



Relazione annuale
2022
"... mille grazie per
l'ottima tutela!"



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Indice

“... mille grazie per l’ottima tutela!”	4
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	6
Servizi finanziari.....	7
Trasporti e telecomunicazioni.....	8
Diritto dei consumatori e mercato.....	9
Abitare, costruire, energia (I).....	10
Abitare, costruire, energia (II).....	11
Assicurazione e previdenza.....	12
Casa, bilancio familiare, tessili.....	13
Ambiente e salute.....	14
Alimentazione.....	15
Viaggi e tempo libero.....	16
Consumo critico.....	17
Formazione dei consumatori.....	18
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	20
Conciliazione e composizione delle liti.....	21
Progetti 2022.....	22
www.centroconsumatori.it	23
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	24
Sedi distaccate e sportello mobile.....	30
Nomi, cifre, fatti.....	31

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

“... mille grazie per l’ottima tutela!”

Oltre 12.000 consulenze effettuate, più di 45.000 contatti avuti, una somma di oltre 2,2 milioni di euro rimborsati ai consumatori: le cifre mostrano che anche nel 2022 il Centro Tutela Consumatori Utenti è stato un punto di riferimento fondamentale per consumatori e utenti della nostra provincia. Una breve retrospettiva rivela l’ampiezza degli argomenti trattati dai consulenti della nostra Associazione nel corso dell’anno passato.

Quelli che stiamo vivendo non sono certamente tempi facili, dal punto di vista economico, per molte famiglie e persone. Ciò rende ancora più importante avere un interlocutore competente e accessibile, che sia in grado di fornire risposte indipendenti e concrete alle molte domande che la vita quotidiana pone a ciascuno di noi, e che abbia quale unico e vero fine la tutela degli interessi dei consumatori. L’asimmetria informativa tra consumatori e operatori del mercato è ancora troppo grande: la trasparenza spesso latita e siamo ancora molto lontani dall’interagire “da pari a pari”.

Una vera tutela dei consumatori nella pratica di ogni giorno sarebbe invece un’opportunità anche per le imprese - una “*unique selling proposition*”, ovvero un’opportunità per distinguersi, se vogliamo – che però resta in troppi casi inutilizzata. La concorrenza basata solo sul prezzo è un modello ormai superato: chi non pensa in termini di sostenibilità, longevità del prodotto ed economia circolare non è al passo con lo spirito dei tempi. Un’altra dimensione è la fiducia: ciò che viene pubblicizzato nel corso di una vendita deve poi trovare anche riscontro nel prodotto o nel servizio venduto, senza clausole “trabocchetto” che rendano inefficaci le affermazioni pubblicitarie fatte e lascino a bocca asciutta i consumatori.



Protesta delle
"PENTOLE VUOTE"
contro le speculazioni e
gli aumenti ingiustificati
dei prezzi

Aumento dei costi energetici e inflazione

Nel corso del 2022 è proseguita la drammatica ascesa dei costi energetici. Ciò ha costituito una fonte di grande preoccupazione anche per i consumatori altoatesini: per la prima volta, quello dell’energia è stato il settore di assistenza e informazione più richiesto in assoluto. Anche il repentino aumento dell’inflazione ha costituito motivo di forte preoccupazione per le famiglie sotto diversi punti di vista: da un lato i prezzi, soprattutto quelli di molti generi alimentari, sono aumentati in modo marcato; dall’altro, sulla scia degli aumenti dei tassi di interesse decisi dalla BCE, volti a contenere l’inflazione, si sono registrati anche forti aumenti dei tassi dei mutui variabili. Anche se l’inflazione sembra rallentare, la situazione economica per molte famiglie rimane più che tesa.

Class action “oltrebrennero” e in casa

Oltre alla prima class action transfrontaliera avviata in Europa contro il colosso Volkswagen AG, in corso presso la Corte di Braunschweig (D) dal 2021, lo scorso autunno il CTCU è stata la prima Associazione di consumatori in Italia ad avviare una class action - contro il fornitore di servizi di pagamento Nexi - secondo le nuove regole in vigore: anche in questo caso siamo dei veri pionieri. Oggetto del contendere sono molti casi di phishing che hanno visto coinvolti numerosi utenti non adeguatamente protetti – a nostro avviso - da Nexi dall’uso improprio dei loro dati personali, uso che ha procurato agli stessi perdite finanziarie, più o meno rilevanti. La causa è attualmente pendente presso il Tribunale di Milano e sono in corso trattative con la controparte per cercare di definire una soluzione consensuale che possa avere comunque effetti positivi per la maggioranza dei consumatori colpiti dal fenomeno.



Azione collettiva del CTCU
contro Volkswagen:
la prima udienza si è conclusa
con sviluppi positivi
per i consumatori



Truffe “phishing” e protezione dei dati personali
Il CTCU intraprende un’azione collettiva contro il prestatore di servizi di pagamento “Nexi”

Telecomunicazioni, casa e commercio

Oltre all’energia, primo settore in testa alla classifica dei casi trattati dal nostro Centro, pochi sono stati i cambiamenti riguardanti gli altri settori oggetto di consulenza e di richiesta di informazione: le telecomunicazioni, la casa e il commercio sono stati anche quest’anno gli argomenti più richiesti. La somma complessiva recuperata per i consumatori viene presentata con grande orgoglio, avendo raggiunto la cifra di ben oltre 2,2 milioni di euro, a cui sono da aggiungere i 400 mila euro recuperati dal Centro Europeo Consumatori; la maggior parte di tale cifra è stata ottenuta grazie ad accordi di natura negoziale con le controparti interessate.

L’educazione al consumo quale strumento per l’apprendimento di competenze quotidiane

Il 22 novembre alla Scuola professionale per la frutticoltura, viticoltura e orticoltura di Laimburg è stato conferito un importante riconoscimento: si tratta, infatti, della prima scuola di educazione al consumo in Italia. Dall’anno scolastico 2019/2020, l’Istituto offre a tutte le sue classi un corso di educazione al consumo, con l’obiettivo di trasmettere competenze quotidiane e di consumo ai consumatori di domani. Nell’offerta formativa sono stati inclusi temi di grande attualità legati al consumo, quali la sostenibilità, l’educazione finanziaria, i media e l’alimentazione.



Educazione al consumo:
L’Istituto Professionale Laimburg è la prima “Scuola dei consumatori” in Italia



Il CTCU è raggiungibile anche su WhatsApp

Nuovo strumento di comunicazione rapido e semplice dedicato ai consumatori



Light-Fidelity:
l’ultimo progresso nella comunicazione, ora attivo presso il CTCU



Studio altoatesino sulla discriminazione dei prezzi online:
I consumatori pagano prezzi diversi a seconda dell’ora, del luogo o del dispositivo utilizzato?

Ringraziamenti

Se da un lato di ringraziamenti ne abbiamo ricevuti molti (il titolo della relazione di quest’anno proviene da una email di un consumatore, che abbiamo voluto citare ad esempio e in luogo di molti messaggi simili che ci sono pervenuti), anche noi ci sentiamo di dover esprimere dei sentiti ringraziamenti. Le molteplici attività, che in questa Relazione possono essere riassunte soltanto sommariamente, sono infatti il risultato dello sforzo di molti attori: il nostro sincero 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 delle Imprese e del Made in Italy (già Ministero dello Sviluppo Economico), alle Comunità Comprensoriali e a molti Comuni altoatesini.

Ringraziamo poi in particolar modo i nostri, numerosi collaboratori, sia dipendenti che 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 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, come ad es gli organismi di conciliazione di lingua tedesca.

Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale

Assessorati provinciali, Regione, Comuni, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, il Comitato Provinciale per le Comunicazioni, Difensora Civica, Tavolo di lavoro delle Organizzazioni sociali, task-force povertà, commissioni taxi di vari Comuni, Consiglio Camerale ed Ente di mediazione della Camera di Commercio di Bolzano, Libera Università di Bolzano, Consiglio Notarile di Bolzano, Conciliazione Alperia, Osservatorio provinciale sui diritti delle persone con disabilità ed altre ancora.

Collaborazione a livello nazionale

Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU), accordi di conciliazione nazionali (vedi capitolo "conciliazioni"), Banca d'Italia, Associazione Bancaria Italiana ABI.

Le Carte della qualità

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

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

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

Servizi finanziari

Furto di dati: attenzione alle truffe via smartphone ed e-mail

Nel 2022 i consulenti del CTCU hanno continuato a seguire diversi casi di consumatori vittime di truffe perpetrate tramite telefonate e tecnologie digitali. Mentre negli anni precedenti sono stati soprattutto i clienti di istituti bancari nazionali ad essere vittime di questo tipo di truffe, quest'anno abbiamo riscontrato che anche clienti di banche locali sono rimasti vittime di simili episodi.

Ci sono stati cambiamenti anche per quanto riguarda il modus operandi: mentre negli anni precedenti i truffatori utilizzavano per lo più carte di credito per operazioni di pagamento non riconosciute, quest'anno è stato frequente il ricorso ai cd. bonifici istantanei. Oltre al trattamento concreto dei casi - è stata avviata anche una class action presso il Tribunale di Milano – il CTCU punta molto sull'attività di informazione preventiva.

Il confronto dei conti correnti

All'inizio del 2022, il CTCU ha effettuato il consueto confronto delle condizioni dei conti correnti tra istituti bancari locali e nazionali. Dal confronto è emerso che il costo dell'online banking è aumentato e che le banche locali hanno introdotto una serie di nuovi contratti di conto corrente, rendendo più difficoltoso il confronto. Inoltre, il confronto ha mostrato che esistono ancora differenze di prezzo tra i singoli conti, anche se il tempo dei conti gratuiti sembra essere ormai tramontato.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Nel 2022 sono stati presentati 25 ricorsi all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario della Banca d'Italia). Il 90% dei ricorsi ha riguardato operazioni bancarie non confermate e frutto di frode. A seguito dei ricorsi accolti, i consumatori hanno ottenuto rimborsi per circa 32.500 euro. Il modello dell'Arbitro stragiudiziale, al quale i consumatori e i consumatori possono rivolgersi quasi gratuitamente e con un impegno gestibile, si conferma quindi un modello di successo; a breve inizierà la sua attività anche l'Arbitro per le Assicurazioni.

Aumento dei tassi di riferimento della BCE: le conseguenze per i mutuatari

Nel 2022 il mercato dei tassi d'interesse ha reagito prontamente ai ripetuti aumenti dei tassi d'interesse da parte della Banca Centrale Europea: l'Euribor (il parametro di base per molti mutui a tasso variabile) è aumentato di quasi il 2,5% nel periodo luglio-dicembre 2022. Questo ha conseguenze immediate per chi sta pagando un mutuo variabile: le rate aumentano, e anche i costi totali sulla durata aumentano in modo significativo, a seconda del mutuo anche nell'ordine di cifre a 4 zeri. Poiché è necessario esaminare come contrastare questi aumenti caso per caso, la domanda di consulenza è aumentata di conseguenza.

Criptomonete, trading online e NFT come trappole “annienta-denaro”

In due eventi in collaborazione con la Consulta giovani ladina sono state fornite informazioni sulle criptomonete, sul trading online e sugli NFT. Dal punto di vista della tutela dei consumatori, si tratta soprattutto di trappole “annienta-denaro”. La Banca d'Italia ha affrontato questo tema anche nell'annuale Assemblea Plenaria con le associazioni dei consumatori: è emerso che gran parte dei consumatori è a conoscenza che le criptovalute comportano dei rischi, ma la maggior parte di loro continua a pensare che il capitale sia protetto e sicuro quando si investe in criptomonete, il che non è assolutamente vero. Sul tema resta necessario un grande lavoro di educazione finanziaria.

Trasporti e telecomunicazioni

Telefonia

Anche nel corso del 2022, così come negli anni precedenti, il settore della telefonia ha registrato un elevato numero di richieste di assistenza e consulenza. Le principali hanno riguardato le inefficienze da parte dei servizi clienti delle compagnie telefoniche nella lavorazione delle richieste degli utenti (vedasi ad es. disdette non recepite), così come l'attivazione di servizi e offerte non richieste. Per motivi legati principalmente all'evoluzione tecnologica sono invece in aumento le richieste informative in merito alla fibra ottica, in relazione alle quali si cerca di individuare la migliore offerta sulla scorta delle reali esigenze dell'utente.

Servizi e prodotti non richiesti

Possono essere considerate in aumento le richieste di assistenza e consulenza causate dall'attivazione di servizi e dalla vendita di prodotti non richiesti. Soprattutto l'attivazione di linee telefoniche non richieste, così come l'attivazione di nuove linee in sostituzione delle precedenti linee hanno causato un elevato numero di richieste. Sono altresì in aumento le segnalazioni relative alla vendita rateizzata di prodotti non richiesti. Grazie all'ormai consolidata esperienza dei nostri consulenti, la quasi totalità dei casi ha trovato esito positivo, ma soltanto in sede conciliativa.

Procedure di conciliazione ormai quasi inevitabili

Anche nel corso del 2022 si è confermata l'assoluta efficienza delle procedure di conciliazione paritetica per quanto riguarda il settore della telefonia. La maggior parte delle controversie e problematiche segnalate e per le quali vi era margine di intervento hanno infatti trovato esito positivo in sede conciliativa. Ciò conferma l'efficienza di tale tipo di procedura, ma al tempo stesso conferma il persistere dell'inefficienza del servizio clienti di vari gestori telefonici soprattutto per quanto riguarda la risoluzione di problematiche amministrative e contabili.

Contratti stipulati telefonicamente

In relazione a problematiche collegate in maniera diretta ed indiretta alla stipula di contratti telefonici sono state ricevute numerose richieste. In particolare sono aumentate le segnalazioni di raggiri avvenuti in tale modalità, che hanno causato la mancata cessazione di linee telefoniche in seguito all'attivazione di nuove linee, così come l'attivazione di servizi non richiesti, la revoca telefonica delle disdette precedentemente richieste, ecc. A tal riguardo, il CTCU ribadisce fermamente la necessità di diffidare da ogni tipo di chiamata proveniente da numeri sconosciuti, al fine di evitare situazioni spiacevoli. Fortunatamente anche in tal caso la maggior parte delle problematiche è stata risolta tra reclami e conciliazioni paritetiche.

Auto usate con garanzie “aggiuntive”

Nel corso delle vendite di auto usate, è sempre più diffusa la prassi di proporre una garanzia “aggiuntiva” a cui di norma i concessionari consigliano di rivolgersi nel caso di difetti di conformità, anche quando questi sono coperti dalla cd. garanzia legale. Ogni diversa garanzia dovrebbe però considerarsi solo come “ulteriore” rispetto alla garanzia legale e non può limitare i diritti del consumatore previsti dalla garanzia legale, ma può solo, eventualmente, ampliarli per il primo anno. Moltissimi consumatori, in particolare coloro che acquistano l'auto dopo un'offerta online in località lontane dalla provincia, si sono visti negare il diritto di garanzia in quanto queste assicurazioni non coprivano quello che invece per legge avrebbe dovuto coprire il rivenditore.

Tempi di consegna lunghissimi per le vetture nuove

Molte lamentele hanno riguardato i tempi di consegna di auto nuove: le tempistiche spesso superano i dieci mesi oppure addirittura l'anno. Spesso si registra la consegna di auto difformi da quelle previste nel contratto (in relazione soprattutto agli optional). Nuova materia di contestazione: le lungaggini relative alle riparazioni dovute alla mancanza, a livello mondiale, di pezzi di ricambio e di chip. Siamo intervenuti con diffide nei confronti dei rivenditori e inviando denunce per prassi commerciale sleale ad AGCM. Accanto alla consulenza abbiamo mirato all'informazione preventiva (cautele nell'acquisto di auto usate, clausole contrattuali da verificare per gli acquisti di auto nuove), e abbiamo approntato un nuovo foglio informativo e comunicati stampa.

Diritto dei consumatori e mercato

Diritto di garanzia, quanti ostacoli!

Le principali problematiche in relazione all'esercizio del diritto di garanzia sono legate alle grandi catene di distribuzione (elettrodomestici o arredamenti). Le nuove norme del Codice del Consumo, che dal gennaio 2022 hanno elevato ad un anno l'onere della prova a carico del venditore, non hanno portato ad alcun miglioramento nella gestione della garanzia. Esistono ancora negozi che sostituiscono un prodotto con un difetto solo nei primi 15 giorni dall'acquisto, e successivamente va sempre e comunque in riparazione: le tempistiche sono sempre di diverse settimane se non mesi. Un altro aspetto trattato nel 2022 è il montaggio di arredamenti spesso mal eseguito da montatori "improvvisati" che producono ulteriori danni nei luoghi del montaggio.

"Visto in TV" ... e sul reclamo

Sono continuate anche nel 2022 le problematiche con venditori che pubblicizzano in televisione varie ristrutturazioni (ad es. bagni o finestre): lavori fatti male o lasciati a metà, pessima gestione della garanzia, oppure, ad avvenuto incasso dell'intero importo dei lavori, non si procede all'esecuzione completa degli stessi. In via stragiudiziale siamo riusciti ad ottenere risoluzioni di contratti e restituzione di importi versati (anche di oltre 7.000 euro) oppure il risarcimento dei danni. Le strategie di soluzione si sono attuate di volta in volta gestendo eventuali diffide ad adempiere e risoluzioni contrattuali direttamente con la direzione generale di queste grandi catene o intervenendo direttamente con i direttori dei negozi, mentre le casistiche relative alle pratiche commerciali sono state sempre segnalate all'Antitrust.

Vendite porta a porta e rischio raggiri per gli anziani

Tra le vendite porta a porta sono continuate quelle degli apparecchi segnalatori di gas a cui si sono aggiunti tentativi di raggiri in particolare agli anziani ai quali sarebbero state proposte improbabili "terapie della luce". Abbiamo iniziato una fruttuosa collaborazione con la Polizia Postale e sono stati prodotti comunicati stampa per informare la popolazione.

Avvocati

Anche nel corso del 2022 i consumatori si sono rivolti al nostro servizio di consulenza con la richiesta di esaminare la parcella ricevuta dall'avvocato, a seguito di un incarico espletato. È emerso anche di come venga generalmente disatteso l'obbligo di spiegare preventivamente al cliente di quali voci sarà composta la parcella e per quali attività specifiche la stessa verrà calcolata.

Studio altoatesino sulla discriminazione dei prezzi online

Nel primo studio fatto in Italia sulla "discriminazione" nel commercio online, obiettivo è stato quello di verificare se i rivenditori online italiani e austriaci praticassero forme di discriminazione di prezzo "*borderline*" o legalmente vietate oppure ancora, prezzi variabili incomprensibili. I ricercatori altoatesini, insieme al Centro Tutela Consumatori Utenti, sono riusciti a smentire, almeno per il momento, i timori dei consumatori che temevano di dover pagare un prezzo più alto a seconda della posizione e del dispositivo utilizzato al momento dell'acquisto. Lo studio prevedeva la registrazione dei prezzi di alcuni prodotti e servizi selezionati in giorni, luoghi e da smartphone diversi, seguendo anche un protocollo di analisi meticoloso. Le (positive) conclusioni dello studio: nel contesto analizzato non è stata riscontrata alcuna discriminazione sleale dei prezzi online. "Non abbiamo riscontrato differenze di prezzo tra le diverse località. Uno stesso cliente avrebbe pagato lo stesso prodotto a Salisburgo come a Taranto o a Bressanone. Nel visitare i siti non è stata riscontrata inoltre alcuna differenza nell'utilizzo dell'ultimo iPhone o di un vecchio dispositivo Android.

Abitare, costruire, energia (I)

Consulenza tecnica nel campo dell'edilizia

Il servizio di consulenza tecnica edilizia/energetica del Centro Tutela Consumatori Utenti copre non solo i settori della tecnologia edilizia e del riscaldamento, ma anche e soprattutto i vari sussidi e le detrazioni fiscali a livello statale e nazionale. Questo permette ai consumatori di avere una visione d'insieme dei vari incentivi finanziari e, allo stesso tempo, di ottenere informazioni imparziali su materiali e sistemi da costruzione. I consumatori hanno così l'opportunità di farsi un quadro d'insieme dei vari aspetti del settore dell'edilizia e di prendere, quindi, decisioni individuali consapevoli. Il 2022 è stato caratterizzato principalmente da un forte aumento dei prezzi dell'elettricità e dei carburanti. Questo ha comportato un incremento delle consulenze riguardanti l'installazione di impianti fotovoltaici e il passaggio da sistemi di riscaldamento convenzionali a sistemi con pompe di calore e impianti a biomassa. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha provveduto pertanto ad ampliare l'offerta del proprio materiale informativo (gratuito), per poter offrire ai consumatori un'assistenza a tutto tondo.

Utilizzo dell'energia solare

Il 2022 è stato caratterizzato da numerose richieste di consulenza in merito all'utilizzo dell'energia del sole. Questo ha riguardato soprattutto la produzione di energia elettrica, riconducibile all'aumento esponenziale dei costi dell'elettricità, nel corso dell'anno. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha fornito consigli e informazioni generali sulla possibilità di ridurre i propri consumi di elettricità, e ha messo a disposizione dei consumatori alcuni esempi di calcolo per facilitare la comprensione di questo argomento così complesso. Oltre alle consulenze personali, è stato possibile raggiungere un gran numero di consumatori, attraverso i nostri opuscoli informativi.

Detrazioni fiscali per interventi di ristrutturazione edilizia

Oltre alle informazioni generali sugli interventi di ristrutturazione a risparmio energetico degli edifici, e quelle riguardanti la sostituzione degli impianti di riscaldamento, i consumatori hanno mostrato particolare interesse anche per le molteplici detrazioni fiscali concesse per gli interventi di risanamento energetico degli edifici e per il super-bonus (detrazione fiscale del 110%). I numerosi cambiamenti che sono stati apportati alla normativa vigente hanno causato non pochi grattacapi ai consumatori; molti di loro temono, giustamente, di non riuscire a concludere i lavori entro i termini previsti per la fruizione del bonus, in considerazione del fatto che le imprese edili sono oberate di lavoro. Sono, inoltre, gli stessi consumatori a dover rispondere di eventuali errori connessi a questi bonus, con il rischio di perderne il diritto e di dover pagare addirittura penali e interessi. Oltre alle consulenze personali, il CTCU ha messo a disposizione una serie di fogli informativi e guide su questo argomento molto complesso, in cui i contenuti sono stati presentati nel modo più semplice possibile per i consumatori.

Consulenza immobiliare

Nel settore immobiliare, l'attività del CTCU ha avuto come fine quello di accompagnare e consigliare i consumatori nelle procedure di un giusto acquisto e di vendita di immobili. Dal punto di vista pratico sono state fornite ai consumatori tutte le informazioni specifiche per procedere con l'acquisto o la vendita di un immobile con l'esame anche di tutta la documentazione connessa (visure tavolari, catastali, stato dell'immobile). Il CTCU ha aiutato vari consumatori nella redazione di singoli contratti preliminari di compravendita immobiliare.

Abitare, costruire, energia (II)

Consulenza su questioni condominiali

Anche quest'anno, sono state numerose le richieste inerenti le questioni condominiali. Le consulenze, in questo ambito, diventano di anno in anno sempre più varie e complesse e di conseguenza richiedono anche maggior tempo. Uno degli argomenti maggiormente trattati quest'anno ha riguardato l'agevolazione fiscale “superbonus 110%”. I consumatori sono stati informati riguardo le maggioranze richieste per l'approvazione delle relative delibere assembleari, le misure che possono essere realizzate con il super bonus e le modalità con cui può essere utilizzato il cd. credito d'imposta. Sono stati forniti chiarimenti sull'efficacia di una delibera dell'assemblea generale validamente approvata nei confronti dei comproprietari che non volevano attuare le misure. Purtroppo, non risulta spesso chiaro ai comproprietari quale efficacia abbiano le delibere approvate con la maggioranza prevista. Esistono ancora molti dubbi sulle responsabilità, i diritti e gli obblighi dell'amministratore di condominio. Naturalmente, abbiamo ricevuto richieste anche riguardo i conteggi annuali, le stime dei costi e la ripartizione delle spese tra i comproprietari. Le spese di riscaldamento sono state un altro argomento molto gettonato nelle consulenze di quest'anno.

Agenzie immobiliari

Anche nel corso del 2022, molti consumatori si sono lamentati del lavoro svolto da alcune agenzie immobiliari, in particolare della scarsa tutela avuta nel corso delle procedure di compravendita di immobili nonché della carenza e insufficienza delle informazioni ricevute riguardo aspetti tecnici, edili e legali dell'immobile o riferiti alla persona del venditore (ad es. l'immobile era stato oggetto di una donazione, senza che venisse spiegato al compratore quali erano i rischi derivanti da un acquisto di un immobile precedentemente donato). Il nostro obiettivo è stato soprattutto quello di tutelare i diritti dei consumatori (acquirenti), con interventi nei confronti dell'agente immobiliare che non aveva espletato correttamente il suo incarico, limitando anche la sua richiesta riguardo la provvigione pretesa.

Guida online: abitare sano e sostenibile

Sapevate che l'aria interna di un edificio può contenere fino a cinque volte più inquinanti di quella esterna? Abitare in un luogo sano e confortevole significa qualità di vita ed è qualcosa su cui possiamo intervenire in prima persona prestando attenzione ad alcuni dettagli e occupandoci di ciò che ci circonda. Il nuovo opuscolo spiega quali fattori determinino un ambiente di vita sano, dove si nascondano le fonti di sostanze inquinanti e tossiche dentro casa e cosa ciascuno di noi può fare per vivere al meglio tra le mura domestiche. La guida è un lavoro congiunto del Bildungs- und Energieforum AFB in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti.

Focus sul risparmio energetico

Il tema del risparmio energetico è stato uno dei temi centrali nel 2022: la richiesta di informazioni e consulenza è stata di conseguenza elevata. Il CTCU ha dedicato all'argomento un'edizione del Pronto Consumatore (“Speciale risparmio energetico”), ha creato un “focus point” sulla homepage e ha fornito informazioni in una serie di conferenze sul territorio (con quasi 600 partecipanti). Sono stati evidenziati i vari pilastri del risparmio energetico: cambiamento del proprio stile di vita, cambiamento del fornitore di energia, accesso alle varie forme di sostegno economico previste (come i bonus sociali statali). Il CTCU è stata anche presente con il suo Sportello mobile alla 33a Fiera dell'edilizia abitativa, che quest'anno è stata dedicata al tema delle costruzioni e delle ristrutturazioni.

Assicurazione e previdenza

Non firmate alla cieca!

Molti consumatori non si rendono purtroppo conto, che è nel loro interesse leggere attentamente i documenti contrattuali prima di firmarli. È importante essere consapevoli, che se nel contratto ci sono punti poco chiari, bisogna rivolgersi e chiedere il parere di un consulente indipendente prima di apporci la propria firma.

Nel 2022 ci siamo imbattuti più volte in casi, nei quali i consumatori avevano sottoscritto delle polizze sulla vita, senza che fossero consapevoli della durata e/o dei costi legati a queste polizze. Allo stesso modo, sono state stipulate numerose polizze infortuni senza che i consumatori fossero a conoscenza del fatto che non avrebbero potuto recedere anticipatamente dal contratto, poiché prevedeva una durata minima di cinque anni. Al CTCU si sono rivolti anche altri consumatori che hanno stipulato inconsapevolmente diversi contratti assicurativi durante un incontro con dei broker assicurativi. Queste situazioni spiacevoli possono essere evitate prendendosi semplicemente il tempo per leggere attentamente i documenti e per cercare di capire le condizioni prima di sottoscrivere un contratto qualsiasi.

Fabbisogno assicurativo: sono assicurato correttamente? Di che tipo di assicurazione ho bisogno?

Le risposte a queste domande possono essere fornite tramite il nostro "Check-up assicurativo". In questa occasione vengono individuate le esigenze assicurative personali del singolo consumatore, a seconda della sua situazione di vita attuale. Queste esigenze vengono poi confrontate con i contratti in essere e si richiama l'attenzione su eventuali coperture assicurative mancanti. I contratti assicurativi già in essere vengono poi analizzati e discussi insieme ai nostri consulenti, illustrando eventuali proposte di miglioramento.

Assistenza nelle controversie

Anche quest'anno, il CTCU ha assistito molti consumatori alle prese con problemi verso compagnie assicurative e con il pagamento di sinistri. Siamo riusciti a risolvere gran parte dei casi in modo rapido, senza eccessive complicazioni e ponendo sempre al primo posto l'interesse dei consumatori.

Stipulare un'assicurazione auto online? Attenzione, polizze false!

In autunno, alcuni consumatori ci hanno segnalato di aver ricevuto via Whatsapp offerte di polizze RC auto, che apparivano straordinariamente vantaggiose. Da un controllo è emerso invece che le compagnie assicurative interessate non esistevano proprio. È da molto tempo che l'Autorità di vigilanza assicurativa (IVASS) mette in guardia i consumatori riguardo questi siti fraudolenti; il relativo elenco, nel frattempo, è aumentato a 62 pagine e vi sono elencati ben 870 siti web censiti come fraudolenti. Solo l'anno scorso, l'IVASS ha scoperto più di 219 siti-truffa, ed il 5 agosto ha aggiunto altri 14 siti all'elenco.

„Lo sapevi che ... ?“ - Mini-FAQ anche nel settore assicurativo

Grazie alle "Mini-FAQ", i consumatori potranno informarsi velocemente sui propri diritti e riuscire così a tutelarsi al meglio in caso di problemi con fornitori e professionisti. Anche se è vero che un consumatore informato, consapevole e sicuro dei propri diritti è un "consumatore tutelato", non sempre è così facile conoscere a fondo i propri diritti e soprattutto sapere come farli valere in caso di necessità. Le mini-FAQ "Lo sapevi che..." contengono informazioni e consigli utili su vari argomenti, tra cui la telefonia, gli immobili, il trading online e le assicurazioni: cosa fare in caso di sinistro, le polizze vita, l'assicurazione di responsabilità civile contro terzi e molto altro ancora.

Casa, bilancio familiare, tessili

Cospicuo aumento dei prezzi di energia e gas

Anche nel corso del 2022 i prezzi di energia e gas hanno continuato il loro trend al rialzo per diverse ragioni (climatiche, geopolitiche, economiche). In particolare l'aumento ha riguardato il prezzo dell'energia nel cd. mercato di maggior tutela, con l'innalzamento del prezzo di riferimento di un ulteriore terzo dal 1° ottobre in avanti. Anche il prezzo del gas ha fatto registrare dei picchi storici nell'estate del 2022: molte famiglie hanno ricevuto in autunno/inverno bollette molto salate, con pesanti ripercussioni sul bilancio familiare. Il CTCU ha aiutato costantemente i consumatori, fornendo assistenza e consigli in particolare sulle bollette, sulle possibilità di risparmio energetico, e anche sulle modalità da seguire per l'eventuale cambio di fornitore. I consigli di risparmio energetico hanno riguardato sia l'energia elettrica che il riscaldamento, il consumo di acqua calda e i combustibili.

Osservatorio dei prezzi dell'energia

Anche nel corso del 2022, il CTCU ha provveduto a confrontare i prezzi dell'elettricità e del gas, di fornitori nazionali e locali. Questi confronti sono molto apprezzati dagli utenti-consumatori, poiché con l'annunciata abolizione del cd. mercato tutelato per le utenze domestiche prevista per gennaio 2024, già ora molti stanno considerando di cambiare offerta e fornitore e passare quindi al mercato libero. Nonostante sia a disposizione per tutti un portale ufficiale di comparazione dei prezzi, la trasparenza e la chiarezza delle condizioni in questo settore latita, come ad esempio nel caso dei prezzi approssimativi comunicati telefonicamente ai consumatori da operatori dei call center.

Truffe al telefono - Contratti non richiesti

Nel corso del 2022 il nostro Centro ha dovuto assistere centinaia di consumatori altoatesini alle prese con fornitori scorretti, che hanno fatto concludere loro contratti al telefono, non richiesti o quanto meno, non sempre voluti. Il CTCU ha segnalato le pratiche scorrette, in particolare di un fornitore, all'AGCM che a fine 2022 ha comminato allo stesso una sanzione milionaria.

I bonus energia di Stato e Provincia

Nel corso del 2022, numerosi consumatori si sono rivolti al CTCU per avere informazioni riguardanti le diverse tipologie di "bonus energia" esistenti. Particolarmente apprezzato è stato il "bonus energia una-tantum" erogato dalla Provincia di Bolzano a molte famiglie e consumatori altoatesini, per far fronte al caro-bollette registrato nel corso di tutto il 2022.

Per un buon inizio del nuovo anno scolastico

Ogni anno l'inizio del nuovo anno scolastico rappresenta una sfida per le famiglie. Per attuire un po' il cambiamento, abbiamo pubblicato i nostri migliori consigli per l'inizio del nuovo anno scolastico in un pacchetto informativo: dallo zaino scolastico giusto, al contenuto ecologico dello stesso, dai consigli per il tragitto verso la scuola alla giusta merenda.

La "protesta delle pentole vuote"

Il 10 giugno si è tenuta a Roma e nelle principali città d'Italia, davanti alle prefetture, ma anche nelle reti sociali, la manifestazione contro il caro-vita, chiamata "delle Pentole vuote" per simboleggiare la difficoltà di molti cittadini di soddisfare i propri bisogni essenziali, come portare in tavola quotidianamente pranzo e cena. Le associazioni hanno presentato al governo un'intera piattaforma di proposte: dalla riduzione del peso degli oneri di sistema che gravano sulle bollette, all'eliminazione dell'applicazione dell'IVA sulle accise sui carburanti, dalla revisione del sistema tariffario, all'istituzione di un Fondo di contrasto della povertà energetica, dal controllo sui prezzi, alla lotta contro i fenomeni speculativi.

Ambiente e salute

L'indagine del CTCU "Prodotti proteici sotto la lente di ingrandimento"

Muesli proteico, patatine proteiche o cioccolato proteico: la gamma dei prodotti che vantano una "porzione extra" di proteine è in continua crescita. Attraverso un'indagine il Centro Tutela Consumatori Utenti ha voluto passare al vaglio 32 di questi nuovi prodotti di tendenza, tra cui pane e cracker, latticini e budini, muesli e cereali, barrette proteiche e cioccolato. L'indagine si è concentrata principalmente sull'etichettatura dei prodotti, in particolare sulla denominazione del prodotto, sull'elenco degli ingredienti, sul contenuto proteico e sulla sua indicazione in etichetta, nonché sulle indicazioni sulla salute presenti sulle confezioni. Dall'indagine è emerso che, in alcuni casi, i prodotti proteici contengono un gran numero di ingredienti (fino a 41), tra cui numerosi additivi alimentari e ingredienti isolati, e che molti prodotti sono anche "ultra-lavorati". I produttori tendono a voler evidenziare il contenuto proteico (in grammi) sulla parte anteriore della confezione, anche se il valore di riferimento, cioè la quantità di alimento a cui si riferisce l'indicazione, non è sempre chiara o immediatamente visibile: non è chiaro pertanto se si riferisca a una confezione, a una porzione oppure a 100 grammi di prodotto. Rispetto a prodotti simili, ma privi di arricchimento proteico, i prodotti proteici contengono sì più proteine, ma a un prezzo elevato: in base al prezzo base (prezzo al chilogrammo o al litro), alcuni costano infatti il triplo rispetto ai prodotti di confronto. La maggior parte della popolazione assume inoltre quantità di proteine già più che sufficienti attraverso l'alimentazione, rendendo il consumo di questi prodotti proteici non necessario.

Dentisti: le problematiche delle "cliniche low cost"

In questi anni sono spuntati anche in Alto Adige centri "low cost" che offrono servizi a prezzi (apparentemente) inferiori rispetto agli studi tradizionali. Effettuano campagne pubblicitarie anche presso centri commerciali e fanno leva soprattutto sulle fasce di popolazione più povere "costringendoli" a sottoscrivere contratti di finanziamento che li vincolano a quei centri anche quando il rapporto medico-paziente si è incrinato. In particolare stiamo seguendo un caso molto complesso istruito ora presso la Commissione medica conciliativa della Provincia Autonoma. Continuano le richieste di informazione sulle parcelle, sulla proprietà delle radiografie e delle cartelle cliniche e sui costi dei preventivi.

Estate, sole... canicola?

L'estate del 2022 è stata caratterizzata da lunghi periodi di temperature elevate: una gioia per molti, ma un peso per alcuni. Il CTCU ha quindi raccolto e pubblicato informazioni utili per mostrare come superare bene i "giorni della canicola", dalla protezione solare al corretto raffreddamento degli ambienti, fino ai consigli per i pasti leggeri da consumare nelle giornate più calde.

Consigli per festeggiare il Natale nel rispetto dell'ambiente

Anche se dovrebbe essere il periodo più tranquillo dell'anno, negli ultimi decenni il periodo natalizio si è rivelato uno dei più consumistici dell'anno. Per dare un piccolo impulso di "controtendenza", nel numero di dicembre della nostra rivista "Pronto-consumatore" abbiamo raccolto e pubblicato le nostre informazioni per un Natale consapevole, ecologico e senza avanzi. Nello speciale natalizio abbiamo esaminato idee alternative per regali e confezioni, decorazioni dell'Avvento rispettose dell'ambiente e diritti dei consumatori in materia di cambio-merce (regali), oltre a fornire consigli per scegliere i buoni-acquisto e acquistare i regali online in tempo utile. Il pacchetto informativo è stato completato da consigli per un Avvento all'insegna del risparmio energetico.

Alimentazione

Focolaio epidemico di salmonella alla Ferrero

Nell'aprile 2022 è stato reso noto che i prodotti di una fabbrica belga della Ferrero erano stati contaminati da Salmonella e che probabilmente avevano causato oltre 100 casi di salmonellosi in tutta Europa. Diversi rappresentanti della stampa e dei media hanno contattato il Centro Tutela Consumatori Utenti per ottenere informazioni aggiornate e corrette in merito a questo scandalo alimentare e al ritiro su larga scala di questi prodotti dal mercato.

Mangiare bene nonostante i rincari

L'anno 2022 è stato caratterizzato da forti aumenti di prezzo, che hanno interessato anche il settore alimentare. “Come potersi alimentare ancora in modo sano, nonostante i rincari”, è stato il tema trattato sia in uno speciale sulla salute, tenuto da Silke Raffeiner (esperta di nutrizione del CTCU) e andato in onda su Rai Südtirol (dicembre 2022), sia da cinque comunicati stampa del CTCU. I consumatori che bevono l'acqua del rubinetto invece delle bevande in bottiglia, che consumano meno carne, dolci, cibi pronti e alcolici, che riciclano le eccedenze e gli avanzi di cibo, e che acquistano in base alla stagionalità, così facendo, riescono a mangiare in modo sano, a proteggere il clima e al contempo anche a risparmiare denaro.

Protezione del clima con coltello e forchetta

Il 21-37% (IPCC 2019) delle emissioni di gas serra totali a livello globale, sono riconducibili al settore alimentare e in gran parte alla produzione di prodotti di origine animale. Come negli anni precedenti, anche nel 2022, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha contribuito a sensibilizzare una parte sempre più ampia della popolazione sulla questione, attraverso i propri canali di comunicazione e grazie ai comunicati stampa. La competenza del CTCU è apprezzata anche da altre organizzazioni: il KVV (contributo del CTCU sul consumo di carne nella rivista del KVV "Kompass", maggio 2022), il Club Alpino (contributo del CTCU sull'alimentazione rispettosa del clima nella rivista dell'AVS "Berge erleben", giugno 2022) e Politis (webinar con Silke Raffeiner sull'alimentazione sostenibile nell'ambito della serie "Südtirol ein Klimaland?", dicembre 2022).

Giornata mondiale dell'alimentazione 2022: ripensare la nutrizione

Nel 2055 la popolazione mondiale arriverà a contare ben dieci miliardi di persone: ci sarà abbastanza cibo per tutti e potrà essere prodotto in modo sostenibile da un punto di vista ambientale e sociale? In occasione della Giornata mondiale dell'alimentazione del 16 ottobre 2022, il Centro Tutela Consumatori Utenti in collaborazione con l'iniziativa "RI-NUTRI - Ripensare la nutrizione" della Fondazione UPAD, ha prodotto una collana di comunicati stampa con cadenza settimanale su temi e argomenti incentrati sulla nutrizione mondiale. Inerenti al motto "Ripensare la nutrizione", tra ottobre e dicembre 2022 sono stati pubblicati nove articoli con l'intento di rendere i consumatori più consapevoli, tra l'altro, in merito alle emissioni di gas serra derivanti dalle diverse diete, al consumo di carne, ai legumi e alle fonti di proteine vegetali.

“Mangiare, bere e altre delizie – Lo sapevate che ...?”

All'interno dell'ormai consueta collana di pillole informative, il CTCU ha pubblicato settimanalmente, anche nel corso del 2022, dei brevi contributi informativi. Abbiamo analizzato quale cibo fa bene alla mente, se il té verde possa essere considerato una panacea e come funziona di preciso la tecnica dell'acquaponica.

Viaggi e tempo libero

Obbligo di pagamento dell'autostrada in caso di scioperi, malfunzionamento del pedaggio o perdita del biglietto?

Nel 2022 rispetto agli anni precedenti i casi hanno riguardato soprattutto le segnalazioni da parte di consumatori che si sono visti recapitare verbali di accertamento da parte di società autostradali o da parte di società di recupero crediti: abbiamo notato quanta confusione ci fosse riguardo diritti e doveri, in particolare in relazione all'obbligo di pagamento in caso di malfunzionamento del pedaggio automatico, in caso di scioperi oppure di smarrimento del biglietto. Oltre a gestire la casistica abbiamo approntato un nuovo foglio informativo e un comunicato stampa.

Class action contro la Volkswagen in Germania: prima udienza

Il primo giorno di udienza ha portato buone notizie per i 1.237 consumatori, parti lese, che hanno aderito alla class action sul “dieselgate” presso il Tribunale Regionale Superiore di Braunschweig, in Germania: la richiesta di archiviazione, presentata dalla controparte, non è stata accolta. Il Tribunale ha invece deciso che il procedimento si svolgerà secondo la legge italiana e ha commissionato un parere legale corrispondente e un catalogo di domande a cui un perito dovrà rispondere. La perizia dovrà essere completata nel corso del 2023.

Stagione estiva 2022: quanto è costato un tuffo in piscina?

Come gli anni scorsi, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha rilevato e confrontato i prezzi delle piscine in Alto Adige, riscontrando grandi difficoltà nel reperire le necessarie informazioni. Un problema che resta invariato negli anni ed è dovuto principalmente alla scarsa presenza online dei tariffari delle piscine. Ci sono infatti piscine che non dispongono di un proprio sito internet dedicato e non pubblicano i propri prezzi online e l'intervento dei Comuni e delle associazioni turistiche che utilizzano i propri siti web per ovviare al problema, non sembrano riuscire a colmare questa lacuna. Le informazioni delle piscine sono presenti su molteplici siti internet e social media, tuttavia risultano incomplete. Nella maggior parte dei casi mancano infatti i prezzi, in altri casi ci sono, ma spesso sono quelli della stagione precedente o sono sprovvisti di un qualsiasi riferimento a una stagione ben precisa. In confronto all'anno scorso, è stato possibile rilevare un aumento dei prezzi in media del +5,82 %. Nelle singole categorie di biglietti, quello che ha segnato un aumento maggiore è invece il biglietto ridotto per bambini, studenti e anziani, che è aumentato mediamente del +7,53 %.

Caro-carburanti: aumenti del 30% e oltre rispetto all'estate 2021

Anche il costo del carburante è aumentato nel corso del 2022: in Alto Adige e nelle regioni limitrofe (Trentino, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Mantova) constatiamo un aumento del 24,35% del prezzo della benzina, del 34,53% per il gasolio e del 25,61% per il GPL. L'aumento più significativo è quello del metano che è arrivato a costare ben l'84,39% in più rispetto all'estate scorsa. In Tirolo l'aumento è stato ancora più drastico: la benzina ha segnato un aumento del 60,55%, il diesel del 68,83% e il GPL del 30,62%, raggiungendo costi paragonabili al Nord Italia per questi tipi di carburante. Tra le aree analizzate, l'Alto Adige continua a segnare il prezzo più alto per benzina, diesel e GPL. Gli sconti sulle accise concessi dallo Stato fino alla fine dell'anno passato hanno avuto solo un effetto moderato: sarebbe urgente un esame dettagliato dei prezzi lungo l'intera filiera per poter fare maggiore chiarezza sulle notevoli differenze di prezzo.

Consumo critico

Conflitto in Ucraina: donare bene e in sicurezza

Subito dopo l'inizio della guerra, i cittadini altoatesini hanno dimostrato una forte solidarietà nei confronti della popolazione ucraina, che si è riflessa anche nella loro disponibilità a donare. Sappiamo per esperienza che occasioni come catastrofi naturali o situazioni umanitarie eccezionali - o guerre, se è per questo - attirano non solo numerose iniziative genuine e meritevoli di sostegno, ma anche truffatori che - soprattutto sui social-media - puntano a fare soldi facilmente. Per aiutare gli altoatesini, è stata redatta una breve guida per "donare bene e in sicurezza". Il tema delle "false" raccolte fondi ci ha accompagnato nel corso dell'intero anno.

Diminuire l'elettrosmog grazie a nuove tecnologie: presentiamo il LiFi

In chiara crescita i disagi connessi all'inquinamento elettromagnetico: ai contatti di soggetti elettrosensibili in provincia di Bolzano si aggiungono diverse richieste di aiuto da parte di residenti fuori provincia, che non trovano adeguato sostegno nel proprio circondario. Nell'ambito della nostra attività di consulenza, cerchiamo di presentare le alternative possibili ma poco conosciute: esistono ad esempio router wireless con la riduzione del 90% delle frequenze di stand-by maggiormente nocive verso le cellule cerebrali, altri che interrompono automaticamente la comunicazione in assenza di utilizzo. La via migliore rimane quella del cablaggio delle reti informatiche, ma ora il CTCU è fiero di presentare la nuova tecnologia del Light Fidelity: si tratta di una rete informatica che prevede la comunicazione attraverso la luce infrarossa. Una tale installazione è stata realizzata presso la sede centrale di Bolzano di Via Dodiciville ed è attualmente meta di visitatori interessati a sperimentare da vicino la possibilità di comunicare velocemente via internet senza fili, ma anche senza radiazioni nocive. Si tratta di una delle prime realizzazioni nel Nord Italia, che potrà contribuire alla diffusione del Li-Fi nelle numerose applicazioni possibili: pensiamo alle scuole, alle strutture sanitarie e assistenziali, ma anche all'implementazione sui mezzi di trasporto come autobus e treni. Attraverso le attrezzature messe a disposizione in loco, chiunque può toccare con mano questa importante innovazione ed eventualmente anche valutare se introdurla nel proprio contesto di lavoro o di impresa.

“Dark pattern”: come veniamo influenzati negli acquisti online?

I “dark pattern” sono elementi dell'interfaccia creati per indurre gli utenti a compiere determinate azioni, come il chiedere dati personali ovvero l'acquisto di determinati prodotti. Sono, di fatto, delle strategie di marketing nascoste, che utilizzano il design dei siti web per influenzare le scelte degli utenti. I “dark pattern”, al momento, non sono ancora oggetto di una specifica regolamentazione, ma sono tra le pratiche commerciali che probabilmente verranno disciplinate, anche a livello europeo, nel prossimo futuro. Non sempre sono tali da integrare una pratica commerciale scorretta ma, in ogni caso, è importante conoscerle e riconoscerle, per diventare consumatori consapevoli e tutelare i nostri acquisti online. Per non incappare in queste piccole trappole, può essere infatti sufficiente adottare alcune piccole cautele, sulle quali il CTCU ha informato.

“Black Friday”, la caccia all'affare: I consumatori risparmiano davvero?

Il CTCU ha condotto, insieme al CEC, un'indagine a campione sui prezzi online, proprio per verificare se i consumatori ottengono o meno effettivi vantaggi andando a caccia di affari durante il “Black Friday”. Nell'indagine sono stati rilevati e registrati i prezzi di 20 prodotti (tra cui lavatrici, televisori, aspirapolvere, macchine per il caffè, smartphone, stampanti, armadi, letti, ecc.), provenienti da sette grandi piattaforme di e-commerce. I prezzi del Black Friday sono stati confrontati con quelli di fine settembre, inizio e fine ottobre. Il risultato conferma che non è tutto oro ciò che luccica: per 12 dei 20 prodotti il prezzo è rimasto uguale o è addirittura aumentato (in un caso del 35%, per altri tre prodotti di oltre il 10%). Gli altri 8 prodotti risultano invece scontati, con uno sconto che va da sotto l'1% al 34%.

Formazione dei consumatori

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

Un importante riferimento per tutti gli insegnanti della provincia: anche nel 2022 si è confermato il ruolo dello sportello informativo-didattico del CTCU, rivelatosi capace di rispondere a molteplici esigenze di integrazione dell’offerta formativa scolastica. Il servizio ruota intorno ai workshop tenuti nelle singole classi, ma si completa con materiali didattici e consulenza dedicata all’implementazione delle tematiche consumeristiche in tutti i curricula formativi.

Grazie al sostegno finanziario garantito al CTCU dalla Regione Autonoma TAA, gli insegnanti possono assicurarsi la presenza in classe dei nostri consulenti senza particolari formalità burocratiche e soprattutto senza intaccare il budget disponibile nei singoli Istituti per le attività integrative alla didattica. Le grandi tematiche dell’Educazione civica offrono molti riferimenti al ruolo del consumatore – cittadino, da curare lungo tutto il percorso formativo, dalla scuola primaria agli ultimi anni dell’istruzione secondaria.

La gestione dei moduli formativi si è svolta su due binari, corrispondenti ai due principali progetti in corso, vale a dire “La tutela del consumatore fa scuola in Europa” e “Una buona occasione”. Mentre il primo comprende una ampia gamma di temi legati al consumo, il secondo si focalizza principalmente sulla tematica dello spreco alimentare.

Tradotto in numeri, i due filoni di attività hanno portato rispettivamente a 45 incontri con 714 studenti partecipanti e ad ulteriori 56 workshops frequentati da 998 alunni.

Come ormai cristallizzatosi nelle precedenti edizioni, il nostro impegno ha raggiunto diverse classi di età e anche gli angoli più remoti della provincia, sebbene numericamente siano risultate protagoniste le scuole dei principali centri urbani.

La prima “Scuola dei consumatori” in Alto Adige

Una menzione particolare va all’Istituto Agrario “Laimburg” di Vadena, che nell’ambito del progetto “Verbraucherschule” vede la presenza degli esperti del CTCU in tutte le classi, secondo un programma ben consolidato che dedica approfondimenti alle tematiche dell’alimentazione (con visite guidate ai supermercati), all’uso dei media digitali rapportato alla loro sostenibilità, al consumo critico in generale e infine al mercato assicurativo e finanziario. Perché gli incontri non rappresentino delle “mosche bianche” nel panorama formativo di tale Istituto, i ragazzi si impegnano di anno in anno ad elaborare delle proprie ricerche e/o inchieste tese a consolidare quanto conosciuto con l’aiuto degli esperti, nonché a migliorare e rendere sempre più coerenti le strutture che li ospitano in termini di rispetto ambientale e salutistico.

Assistiamo con soddisfazione anche in altre realtà scolastiche ad un impegno verso l’ampliamento dei riferimenti formativi alla tutela del consumatore, perché gli appuntamenti con gli incontri di approfondimento seguano criteri tesi a mantenere sempre vivo l’interesse ed estenderlo alle esperienze quotidiane più vicine al contesto vissuto dai ragazzi.

Ecco alcuni degli argomenti trattati:

- Presentazione del CTCU, introduzione alla tutela del consumatore
- La tutela giuridica del consumatore in Italia e nell’Unione Europea
- Il giovane consumatore in internet
- A caccia di onde: il quiz radiazioni
- Elettrosmog e salute
- Natura sotto stress: un test
- Pubblicità e ambiente
- La bussola del consumo

- Consumatori in viaggio: il diritto europeo del turismo
- Cibo e sprechi: troppo buono per essere buttato
- Alimentazione per esperti: cosa ci racconta l'etichetta?
- Facciamo un test? La crema alla gianduia

Una nuova offerta per “giovani adulti”

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

L'offerta formativa per adulti

Anche l’offerta per il pubblico adulto è ripartita a regime. Il CTCU offre una serie di argomenti - tematiche, che possono essere prenotati dagli interessati (di norma le associazioni sul territorio). Nel 2022 abbiamo raggiunto oltre 2.000 partecipanti. Gli argomenti spaziano dalla gestione del bilancio familiare all’analisi critica degli effetti della pubblicità sull’ambiente. Eccone un elenco più dettagliato:

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

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

Diritto del consumo

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

Banche e servizi finanziari

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

Consumo critico e sostenibile

- Elettrosmog e salute
- Digitalizzazione: include o esclude?
- Greenwashing

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

Anche il 2022, così come gli ultimi anni passati, è stato un anno che potremmo definire di crisi: alla coda degli effetti della pandemia globale Covid, si sono aggiunte le problematiche legate alla guerra in Ucraina ed alla crisi energetica, senza dimenticare quella climatica. Tali tematiche hanno avuto importanti riflessi anche sull'attività del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, presso il quale si sono mantenute alte le richieste di assistenza da parte dei consumatori.

Nel 2022 gli uffici di Bolzano e Roma hanno risposto complessivamente a 10.241 richieste di informazione, poco sotto al numero di richieste record del 2020 (annata – si spera – irripetibile per l'eccezionalità delle circostanze) e di consulenza per reclami contro imprese con sede in un altro Paese UE, Regno Unito, Islanda o Norvegia. Di queste, 6.377 sono state elaborate dalla sede di Bolzano. A queste vanno poi aggiunte le 1.370 richieste elaborate in qualità di punto di contatto italiano della piattaforma ODR. Un tanto ha comportato un aumento complessivo di richieste di oltre il 6% rispetto all'anno 2021. Per quanto attiene alla gestione dei casi concreti, nel 2022 il CEC Italia ha cercato di risolvere in via amichevole 999 reclami contro aziende italiane, mentre in 967 casi i CEC degli altri Paesi hanno assistito un consumatore italiano. Nei circa 1.000 casi concreti gestiti dal CEC di Bolzano, l'anno scorso sono stati recuperati per i consumatori italiani ed europei oltre 400.000 €1, una cifra che rappresenta un grande risultato per l'ufficio di Bolzano.

Nel corso di tutto l'anno, il CEC ha dovuto ancora rispondere a numerose di richieste di aiuto in merito a viaggi prenotati e annullati a causa del Covid-19: nonostante la situazione emergenziale sia fortunatamente rientrata, vi sono molte situazioni di viaggiatori che non sono riuscivano ad avere informazioni chiare o far valere i propri diritti. Ulteriori questioni sono derivate dalla crisi legata alla guerra in Ucraina, con problematiche legate ai profughi ucraini entrati nel territorio europeo, con necessità di informazioni e tutela, esigenza a cui si è cercato di far fronte con uno sforzo congiunto dell'intero network dei Centri Europei Consumatori. L'estate è stata inoltre caratterizzata dal caos negli aeroporti europei, con numerosi voli cancellati ed i conseguenti reclami dei consumatori, ai quali il CEC ha provveduto a dare assistenza. Anche il settore del commercio elettronico ha mantenuto un alto numero di richieste, anche a fronte della crisi degli approvvigionamenti di materie prime e produzione nel commercio globale. Solo grazie all'instancabile impegno delle consulenti e dei consulenti è stato possibile far fronte a tutte le richieste, non dimenticando mai un occhio di riguardo per le tematiche legate alla sostenibilità.

Per quanto riguarda la cosiddetta attività pro-attiva, nel 2022 il CEC di Bolzano ha pubblicato 27 comunicati stampa e 6 articoli, il tutto rispettivamente sia in italiano che in tedesco; ha inoltre rilasciato 58 interviste a giornalisti locali e nazionali. Le consulenti del Centro hanno organizzato una conferenza stampa per informare a proposito dei diritti dei viaggiatori in vista delle vacanze estive. Gli esperti del CEC hanno inoltre illustrato – sia in presenza sia attraverso videoconferenze – quali sono i diritti dei consumatori UE agli studenti di numerose scuole superiori altoatesine, oltre che a consumatori e professionisti, nell'ambito di conferenze organizzate anche con la collaborazione delle Camere di Commercio di Bolzano e Verona.

Anche durante il 2022 numerosi consumatori hanno visitato il sito internet del CEC di Bolzano, www.euroconsumatori.org: 507.615 persone hanno visualizzato un totale di 722.883 pagine e scaricato 34.107 file, quali lettere-tipo e opuscoli. 2.220 utenti hanno inoltre ricevuto la newsletter che il CEC invia mensilmente in lingua italiana, tedesca, ladina e inglese e che assieme al bollettino del CTCU viene distribuita anche in 140.000 copie cartacee.

Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2022, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha gestito un totale di oltre 750 procedure di conciliazione, di cui oltre il 80% si è concluso positivamente, raggiungendo un accordo nell'interesse del consumatore. Le conciliazioni sono state possibili soprattutto con i gestori nel settore della telefonia (Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb, Postemobile), i fornitori di energia elettrica (Enel, Eni, Sorgenia, Edison, Alperia) nell'e-commerce (conciliareonline.it), nel settore dei trasporti (tramite la Carta della qualità provinciale con Trenitalia, SAD, Sasa nonché direttamente con Trenitalia per le tratte regionali e nazionali più lunghe) e con Poste Italiane. A ciò si aggiunge la „conciliazione generale per i consumatori“ e quelle per i casi transfrontalieri attraverso la rete ECC-Net.

Gli “arbitri”

L'Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.), con sede presso la Banca d'Italia, e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (A.C.F.), con sede presso la CONSOB, sono procedure extragiudiziali dell'Alternative Dispute Resolution (ADR) per risolvere le controversie con banche o prestatori di servizi finanziari. Il procedimento è gratuito per il consumatore, non è richiesto il patrocinio di alcun avvocato ed entro 180 giorni un collegio di esperti (giuristi con esperienza nel settore specifico) prende una decisione sulla controversia sottoposta. Nel 2022, 25 casi sono stati portati davanti a questi organismi, quasi tutti relativi a frodi con carte di credito o vs conti online; tutti i ricorsi presentati sono stati accolti. Molte delle decisioni sono state attuate oppure è stato raggiunto un accordo transattivo con la controparte a seguito di ulteriori contrattazioni. Gli organismi menzionati possono essere classificati, a buona ragione, come "best practice" per quanto riguarda la tutela dei diritti dei consumatori; analoghi organismi dovrebbero essere creati anche per altri importanti settori del consumo, quali quello della telefonia oppure dell'energia e del gas.

Conciliareonline.it

Il conciliatore online ha intrapreso la sua attività 6 anni fa su iniziativa del CTCU e grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio e il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e della Regione Trentino-Alto Adige. Si tratta di un organismo di conciliazione stragiudiziale (in gergo specialistico: ADR/ODR, ovvero “alternative dispute resolution” e “online dispute resolution”) operante online per acquisti in rete in cui almeno una delle parti è domiciliata in regione. Conciliareonline è l'unico organismo che offre ad entrambe le parti una procedura gratuita; Conciliareonline è anche registrato sulla Piattaforma ODR della Commissione Europea.

Nel 2022 il lavoro è stato portato avanti a pieno ritmo; sono stati presentati ed elaborati 132 casi, in linea con quanto registrato nel periodo pre-Covid, dal quale era conseguito un boom di acquisti online e delle conseguenti problematiche derivanti. Si registrava tuttavia un calo della disponibilità generale delle aziende a partecipare alle procedure conciliative; è stato possibile risolvere circa un 10 % dei casi procedibili con un esito positivo per i consumatori/trici. Invece, nell'oltre l'80% dei casi le imprese invitate non hanno preso parte alla procedura, circostanza che mostra come la cultura della conciliazione sia ancora alle prime armi, e che le crisi susseguitesesi dopo la pandemia, in particolare quella delle materie prime e quella energetica, hanno probabilmente influito sia sulla disponibilità di beni sul mercato che economicamente sulle aziende, facendo crescere anche la mancanza di disponibilità in tal senso – forse perché le imprese semplicemente non erano in grado di offrire soluzioni transattive. I casi trattati provenivano per la maggior parte dall'Alto Adige e dalle province vicine, ma anche da altri Paesi europei; un tanto mostra come l'e-commerce rappresenti una grande opportunità per le imprese, le quali, senza proporre un'offerta per la risoluzione dei problemi (come appunto Conciliareonline) rischiano di perdere la fiducia dei/delle consumatori/trici. Nel corso del 2022, due nuove imprese hanno nominato Conciliareonline.it quale proprio organismo di conciliazione di fiducia. Nel 2022 è stato portato avanti anche il consueto lavoro di promozione, in particolare nel settore turistico ed alberghiero, con presenza in fiere specializzate.

Progetti 2022

Energia: prosegue il progetto “Diritti a Viva Voce”

È proseguita anche nel 2022 l'attività dello Sportello Energia del CTCU, nell'ambito del progetto nazionale „PQS 2019-2022“. Lo Sportello è uno degli oltre 30 sportelli informativi e di assistenza attivi dal 2012 sul territorio nazionale in relazione a detto progetto e ha realizzato anche nel corso dell'ultimo anno dati importanti: oltre 1000 i contatti con l'utenza registrati, fra i primi sportelli in Italia.

La tutela dei consumatori europea fa scuola

Il progetto, iniziato nel 2014, è stato portato avanti anche nel 2022. Dato che i contenuti offerti hanno riscosso grande consenso, ne è stato richiesto il prolungamento. I temi trattati vanno dai "classici" diritti e doveri dei consumatori nell'UE fino alle opportunità e ai rischi delle nuove tecnologie e dei media.

Contributi statali per rafforzare la tutela dei consumatori

Nel 2022 sono state realizzate diverse iniziative in Alto Adige nell'ambito di due progetti finanziati con i fondi delle sanzioni antitrust.

Progetto sull'educazione digitale

Sono stati erogati finanziamenti diretti alle associazioni dei consumatori su due temi centrali: la digitalizzazione e la transizione ecologica. Nel corso del progetto, il CTCU ha messo in campo una convenzione sulla formazione digitale, per meglio ancorare le tematiche dei consumatori. Nel corso del progetto sono stati realizzati anche uno studio sulla discriminazione dei prezzi, un webinar sullo "ius variandi" e cinque mini-guide.

Misure in collaborazione con Provincia e Regione Autonoma

Grazie ai fondi, approvati “una tantum” in via eccezionale dopo oltre 10 anni, è stato possibile realizzare un intero pacchetto di misure per l'informazione dei consumatori grazie all'incarico della Provincia Autonoma di Bolzano, tra cui la revisione completa e la nuova edizione del libretto contabile online, lo sviluppo e la distribuzione di 100 mini-FAQ, lo sviluppo e la distribuzione di 20 animazioni video, lo sviluppo e la distribuzione di 40 brevi video, un nuovo canale di contatto via Whatsapp e formazione per il personale del CTCU. Il progetto è stato completato nel corso del 2022.

“Una Buona Occasione”: iniziativa contro lo spreco alimentare

Da marzo 2019, il Centro Tutela Consumatori Utenti è impegnato nella realizzazione del progetto "Una Buona Occasione", volto a ridurre lo spreco alimentare. I partner del progetto sono le regioni Piemonte e Valle d'Aosta, e il progetto è stato finanziato dalla Provincia Autonoma di Bolzano, grazie anche alla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige.

Nel 2022, il progetto era incentrato sulla sensibilizzazione degli studenti: Nell'ambito del progetto "Una Buona Occasione", il Centro Tutela Consumatori Utenti propone, già dall'autunno 2019, un laboratorio gratuito "Troppo buono per finire nei rifiuti: lo spreco alimentare" dedicato alle scuole secondarie di secondo grado e agli istituti professionali. Tra gennaio e giugno 2022 (anno scolastico 2021/22) hanno partecipato al laboratorio in totale 26 classi scolastiche con 450 alunni. Tra settembre e dicembre 2022 (anno scolastico 2022/23) hanno partecipato al laboratorio ben 29 classi scolastiche con 500 alunni.

www.centroconsumatori.it

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione ca. **3.335 fra documenti e materiali per il download**, nonché i riferimenti a **oltre 10.000 test sui prodotti censiti**. Di questi, nel 2022 ne sono stati creati ex novo o aggiornati 538. 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)
 - guide e mini-guide informative a tema (vademecum condominiale, guida fiscale, guida superbonus 110%, ...)
 - mappa del consumo sostenibile a Bolzano (mappa GIS)
 - i focus point risparmio energetico, Covid-19 e comparazioni prezzo
- le relazioni annuali.

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

Social media

- www.facebook.com/vzsctcu
- <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>
- www.twitter.com/vzs_bz
- www.youtube.com/vzsctcu

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Radio e TV

Anche nel corso del 2022 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 2022 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 230 comunicati stampa (di cui 115 in italiano e 115 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 407 interviste a televisioni, radio giornali e media online.

Il “caso della settimana”

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

La domanda della settimana

Al consueto palinsesto si è aggiunta, sulle frequenze radio Rai Südtirol, la “domanda della settimana”, dove rispondiamo alle domande frequenti poste dai consumatori.

Pubblicazioni

Nel 2022 il CTCU ha divulgato ca. 193.000 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee comprendono, fra l’altro:

- 376 fogli informativi (148 in lingua italiana, 148 in lingua tedesca e 80 bilingui, di cui 114 nuovi o aggiornati nel 2021)
- 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)
- la Guida pratica per le detrazioni fiscali
- la Guida pratica per il bonus I 10%
- il Vademecum condominiale
- 7 comparazioni di prezzo (3 x energia, carburanti, cartelle, piscine, conti correnti bancari)
- I test sui prodotti (prodotti proteici)
- Analisi pluriennale: i servizi postali
- 40 video brevi (20 in italiano, 20 in tedesco)
- 40 videomanimazioni (20 in italiano, 20 in tedesco)

Comunicati stampa 2022

- Frutta esotica, come arriva sulla nostra tavola?
- La garanzia legale per i consumatori si rafforza: le principali novità a partire dal 1 gennaio 2022
- Saldi di fine stagione invernale: dal 08.01. fino al 05.02.2022
- L'ortica, un vero multitalento

- Riscaldamento centralizzato a gas nei condomini - Il CTCU: si può richiedere il bonus sociale anche per queste forniture!
- Cos'è la galanga?
- Telemarketing indesiderato e senza consensi - Garante privacy sanziona Eni ed Enel per 38 milioni
- Quali saranno le tendenze alimentari del futuro?
- L'azione collettiva del CTCU nei confronti di Volkswagen - Il 22 febbraio l'udienza al Tribunale Regionale Superiore di Braunschweig (D) - Approfittate dell'ultima opportunità per registrarvi nel registro digitale dell'azione collettiva!
- Cos'è il lievito madre?
- Bonus energia e gas 2022: chi, quanto, come?
- Coronavirus: prima udienza contro Dolomiti Superski per mancati rimborsi degli skipass stagionali - Il CTCU ai consumatori: è ora di inviare i reclami!
- Rafforzare le abitudini di produzione e consumo sostenibili - Giornata nazionale di prevenzione dello spreco alimentare
- Come si possono fermentare le verdure in casa?
- Presentazione dello Sportello mobile del CTCU - Il 11 febbraio a Merano - La consulenza per consumatori su "quattro ruote" - Informazioni a portata di mano
- Agevolazioni fiscali sulla casa - Bonus casa 2022
- Si possono conservare gli alimenti sul balcone?
- Quanto costa un conto corrente? La rilevazione annuale del CTCU: rincari sui conti correnti e modelli tariffari più complessi
- La margarina è meglio o peggio del burro?
- Azione collettiva del CTCU contro Volkswagen: il primo giorno di udienza si conclude con sviluppi positivi per i consumatori
- Il "bonus cubatura" della Provincia è fruibile fino alla fine del 2026
- Cosa sono le varietà club delle mele?
- Nell'interesse degli anziani – obiettivi comuni per Difesa civica e Centro Tutela Consumatori Utenti
- Innalzamento degli incentivi provinciali per gli interventi di risparmio energetico e l'utilizzo di fonti rinnovabili
- Azione collettiva contro Volkswagen: Malfunzionamento tecnico al registro dell'azione collettiva - È necessaria una nuova registrazione?
- Qual è la particolarità della vitamina B 12?
- Conflitto in Ucraina: come donare bene e in sicurezza?
- Il confronto delle tariffe di elettricità e gas del CTCU - Esiste un potenziale di risparmio, tuttavia il mercato manca di trasparenza - Occorrono misure locali per contenere i prezzi dell'energia
- Le patate germogliate sono ancora commestibili?
- 60° Giornata Mondiale del Consumatore: Il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta la relazione annuale 2021
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti è raggiungibile anche su WhatsApp
- L'aglio orsino: da gustare con cautela
- Aumenti di luce e gas CTCU: c'è anche la possibilità di richiedere la rateizzazione Il valore ISEE di accesso ai bonus energia è stato innalzato a 12.000 euro
- La frutta disidratata è una valida alternativa ai dolci?
- Le "mini FAQ" del CTCU: Brevi informazioni sui diritti e sulle questioni più ricorrenti in tema di tutela del consumatore
- Che cos'è l'amaranto?
- Cittadini consumatori e utenti uniti contro il caro vita
- Prezzi: associazioni dei consumatori presentano documento unitario al Governo
- Come si coltivano gli asparagi?
- Pasqua senza sprechi
- Energia: nonostante una leggera diminuzione dei prezzi, aumenta la stima della spesa annua

- Come avviene un richiamo di prodotti alimentari?
- Il CTCU presenta alla Tipworld 2022 l'Organismo Conciliareonline.it
- Come si preparano i legumi?
- Vendite porta a porta: Attenzione ai “buoni”: sono contratti veri e propri di 14.400 euro!
- Pagamenti digitali: Truffa con password “usa e getta”
- Come utilizzare al meglio gli alimenti congelati?
- Stay connected but protected
- Quale ruolo svolgono gli insetti impollinatori per l'alimentazione?
- L'Unione Europea fa affidamento sui prodotti durevoli: Il diritto alla riparazione
- Cos'è esattamente il Bircher muesli?
- Stagione estiva 2022: Quanto costa un tuffo in piscina?
- Risanamenti: importanti novità in tema di detrazioni fiscali
- “PROTESTA DELLE PENTOLE VUOTE”
- Cosa pensare dei prodotti “detox”?
- Colonnina di mercurio in salita: alcuni consigli per difendersi dal gran caldo
- Cosa rende l'olio d'oliva così prezioso per la salute?
- Contratti energia/gas al telefono: Provvedimento cautelare dell'AGCM contro Facile Energy
- Il gelato artigianale contiene sempre ingredienti naturali?
- Cartella scolastica a tutto tondo
- Acqua del rubinetto: domande e risposte
- Grigliata: qual'è la marinatura ideale?
- Il CTCU confronta i prezzi dei carburanti: Aumenti del 30% e oltre rispetto all'estate 2021
- Saldi di fine stagione: a breve si parte
- Cozze: cos'è la regola della "R"?
- Come capire se l'olio d'oliva è di buona qualità?
- Banche, Associazioni dei consumatori lanciano appello: urgono servizi bancomat a costi ridotti e trasparenti
- Pratiche commerciali scorrette nel settore energetico: Sanzione milionaria alla società Ubroker, molto attiva anche in Alto Adige
- Pecorino: un formaggio dalle molte varietà
- Telemarketing: il nuovo Registro Pubblico delle Opposizioni
- Prezzi dell'energia: Il nuovo confronto prezzi del CTCU
- È tempo di vacanze: occhio ai mancati pagamenti in autostrada!
- Assicurazione auto online: attenzione ai siti internet fraudolenti!
- Offerte Fibra Internet: Pubblicità poco trasparenti
- Cosa significa “residuo zero” riferito ai prodotti ortofrutticoli?
- Quali alimenti fanno bene al cervello?
- Come iniziare al meglio il nuovo anno scolastico?
- Nuovo aumento dei tassi di interesse da parte della BCE: le conseguenze per i consumatori
- Cosa vuol dire la dicitura “Può contenere tracce di...” ?
- Che differenza c'è tra i vari oli alimentari?
- Acquisti online: sta per finire l'era dei resi gratuiti?
- Elettricità e gas: inefficaci le modifiche unilaterali dei contratti fino ad aprile 2023
- Fibre Alimentari: perché sono importanti nell'alimentazione?
- Giornata internazionale contro lo spreco alimentare
- Alimenti ultra-lavorati: sono salutari?
- Acquisti auto nuove: tempi di attesa sempre più lunghi
- Guida Online Abitare sano e sostenibile
- Quali alimenti contengono alcol nascosto?
- Attenzione alla nuova truffa di phishing via SMS
- Alimentazione mondiale: tra scarsità ed eccesso
- Mini impianti fotovoltaici per il balcone
- Si moltiplicano i servizi digitali

- Quanto costa una dieta sana?
- Bonus di 60 euro per l'acquisto di abbonamenti del trasporto pubblico
- Confronto prezzi ottobre 2022
- L'alimentazione vegana può salvare il clima?
- Studio altoatesino sulla discriminazione dei prezzi online
- Quanta carne è consigliato consumare?
- Esiste un diritto al cibo?
- Le nuove misure introdotte per il riscaldamento nei condomini
- L'Istituto Professionale Laimburg è la prima „Scuola di educazione al consumo“ in Italia
- Quale ruolo svolgono i legumi nell'alimentazione?
- L'educazione al consumo quale strumento per l'apprendimento di competenze quotidiane
- “Black Friday”, la caccia all'affare
- Contratti “porta a porta”: dopo i rilevatori di fughe del gas e la pulizia dei tappeti, ora c'è anche chi offre “terapie della luce” e “sconti”
- Consigli per il risparmio energetico nel periodo natalizio
- Donazioni raccolte per strada
- Quali sono le proteine vegetali a nostra disposizione?
- Light-Fidelity: l'ultimo progresso nella comunicazione, ora attivo presso il CTCU
- Come funziona l'acquaponica?
- Come veniamo influenzati negli acquisti online?
- Prodotti proteici sotto la lente di ingrandimento

Fogli informativi 2022

A proposito di cure dimagranti	capofamiglia)
Abbonamenti a riviste: chi più imbroglia più guadagna?	Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!
Acido citrico	Assicurazioni auto - Informazioni utili e Garanzie accessorie
Acqua di rubinetto frizzante	Assicurazioni per il caso di morte
Acqua minerale o acqua dal rubinetto?	Assicurazioni per il caso vita
Acquistare a rate	Aumenti di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici in Alto Adige per persone fisiche
Acquistare all'asta	Auto nuova? Dal CTCU i "Consigli per gli acquisti!"
Acquistare in cooperativa	Auto usate poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!
Acquisti intelligente	Autonoleggio
Acquisti rispettosi del clima	Banane direttamente dal contadino
Acquisto di cani e gatti	Belli e puliti - ma senza crudeltà
Adesso basta! Devo proprio reclamare!	Bevande energetiche
Agevolazioni e incentivi nell'edilizia in Alto Adige	Bimbo a bordo? Seggiolini omologato!
Agevolazioni fiscali prima casa	Bollo auto e sanzioni
Agricoltura biologica	Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso
Alcool nei cioccolatini	Calcolo del valore della nuda proprietà
Alimentazione corretta: nulla di complicato	Caldaia obsoleta
Alimentazione sana per i nostri bambini	Cambio fornitore di energia elettrica e gas
Alimentazione sana: 5 al giorno	Caro-benzina
Amministrare le finanze	Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori
Architetti e Geometri	Casa dolce casa
Aria fresca in casa	Casa fresca d'estate
Assicurazione della responsabilità civile in qualità di committenti di lavori edili	CasaClima requisiti minimi per edifici di nuova costruzione in Alto Adige
Assicurazione infortuni	
Assicurazione malattia	
Assicurazione responsabilità civile privata (o del	

Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 1° parte: cellulari e smartphone	Dolcificanti artificiali
Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 2° parte: le tariffe	Dove portare i beni usati – Bolzano
Certificazione di energia in Alto Adige	È allarme “phishing”
Cessione del quinto dello stipendio	Edifici a tenuta d'aria
Check-up RC auto	Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore
Chi la vuole bianca... e chi la vuole intelligente!	Esposizione dei prezzi: cosa deve comparire dove
Clausole vessatorie	Estate, tempo di conserve
Coibentazione interna	Evitare i rifiuti
Come contenere i costi e cambiare operatore	Fallimento della persona fisica: come liberarsi dai debiti?
Come disattivare loghi e suonerie	Fondamentali del conto corrente
Come fare un reclamo	Fotovoltaico: energia elettrica dalla luce del sole
Come gestire un bilancio familiare	Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e carte di credito: che fare?
Come riempire il vostro salvadanaio	Gamberetti
Come risparmiare energia	Garanzia sui beni di consumo
Come scegliere le organizzazioni meritevoli	Geotermia - energia utile dal sottosuolo
Comincia la scuola	Gestire un guardaroba: quali responsabilità?
Comprare e vendere tramite agenzia immobiliare	Giocattoli - sicuri, sani ed ecologici?
Compravendita immobiliare: caparra confirmatoria o caparra penitenziale?	Giù le mani dal legno tropicale
Confronto prezzi combustibili per riscaldamento	Google Street View: questioni aperte, diritti e consigli utili
Consigli utili per il compostaggio	Grandi affari con i chili altrui
Consigli utili prima di acquistare casa	Gratuito patrocinio
Consulenza in loco su edilizia e risparmio energetico in Alto Adige	Grigliate – evitare i rischi per la salute
Consumo energetico degli elettrodomestici	I buoni acquisto
Contabilizzazione e ripartizione dei costi di riscaldamento nel condominio	I diritti dei passeggeri aerei nei casi di overbooking, cancellazioni e ritardi
Conto termico 2.0 per privati e condomini	Il codice europeo a barre
Contratti con agenzie matrimoniali	Il contratto di locazione turistica
Contratti conclusi a distanza	Il contratto preliminare
Contratti di telefonia conclusi al telefono?	Il fabbisogno assicurativo
Contratti immobiliari: autentica della scrittura privata presso un notaio austriaco	Il garante del contribuente
Convenienza economica di un impianto fotovoltaico	Il libretto contabile
Conversione dei debiti	Il mutuo da parenti e amici
Corsi di formazione	Il notaio
Corsi di informatica: come riconoscere gli organizzatori seri	Il check-up assicurativo personalizzato
Cos'è il consumo critico?	Il TAEG o ISC: di cosa si tratta?
Cosa c'è da sapere quando si va per officine	Il testamento
Cosa copre la polizza per l'abitazione? Garanzia incendio (molto importante)	Impianti di riscaldamento a confronto
Cosa succede se non ritiro la "raccomandata"?	Impianti solari per la produzione di acqua calda
Cose ritrovate e premio per il ritrovatore	In viaggio con animali
Da dove arriva il nostro ovetto mattutino?	Indagine termografica degli edifici
Dal parrucchiere: un piccolo vademecum	Indice dei consumi elettrici
Deumidificazione di muri e pavimenti	Indice dei consumi elettrici
Di buon passo ... pavimenti: cosa offre il mercato	Indirizzi dei gestori telefonici
Dimmi come dormi ...	Info mutuo (I)
Dispersioni di calore causate dalle finestre	Info mutuo (II)
	Informazioni doganali
	Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile
	Inquinanti nascosti in casa
	Insetti stecchiti - e noi?

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

Sedi distaccate e sportello mobile

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre si 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 "Teleradio Vinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 15

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

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

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

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

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

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

Ore di apertura settimanali: 2

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

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

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 della provincia.

Sportello Mobile del Consumatore

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 130 (+15%)

Calendario attuale disponibile su www.centroconsumatori.it

Fermate:

Anterivo, Appiano, Avelengo, Brunico, Caldaro, Casies, Cermes, Certosa, Chiusa, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle di Isarco, Colma, Cortina, Corvara, Curon, Dobbiaco, Fié allo Sciliar, Fortezza, Gais, Glorenza, La Valle, La Vila, Laces, Lagundo, Magrè, Marlengo, Merano, Mezzaselva, Nalles, Naturno, Nova Levante, Ora, Postal, Prato, Rifiano, Rio di Pusteria, S. Valburga, Salorno, San Candido, San Pancrazio, Santa Cristina, Sarentino, Scena, Selva Gardena, Sestò, Sinigo, Sluderno, Stelvio, Terento, Vandoies, Varna, Villandro e Vipiteno.

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 3.155 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2022 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

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

Il comitato direttivo si è riunito 10 volte nel 2022.

Riepilogo finanziario

Entrate 2022

Provenienza		± 2021
Provincia	499.500	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	1.223.263	+65
Risorse proprie	234.677	-8
Totale	1.957.440	-1

Uscite 2022

Progetti (compreso personale)	58,94%
Personale	30,59%
Costi gestione	4,35%
Costi amministrativi	3,98%
Locali	1,96%
Onorari	0,18%

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2023 dall'Assemblea dei soci.)

Collaboratori (al 31.12.2022)

	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		
Consulenti all-round	3	2
Filiali		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	7	7
Collaboratori occasionali	2	1
Totale	19	20

Collaboratori volontari: 75

Dove trovarci

Sede centrale:

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

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

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

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

Conciliazione per controversie consumeristiche: conciliareonline.it

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

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

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

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

Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:

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

Malles: ogni 1° giovedì del mese dalle 14:00 alle 16:00

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

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

Chiusa: 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

Vipiteno: Lunedì dalle 9.00 alle 12.00

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

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

Egna: giovedì 15-17

Centri di consulenza presso i Comuni

Lana: primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

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

Sportello mobile:

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

Infopoints in Val Pusteria:

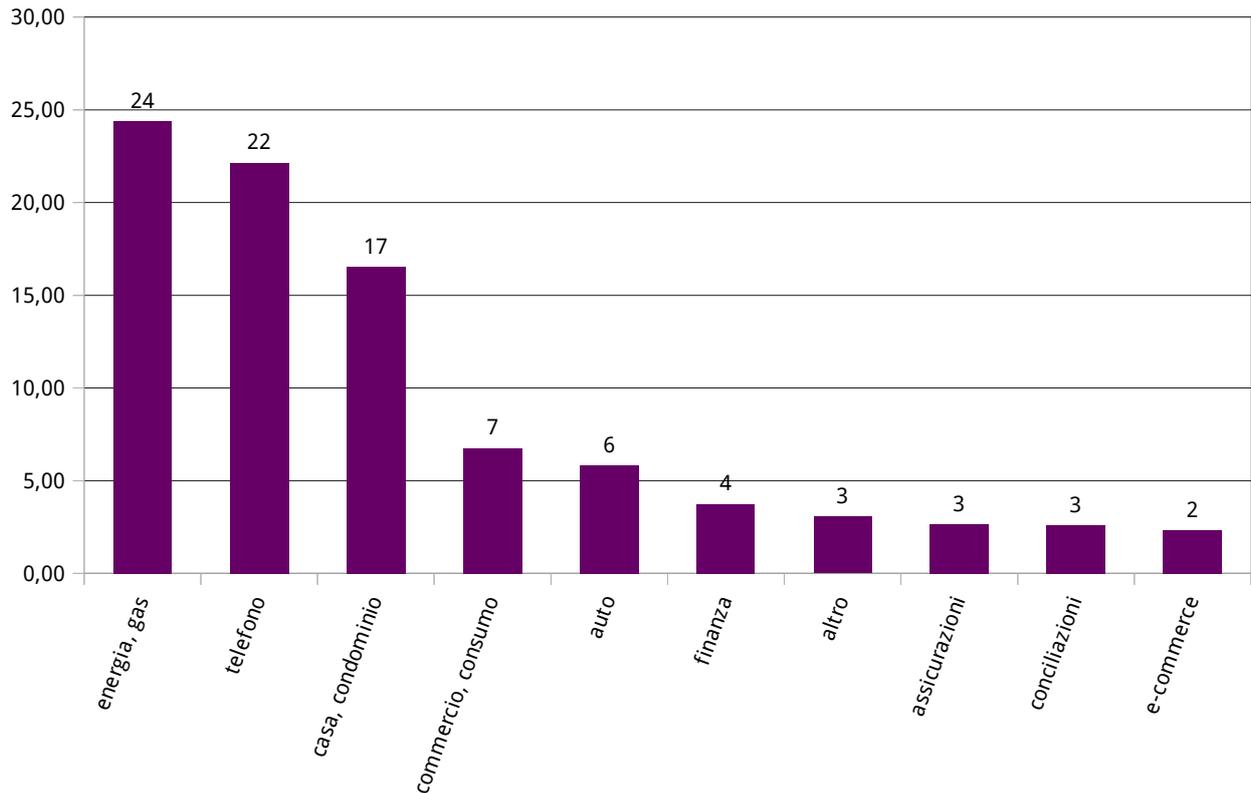
In Val Pusteria sono disponibili per i consumatori 5 infopoints con informazioni utili.

Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2022	2021	± %
Consulenze	12.079	12.309	-1,87
Richieste d'informazione	8.990	7.609	18,15
Conciliazioni seguite	743	1.341	-44,59
Sportello mobile (113 fermate)	1.209	1.072	12,78
V-Market	3.374	2.907	16,06
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	7.522	7.404	1,59
Conferenze, seminari: (partecipanti)	2.054	1.246	64,85
Scolaresche	1.866	1.671	11,67
Centro Europeo Consumatori	6.377	6.727	-5,2
Punto di contatto ODR	1.370	928	47,63
Totale contatti con i consumatori	45.584	43.214	5,48
Valore recuperato	2.261.707 €	3.791.048 €	-40,34
Pubblicazioni distribuite	193.297	192.897	0,21
Comunicati stampa	230	262	-12,21
Conferenze stampa	1	1	100
Fiere	2	2	0
Interviste	407	318	27,99
Segnalazioni/ricorsi authority e arbitri	37	37	0
Visitatori siti	1.468.935	1.419.445	3,49
Pagine internet viste	2.363.996	2.293.011	3,1
Abbonati newsletter	14.957	14.706	1,71
Utenti del libretto contabile online	17.700	16.996	4,14
Follower/Fans reti "social"	5.784	5.093	13,57

Casi 2022: totale 12.097

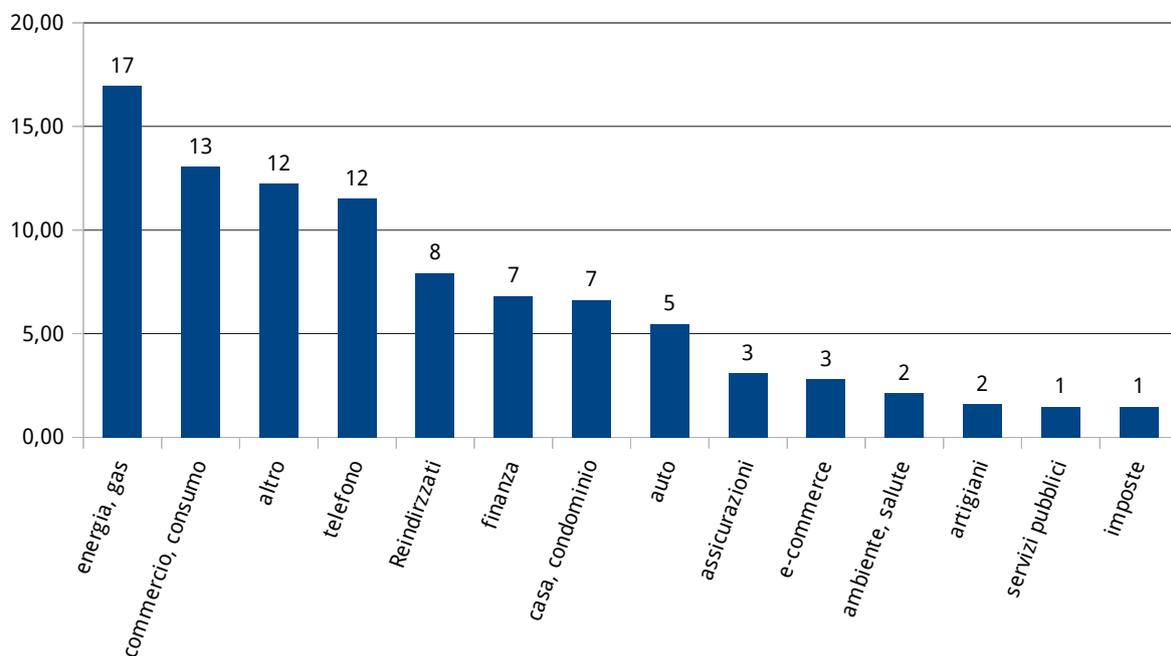
Settori maggiori in percentuale



di cui per lettera, e-mail, etc: 24,89%, telefoniche 44,76% e personali 30,44%

Richieste d'informazione 2022: totale 8.990

Settori maggiori in percentuale





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

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

Le nostre sedi:

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

