari: (partecipanti)	1.108	536	106,7
Scolaresche	1.936	1.618	19,7
Centro Europeo Consumatori	4.439	5.136	-13,6
Punto di contatto ODR	1.293	1.243	4,0
Totale contatti con i consumatori	43.065	42.886	0,4
Valore recuperato	1.589.548 €	2.085.087 €	-23,8
Pubblicazioni distribuite	251.000	250.900	0
Comunicati stampa	320	298	7,4
Conferenze stampa	5	-	-
Interviste	371	398	-6,8
Segnalazioni all'Antitrust	43	50	-14,0
Visitatori siti	1.588.711	1.529.790	3,9
Pagine internet viste	2.952.602	2.790.936	5,8
Abbonati newsletter	15.421	14.716	4,8
Utenti del libretto contabile online	15.483	14.787	4,7
Follower/Fans reti "social"	4.233	4.018	5,4

Casi 2019: totale 10.552

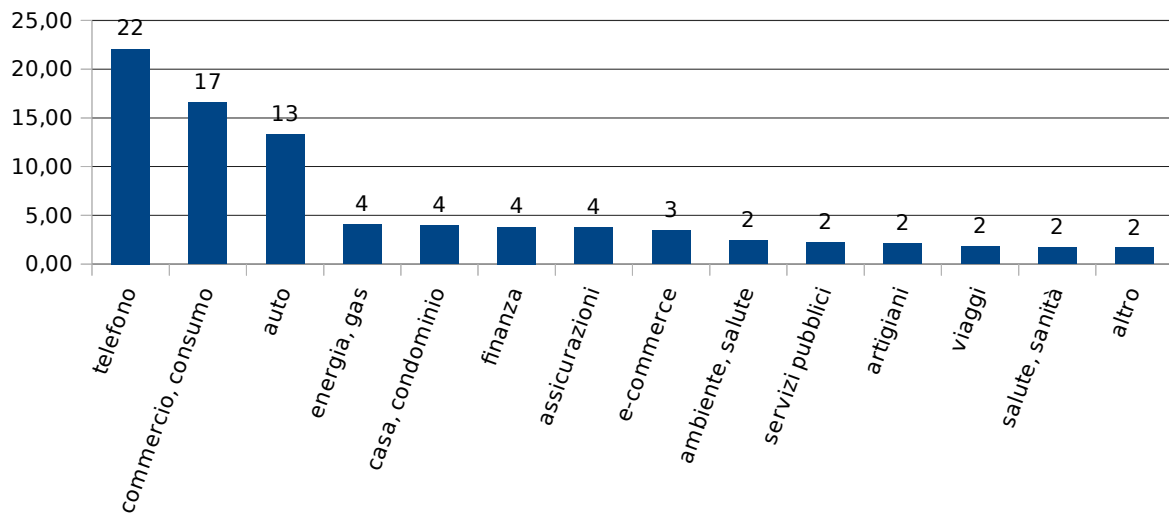
settori maggiori - suddivisione percentuale dei casi



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

Richieste d'informazione 2019: totale 8.711

settori maggiori - suddivisione percentuale delle richieste d'informazione





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

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

Le nostre sedi:

- 1. Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
 - 2. Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
 - 3. Sedi periferiche**
 - Bressanone**, via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00*)
 - Brunico**, 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 9:00-12:00
 - 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 condominiale:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)
- Per le consulenze è gradito l'appuntamento. Questo ci permette di offrirvi un servizio migliore.**

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

informazioni

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

servizi online

- www.centroconsumatori.it - 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: seguitemi @CTCU_BZ

consulenze per consumatori

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

formazione dei consumatori

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

altri servizi offerti:

- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

