



# Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



**Risparmi e intermediari: prevenire sorprese** Pagina 3



**"Troppo" wi-fi, "poco" internet** Pagina 4



**Rimborso degli interessi anatocistici** Pagina 5



**Smartphone: "servizi premium" carissimi** Pagina 6



**Viaggi & tempo libero**

## Tempo di vacanze: non lasciate a casa i vostri diritti!

**Spiagge e palme su prospetti in carta pattinata, fotografie di eleganti hotel, offerte imperdibili prenotabili on-line oppure in agenzia ci fanno in genere dimenticare come anche il periodo più bello dell'anno, quello appunto delle vacanze estive, possa portare con sé anche arrabbiature e scocciature di vario genere. Si tratta normalmente di imprevisti, per i quali è sempre bene pensare in anticipo come poterli evitare.**

Avere a disposizione tutte le informazioni necessarie ad affrontare una serena vacanza permette sia di poter effettuare una scelta consapevole, come anche saper eventualmente affrontare situazioni più o meno spiacevoli che si potrebbero verificare sia prima della partenza che nel corso di un viaggio. Concentrandosi maggiormente sui preparativi, guadagneremo in qualità della vacanza e a volte anche risparmieremo, se non in termini economici, per lo meno in arrabbiature. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano gestisce annualmente oltre 4000 richieste di aiuto e di informazione di consumatori. La maggior parte di queste richieste riguardano il settore "viaggi e vacanze". In questa edizione del Pronto Consumatore gli esperti del CEC ci illustrano le domande alle quali – soprattutto nel periodo estivo – rispondono con maggior frequenza.

### **Cosa si intende per "pacchetto turistico"?**

L'organizzatore del viaggio, meglio conosciuto come tour operator, organizza un viaggio tutto compreso (all inclusive), combinando i singoli elementi del viaggio e offrendolo ad un prezzo forfettario direttamente al cliente oppure a mezzo di un intermediario, come

ad esempio un'agenzia viaggi o un sito internet. L'intermediario può essere anche un soggetto che svolge questa attività in maniera non professionale e senza scopo di lucro.

### **Il prezzo del pacchetto turistico può cambiare?**

Il prezzo inizialmente pattuito può subire delle modifiche prima della partenza solo se questa eventualità sia prevista nel contratto. Gli aumenti ammessi sono solo quelli dovuti a variazioni del costo del carburante, dei trasporti, dei diritti e delle tasse aeroportuali o portuali o ancora del tasso di cambio. Il prezzo non può comunque essere aumentato in misura superiore al 10% né nei 20 giorni che precedono la partenza. In questi casi il consumatore può recedere gratuitamente e ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore, senza alcun supplemento di prezzo, oppure di qualità inferiore, previa restituzione della differenza del prezzo. In caso contrario, devono essergli restituite le somme di denaro eventualmente già corrisposte entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso.

### **Posso recedere gratuitamente da un pacchetto turistico?**

In caso di **recesso** da parte del **consumatore** sono previste delle **penali di recesso**, il cui importo viene di solito calcolato in percentuale rispetto al costo del pacchetto, percentuale che aumenta quanto più ci si avvicina alla data della partenza. Quando la disdetta avviene pochi giorni prima della partenza è probabile che si debba pagare comunque l'intero costo del viaggio e che non si perda pertanto solamente l'acconto già versato.



## Ho appreso che nel Paese che ho scelto per la vacanza ci sono problemi di sicurezza e ora non voglio più partire; ho diritto alla restituzione del prezzo pagato?

L'unica ipotesi in cui è possibile per il consumatore recedere senza pagare la penale, è quando sia presente un avviso del Ministero degli Affari Esteri che sconsiglia esplicitamente ai cittadini italiani di recarsi in un luogo colpito, ad esempio, da un attentato terroristico o da un uragano. Solo quando sia presente un tale avviso e solo nei termini indicati dallo stesso (a volte per esempio l'avviso è valido solo per le partenze previste per i giorni immediatamente successivi all'attentato o alla calamità naturale, ma non vale per i clienti in partenza una o due settimane dopo il verificarsi dell'evento oppure si riferisce soltanto ad una zona specifica del Paese) il consumatore che recede da tale contratto non deve versare la penale e gli devono essere restituite eventuali somme già versate. Per avere maggiori informazioni sul Paese che si intende visitare, anche sotto il profilo della sicurezza, è consigliabile consultare il sito del Ministero degli Affari Esteri "Viaggiare sicuri" [www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiare Sicuri.mae.aci.it), dove si possono trovare tutte le informazioni aggiornate ed eventuali avvisi che sconsigliano viaggi verso quei luoghi.

## Posso recedere gratuitamente da un contratto del tempo libero, stipulato online?

Il Codice del Consumo (art. 59) esclude espressamente il diritto di recesso per i contratti di fornitura di alloggi per fini non residenziali, i servizi di noleggio di autovetture ed i servizi riguardanti le attività del tempo libero, qualora il contratto preveda una data oppure un periodo di esecuzione specifici.

## Posso chiedere il rimborso di un biglietto aereo non utilizzato?

Se è il passeggero a decidere volontariamente di non intraprendere il viaggio, **il biglietto aereo è sempre, almeno parzialmente, rimborsabile**. Alcune voci del biglietto (il prezzo totale include diversi costi), anche di biglietti a tariffa promozionale, danno diritto ai consumatori di ottenere il rimborso in caso di mancato utilizzo. **In particolare il consumatore ha diritto alla restituzione degli importi che non coprono direttamente le spese sostenute dalle compagnie aeree.**

## Ho prenotato un albergo ma non posso più partire. Devono restituirmi la caparra?

Le condizioni generali di contratto o gli usi locali delle Camere di Commercio stabiliscono **entro quanto tempo si possa dare disdetta senza dover pagare penali**. L'albergatore ha, in ogni caso, diritto al risarcimento dei danni subiti a causa della disdetta (ad es. non riesce più ad assegnare la stanza a terzi oppure aveva respinto altre prenotazioni, per conservare la vostra). Se avete versato una caparra cd. "penitenziale", l'albergatore può trattenerla. Se è stata invece concordata una caparra cd.

"confirmatoria", oltre a potersi trattenere l'acconto, l'albergatore potrebbe chiedervi anche il pagamento dell'intero corrispettivo del soggiorno prenotato o del maggior danno subito.

## Quali diritti ho se viaggio a bordo di treni, autobus, navi o aerei all'interno dell'Unione Europea?

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano all'interno dell'Unione Europea riconoscendo loro particolari diritti qualora incorrano in inconvenienti durante il tragitto. Le irregolarità del viaggio possono riguardare sia le ipotesi di ritardo o di cancellazione dei viaggi, come anche i casi di perdita o di danneggiamento dei bagagli oppure ancora le circostanze dannose derivanti da incidenti. Questi diritti sono riconosciuti soprattutto da Regolamenti europei ossia la fonte legislativa

europea direttamente applicabile in ogni Stato membro: di conseguenza, essi sono identici per tutti i passeggeri all'interno dei confini dell'Unione e, dunque, indipendentemente dal fatto che la valigia venga persa a Praga oppure che il volo venga cancellato a Parigi. Informazione, assistenza, compensazioni pecuniarie e rimborsi di biglietti inutilizzati costituiscono "diritti fondamentali" dei passeggeri in Europa.

## Cos'è la tessera TEAM?

Se ci si reca in uno dei Paesi dell'Unione Europea per motivi di viaggio, vacanza, studio o lavoro, è bene portare sempre con sé la tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) che dà diritto alle cure sanitarie necessarie. In caso di bisogno ci si può quindi rivolgere direttamente ai centri di cura della località nella quale ci si trova.

**Per maggiori informazioni in merito a viaggi e vacanze:**

### Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

via Brennero 3 (II piano)  
I-39100 Bolzano  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
E-Mail: [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

sul sito è anche possibile scaricare gratuitamente tutta una serie di opuscoli, fogli informativi e lettere-tipo

#### Orario di apertura al pubblico:

lunedì ore 10 - 14  
martedì ore 10 - 12 e 14 - 16  
mercoledì ore 10 - 14  
giovedì ore 10 - 12 e 14 - 16  
venerdì ore 8.30 - 12.30

*Per una consulenza personale in ufficio è necessario fissare un appuntamento chiamando il numero 0471 980939.*

Destinatari delle attività del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia - Ufficio di Bolzano sono i cittadini che hanno avuto un problema di consumo in un altro Paese dell'Unione Europea. Il CEC fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), istituita dalla Commissione Europea in ogni Stato Membro nonché in Islanda e Norvegia, per assistere i cittadini nei loro reclami transfrontalieri.

Il CEC di Bolzano è finanziato dalla Commissione Europea, dal Ministero per lo Sviluppo Economico, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino - Alto Adige/Südtirol ed è organizzato dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti dell'Alto Adige (CTCU).



**I servizi del CEC sono gratuiti**



**ECC-Net**

## ✓ Centro Consumatori

# Nuovo Sportello Mobile dei Consumatori grazie al 5 per mille! L'informazione mobile si è dimostrata un vero successo

Sono 45.000 i consumatori e le consumatrici in Alto Adige che negli ultimi 18 anni si sono rivolti allo "Sportello Mobile del Consumatore" per avere informazioni ed assistenza. Il CTCU "mobile" raggiunge ogni anno ben 70 Comuni in Alto Adige, per un totale di 160 fermate, tutte molto frequentate dai consumatori. Grazie al 5 per mille destinato dai consumatori al CTCU, è stato possibile acquistare un nuovo mezzo e quindi lo Sportello mobile si presenta in una veste completamente rinnovata.

Il primo camper, che aveva preso servizio nel 1998, dopo 180.000 chilometri ha dovuto "arrendersi", ed è stato così necessario sostituirlo con un mezzo di trasporto nuovo. Il Presidente del CTCU di recente insediato,

Agostino Accarrino, ha ringraziato i consumatori per il sostegno che hanno voluto dare al Centro in occasione della dichiarazione dei redditi, attraverso la destinazione del 5 per mille dell'imposta. Ha sottolineato quanto sia utile un'informazione decentralizzata, mobile e flessibile ai fini della trasparenza nei mercati, e al fine di informare i consumatori su caratteristiche, pregi e difetti di beni e servizi. Ai Comuni è stato espresso il ringraziamento per la copertura dei costi correnti.

Lo "Sportello Mobile" viaggia munito di tutte le materiale informativo del CTCU. Il servizio sarà gestito anche in futuro dal consulente esperto, sig. Vinzenz Hilber.

Si può richiedere l'attivazione di nuove fermate dello "Sportello Mobile" presso la sede del CTCU a Bolzano.



## € Servizi finanziari

# Risparmi e intermediari: come prevenire spiacevoli sorprese Il CTCU spiega come riconoscere gli intermediari finanziari poco seri

**Il CTCU ha predisposto per risparmiatori ed investitori un elenco di domande da porsi e da porre, che li aiutino a distinguere fra chi lavora seriamente e chi è soltanto alla caccia di "polli da spennare".**

### Come è avvenuto il primo contatto?

Qualcuno vi contatta – senza essere stato esortato a farlo – per proporvi un affare? Non c'è da fidarsi. Questi contatti sono, di norma, molto insistenti, in quanto il potenziale cliente viene colto di sorpresa, e non pone la necessaria attenzione alle scelte che sta per fare.

### A quanto ammonta il rendimento promesso?

Non fatevi trarre in inganno da promesse di rendimenti mirabolanti. Maggiore il rendimento promesso, maggiore è anche il rischio dell'investimento. Confrontate il rendimento promesso, ad esempio, con quello offerto dai titoli di Stato (BOT & co.) o dai conti deposito. Rendite del 10% e oltre si possono normalmente realizzare soltanto con forme di investimento altamente speculative, le quali possono essere soggette, in qualsiasi momento, a perdite parziali o addirittura totali del capitale investito.

### Il conto dell'investimento quadra?

Quando chiedete dei chiarimenti, non fate lo con timore reverenziale nei confronti del vostro interlocutore, ma ricordatevi che state affidando a qualcuno i vostri risparmi. Non accontentatevi mai di indicazioni generiche o approssimative. Fra gli obblighi contrattua-

li in capo ad un intermediario vi è quello di dovervi informare, in modo dettagliato, su come venga impiegato in concreto il vostro capitale, con tutti i costi annessi.

### A quanto ammontano le provvigioni?

Attraverso i documenti che vi vengono consegnati cercate di comprendere quale quota del vostro capitale affidato andrà a coprire costi, spese e provvigioni dell'intermediario. Spesso, purtroppo, tali informazioni risultano ben nascoste in mezzo ad un fiume di altre informazioni di varia natura.

### Vi sono state indicate in maniera chiara le possibilità di recesso dal contratto?

Fatevi specificare molto bene, "quando e come" potrete riavere il capitale investito. Siate particolarmente cauti in caso di contratti di durata pluriennale. Per gli investitori è purtroppo difficile capire se il denaro venga realmente investito o meno: volantini dall'aspetto patinato e sfolgorante servono solo a creare l'illusione di un buon investimento e di rendite mirabolanti. In genere simili promesse sono legate a sistemi che arrivano immanabilmente al collasso. Molte volte dietro ad investimenti improbabili si celano in realtà sistemi cd. "piramidali", vietati dalla legge ed offerti preferibilmente da intermediari che hanno sede all'estero. Rendite assolutamente "fuori mercato" potrebbero essere già un primo indicatore di un "sistema piramidale".

### Chi è l'operatore?

Purtroppo il mercato dei capitali attira anche molti dilettanti e truffatori. Pertanto assumete informazioni precise anche sulle attività pregresse svolte dall'interlocutore e non fidatevi di opuscoli di stampa patinata o di sedi di uffici dall'aspetto sfarzoso: spesso servono soltanto a creare il "miraggio". Anche sbandierati titoli professionali, come "mediatore finanziario" oppure "consulente patrimoniale", sono da prendere con le pinze. Controllate in prima persona chi avete di fronte, consultando soprattutto gli Albi dei soggetti abilitati, tenuti dalla Banca d'Italia oppure della CONSOB, ai quali ogni intermediario deve risultare iscritto. Anche il CTCU vi può aiutare in questa verifica.

### State subendo delle pressioni; vi viene messa fretta?

Le decisioni riguardo un investimento da fare vanno sempre ponderate con calma e attenzione. Negli investimenti poco seri, l'unico ad essere assillato dal fattore "tempo" è l'operatore che vi propone l'affare. Infatti, deve spremere all'ignaro, ingenuo cliente quanto più denaro nel minor tempo possibile, poiché non appena il cliente anche solo sospetta un inganno, "rien ne va plus".

### Maggiori informazioni:

Informazioni in un clic

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



**Trasporti & comunicazioni**

# "Troppo" wi-fi, "poco" internet

Il CTCU ha comparato le velocità delle connessioni internet disponibili in Alto Adige. I dati emersi non sono proprio incoraggianti: se a Milano e Bologna la connessione ad internet può raggiungere i 300 Mb/s in download, in Alto Adige, se va benissimo, si arriva ad appena 30 Mb/s in download ...

mentre in molte zone (soprattutto lontane dai centri maggiori) anche i 7 Mb/s in download restano un miraggio!

In Alto Adige al momento si stanno installando nuove centrali telefoniche e una nuova rete in fibra ottica, per la quale la Provincia ha firmato un contratto con Telecom Italia nel 2012. Questa rete non comprende il cd. "ultimo miglio". Dalla centralina Telecom fino all'utenza del consumatore finale il collegamento resta quindi quello "vecchio" in rame, il che comporta che in Alto Adige veri collegamenti ad alta velocità in fibra ottica sono ancora, salvo poche eccezioni, un miraggio.

Al contempo però si sta spingendo, in particolare modo nelle scuole, ma anche nelle case di riposo, negli ospedali ed in altri luoghi pubblici, per l'installazione di reti wi-fi, nonostante le attuali conoscenze offerte dalla letteratura scientifica evidenzino concreti rischi per la salute (leggasi tumori) legati all'utilizzo di apparecchi basati su trasmissione a radiofrequenza, come smartphone, tablet e reti wi-fi.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti, il Comitato Onde Civiche e la Federazione dei protezionisti altoatesini chiedono una MORATORIA riguardo all'installazione di nuove reti wi-fi in Alto Adige e all'impiego di quelle esistenti all'interno di scuole, edifici della Provincia, ospedali e case di riposo.

I consumatori, ma anche le imprese, trarrebbero di certo maggiore beneficio da collegamenti internet realmente "ad alta velocità".

- Una comparazione prezzi delle offerte tariffarie attuali sul mercato nonché ulteriori consigli su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



**Assicurazione & previdenza**

## Polizza rc auto: risparmiare è facile!

**Differenze fino al 1209% per identiche polizze offrono concrete possibilità di risparmio**

I premi per un'identica polizza di assicurazione rc-auto possono variare molto da compagnia a compagnia. Non solo per questo motivo è necessario informarsi bene prima di scegliere un'assicurazione. Il risparmio può essere non di poco conto!

**Ecco alcuni suggerimenti per risparmiare:**

- 1) Il confronto: in prossimità della scadenza naturale del contratto è sempre bene richiedere ad altre compagnie di assicurazione dei preventivi e confrontarli fra di loro. Questo perché, per un'identica assicurazione rc-auto, la compagnia "alfa" può chiedere, ad esempio, € 454,99 mentre invece la compagnia "beta" ne può richiedere € 2.095,09! Il "Check-up rc-auto" del CTCU è un valido strumento, per mezzo del quale è possibile cercare e trovare la polizza più conveniente. Le polizze rc-auto non prevedono più il "tacito rinnovo" alla loro scadenza annuale, e pertanto non devono essere disdettate.
- 2) È bene eliminare le garanzie accessorie inutili, quale può essere, ad esempio, la garanzia furto per un'autovettura di 10 anni.

3) Secondo quanto previsto dalla "legge Bersani" vi sono le seguenti possibilità di risparmio: in caso di stipula di una polizza relativa ad una "seconda" auto all'interno dello stesso nucleo familiare, viene applicata la stessa classe di merito della "prima" e l'attestato di rischio ha validità 5 anni.

4) Chi ha causato un incidente stradale con un danno di lieve entità, può evitare l'aumento del premio a seguito dell'applicazione del "bonus-malus", decidendo di pagare il danno di tasca propria alla scadenza annuale

del contratto. Il nostro "calcolatore sinistri" vi indica la via più economica da seguire.

**Ultimo consiglio: l'importo di ogni premio può essere oggetto di trattativa, per cercare di spuntare qualche sconto!**

I premi per i cd. "profili-tipo" sono consultabili sul sito del CTCU all'indirizzo [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it). Chi desideri farsi fare un preventivo vincolante, gratuito attuale e personalizzato può farlo al seguente indirizzo: [www.tuopreventivatore.it](http://www.tuopreventivatore.it)

Profilo	Compagnia conveniente	Compagnia costosa	più costosa del:
Profilo 1: M/F, 18 anni - B/M 14 - vettura 1.2	€ 898,05	€ 2.836,03	€ 937,98 - 216%
Profilo 2: M/F, 18 anni - B/M 01 - vettura 1.2	€ 454,99	€ 2.095,09	€ 1.640,10 - 360%
Profilo 3: M/F, 28 anni - B/M 4 - vettura 1.2	€ 289,00	€ 617,04	€ 328,04 - 114%
Profilo 4: M/F, 35 anni - B/M 01 - vettura 1.2	€ 209,89	€ 429,01	€ 219,12 - 104%
Profilo 5: M/F, 21 anni - B/M 15 - vettura 1.2	€ 1.516,04	€ 3.264,98	€ 1.748,94 - 115%
Profilo 6: M/F, 45 anni - B/M 18 - vettura 1.2	€ 1.336,75	€ 5.975,00	€ 4.638,25 - 347%
Profilo 8: M/F, 18 anni - B/M 14 - motorino 50 cm <sup>3</sup>	€ 129,95	€ 1.701,66	€ 1.571,71 - 1209%

Legende: M/F = maschile/femminile, B/M = classe bonus-malus, vettura 1.2 = vettura a benzina 1.200 cc<sup>3</sup>

## € Servizi finanziari

### Avviata prima causa pilota dal Centro Tutela Consumatori e Utenti per il tasso soglia nei contratti di mutuo

Il CTCU ha dato mandato all'Avv. Massimo Cerniglia di Roma di avviare una serie di iniziative giudiziarie per la questione del tasso floor (o tasso soglia) nei contratti di mutuo ipotecario. Come è noto, il tasso floor è un tasso al di sotto del quale molti Istituti bancari, nei contratti di mutuo e di leasing, non scendono anche nel caso in cui il parametro di indicizzazione cui è collegato il tasso contrattuale (variabile) abbia subito notevoli diminuzioni, nel corso del tempo. In altri termini, se il contratto prevede, ad esempio, un tasso soglia del 3% oppure del 3,50% le banche continuano a lucrare interessi in tale misura anche nel caso in cui il tasso variabile, per effetto della sensibilissima riduzione del parametro EURIBOR, risulterebbe essere pari all'1,80% oppure il 2% o anche meno.

Il CTCU ha accertato che, in molti casi, i mutuatari per effetto dell'applicazione del "floor" avrebbero pagato anche decine di migliaia di euro in più rispetto al dovuto. In particolare si tratta di famiglie che hanno acquistato negli anni passati una prima casa.

Lo scorso anno il CTCU aveva già provveduto ad inviare due esposti all'Antitrust, segnalando sia un possibile accordo di cartello sull'argomento tra alcune Banche locali, lesivo della concorrenza, sia la presunta vessatorietà della clausola floor contenuta in moltissimi contratti di mutuo ipotecario stipulati negli ultimi anni in provincia. Ora il CTCU sta procedendo all'inoltro di due atti di citazione (cause pilota), uno nei confronti di un Istituto bancario in Alto Adige ed uno nei confronti di un Istituto bancario del Trentino, al fine di far accertare e dichiarare dai rispettivi Tribunali la nullità e/o la illegittimità del tasso floor, in quanto clausola vessatoria e per possibile violazione della normativa finanziaria nonché per alcuni profili anticoncorrenziali. Il CTCU ha inoltre l'intenzione di predisporre e presentare altra azione, di natura inibitoria, con la quale si vuole richiedere al Giudice di ordinare ad uno o più Istituti bancari sulla piazza di eliminare da tutti i contratti di mutuo o di leasing in essere, la clausola del tasso floor. Il Centro Tutela dei Consumatori intende, in tal modo, proseguire la sua battaglia per una vera e propria equità contrattuale a tutela degli utenti bancari e finanziari.

## € Servizi finanziari

### Il CTCU diffida tutte le banche in Alto Adige:

### rispettare il divieto di anatocismo per i conti correnti e restituire ai correntisti gli interessi anatocistici calcolati!

La legge di stabilità per il 2014 aveva provveduto a modificare le norme che regolano l'anatocismo. La nuova norma prevede che "gli interessi periodicamente capitalizzati non possano produrre interessi ulteriori che, nelle successive operazioni di capitalizzazione, sono calcolati esclusivamente sulla sorte capitale" (TUB, art. 120, b).

Il CTCU ha effettuato di recente un'indagine sui fogli informativi dei contratti di conto corrente in essere presso le banche locali ed è risultato che le stesse, nonostante la chiara novella normativa, continuano ad applicare a detti rapporti la capitalizzazione degli interessi passivi (anatocismo).

Il CTCU ha ora intimato, tra le altre cose, alle banche interessate di voler eliminare e/o cessare ogni forma di capitalizzazione degli inte-

ressi passivi nei contratti di conto corrente, in quanto potrebbe trattarsi di comportamento lesivo degli interessi dei consumatori, di pratica commerciale scorretta, di applicazione di clausola nulla o inefficace.

Il CTCU ha chiesto inoltre la restituzione delle somme relative agli interessi passivi anatocistici dal 1° gennaio 2014 in poi, con comunicazione e conferma scritta dell'avvenuta restituzione anche al CTCU. Nel caso in cui le banche non aderiscano entro 30 giorni alle richieste della diffida inviata, il CTCU procederà senza indugio all'avvio di ogni più opportuna azione di tutela degli interessi dei correntisti, ad es. attraverso la richiesta di uno o più provvedimenti inibitori davanti agli Organi giudiziari competenti.

## Expo 2015

### Cibi, bevande e altre delizie



MILANO 2015

## Lo sapevate che...?

### Lo zucchero bruno è più sano di quello bianco?

Tratti in inganno dal colore, si è tentati di pensare che lo zucchero grezzo o bruno sia più "naturale", e quindi più sano. L'apparenza però inganna: lo zucchero bruno non ha alcun pregio di tipo salutistico rispetto a quello bianco. Il suo contenuto energetico è ugualmente alto ed entrambi favoriscono la formazione di carie nei denti allo stesso modo. Dare la preferenza ad uno piuttosto che all'altro è, prima di tutto, una semplice questione di gusto.

### L'olio d'oliva può essere riscaldato?

L'olio d'oliva vergine è una componente essenziale della cucina mediterranea. Viene usato non soltanto freddo per condire le insalate, ma anche per la preparazione di piatti caldi. Sopporta senza problemi temperature fino a 180°, e pertanto è idoneo per soffriggere in modo delicato.

L'elemento rilevante per la resistenza al calore sono gli acidi grassi di cui sono composti gli oli. Quanti più acidi grassi saturi o acido oleico non saturo sono contenuti nei grassi, maggiore è il cd. "punto di fumo". Questo contrassegna la temperatura alla quale un grasso comincia a sprigionare fumo e a disintegrarsi. In tal caso il grasso non dovrebbe più essere usato.

### Le spezie piccanti sono davvero sane?

Il piccante delle spezie, quali peperoncino, pepe, zenzero, rafano ecc..., deriva dai cd. "metaboliti secondari". Studi dimostrano che queste sostanze possono avere effetti antiinfiammatori e favorire la prevenzione del cancro. Favoriscono inoltre la produzione di saliva e succhi gastrici, ed hanno benefici effetti nei processi vascolari; hanno inoltre positivi effetti sulla pressione sanguigna. In particolar modo durante la stagione fredda, possono anche aiutarci in caso di raffreddamenti, in quanto il piccante favorisce la formazione di secreti nasali e possiede effetti mucolitici.



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori

**✓** Centro Consumatori

### Il CTCU ha un nuovo Presidente Si punta a potenziare l'informazione e la consulenza ai consumatori



Agostino Accarrino è il nuovo Presidente del Centro Tutela Consumatori e Utenti. Nell'ambito del sistema di rotazione previsto dallo Statuto, Accarrino prende il posto di Priska Auer che per i prossimi due anni

assumerà la carica di Vicepresidente. L'Assemblea dell'Associazione si è anche occupata del programma di attività del Centro per l'anno in corso. Il CTCU continuerà anche nel 2015 ad offrire assistenza e fornire risposta alle numerosissime richieste di aiuto e di intervento di consumatori e consumatrici altoatesini.

L'intenzione è quella di potenziare ancora maggiormente l'informazione e la consulenza ai consumatori/trici. A seguito della confusione presente sui mercati di beni e servizi, i/le consumatori/trici richiedono e abbisognano di offerte informative e di consulenza sempre più specifiche, al fine di evitare situazioni di svantaggio e di disagio finanziario e anche rischi per la propria salute. Si punta anche ad un miglioramento delle forme di tutela legale per il consumatore.

**✓** Il caso del mese

### Smartphone: "servizi premium" mai richiesti a caro prezzo!

Christian R. si era collegato all'aera personale del sito del suo gestore di telefonia mobile, per controllare il traffico ed i costi del conto telefonico del proprio telefono cellulare. Il conto viene pagato comodamente tramite carta di credito, e quindi Christian non deve occuparsi del pagamento diretto dei servizi.

Da un suo casuale controllo del traffico riscontra però qualcosa di veramente anomalo: ogni mese, oltre all'importo a forfait pattuito per telefonate, sms e collegamento internet, gli vengono addebitati altri importi molto elevati, anche di oltre 100 euro, per misteriosi "servizi premium in abbonamento". Christian chiama subito il servizio clienti del proprio gestore per avere dei chiarimenti. Si sente rispondere laconicamente che, probabilmente è stato lui stesso ad attivare un abbonamento "per sbaglio", e che non c'è molto da fare. Al massimo si possono bloccare tutti i servizi in abbonamento; questo bloccherebbe però anche i servizi a pagamento effettivamente richiesti, come

ad es. gli SMS di controllo delle operazioni bancarie.

Christian si reca pertanto al CTCU, per avere chiarezza sul fatto se debba veramente accettare questi addebiti, senza potersi difendere in alcun modo. I consulenti del CTCU gli spiegano che i servizi in abbonamento possono essere attivati soltanto quando si è acconsentito esplicitamente a pagarne il relativo prezzo. Ciò difficilmente può accadere "per sbaglio" come voleva far credere il gestore. A Christian è stato consigliato di inviare subito un **reclamo scritto** al gestore, chiedendo il rimborso del malto ed anche il blocco dei servizi non richiesti. Dopo poco tempo, Christian, con sua somma soddisfazione, si è visto rimborsare dal gestore più di 400 euro!

**Il nostro consiglio:** controllate sempre i costi del conto telefonico del vostro cellulare, tramite il sito del gestore (area personale) o tramite le apposite app messe a disposizione dagli stessi gestori.

## Il giroscopio · Il giroscopio

### € Mutui e credito al consumo, Abi-Consumatori: anche il CTCU firma sospensione rate

**Il CTCU: vigileremo sull'adesione delle banche locali**

L'accordo prevede "la sospensione per un massimo di 12 mesi della sola quota capitale per i crediti al consumo di durata superiore a 24 mesi e per i mutui garantiti da ipoteca su abitazione principale. Tali misure si aggiungono al Fondo di solidarietà per l'acquisto della prima casa (Fondo Gasparrini)". La sospensione può essere richiesta dal consumatore nei casi di **cessazione del posto di lavoro, morte, grave infortunio o nei casi di misure di sospensione del lavoro e/o di ammortizzatori sociali anche qualora abbia ritardi di pagamenti fino a 90 giorni**. La sospensione non comporta il pagamento di commissioni o interessi di mora, ma solo degli interessi alle scadenze contrattuali calcolati sul debito residuo. Si sono ampliate le misure di sostegno alle famiglie nell'ambito del credito ai consumatori a medio e lungo periodo e fra i beneficiari sono stati previsti anche i soggetti che hanno subito sospensioni o riduzioni dell'orario di lavoro dovuta alla prolungata crisi economica. Entrambe le misure di sostegno non erano state fin qui previste in apposite iniziative. L'accordo riapre i termini anche per sospendere i finanziamenti per le famiglie che hanno già beneficiato di tale strumento negli anni passati, purché la sospensione non sia stata richiesta nei 24 mesi precedenti.

### 🔍 Catastrofi: come donare correttamente

Purtroppo non esiste un organismo pubblico che possa fungere da garante dell'impiego corretto degli importi donati. Per evitare quindi i "lupi" e riconoscere invece le organizzazioni serie, il Centro Tutela Consumatori Utenti offre di seguito un elenco di suggerimenti che si possono seguire in questi casi:

- date sempre la preferenza ad Organizzazioni o Associazioni già note e conosciute.
- Preferite le donazioni in denaro alle donazioni di beni materiali.
- Siate veloci ma non frettolosi nella donazione.
- Siate cauti nelle richieste di donazioni che vi giungono tramite i "social media".

**Le donazioni possono essere detratte dalle imposte sul reddito.** In linea generale vale, che ogni donazione, per essere detratta, debba essere "tracciabile", ovvero eseguita tramite bonifico bancario o postale, oppure tramite carta bancomat o di credito. Chi riceve la donazione deve emettere anche la relativa ricevuta. Per questo motivo è sconsigliabile fare delle donazioni in contanti.

## Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

### **Arrostito della domenica: carni più tracciabili grazie al nuovo regolamento**

Dal 1° aprile 2015 sono in vigore nuove norme per l'etichettatura di carne suina, ovina, caprina e per i volatili, a seguito dell'entrata in vigore di un nuovo Regolamento UE (il n. 1337/2013).

I consumatori troveranno sulle etichette una delle seguenti indicazioni:

- "Allevato in": seguito dal nome dello Stato membro o del Paese terzo, seguito dall'indicazione "macellato in", sempre accompagnata dal nome dello Stato membro o del Paese terzo.
- "Origine": seguita dal nome dello Stato membro o del Paese terzo, ma solo se l'animale è nato, allevato e macellato in un unico Stato membro o Paese terzo.

### **Info attuali sul ruolo degli amministratori di sostegno**

Sono parecchi i cittadini che si rivolgono al CTCU per chiarire il concetto di "amministratore di sostegno": quando serve, come sceglierlo, chi vigila sul suo operato?

Per dare una breve panoramica della situazione normativa e gli aspetti pratici, il CTCU ha pubblicato un foglio informativo; lo stesso è disponibile online nonché presso le sedi del CTCU.

### **Detrazioni del 65% per le schermature solari: dall'ENEA utili chiarimenti**

Per accedere all'ecobonus, secondo le indicazioni dell'ENEA, i sistemi di schermatura devono avere le seguenti caratteristiche:

- devono servire a schermare i vetri ovvero ad evitare che in estate gli ambienti interni si surriscaldino per le radiazioni solari dirette;
- le schermature devono essere stabilmente fissate all'involucro edilizio, strutture come "gazebo", ovvero slegate dall'edificio, sono escluse dalle detrazioni;
- possono essere inserite all'interno, all'esterno oppure essere integrate nella vetrata stessa;
- devono essere mobili in modo da non impedire l'irraggiamento solare nei mesi invernali;
- sono riconosciuti tutti i tipi di schermature mobili: possono essere a lame, con sistemi a veneziana o frangisole, a schermo con sistemi a rullo o a caduta: sistemi che consentono una raccolta orizzontale, verticale o parziale della schermatura;
- i sistemi previsti per l'esposizione a nord, non strettamente legati alla vetrata non rientrano nell'eco-bonus.

Informazioni in un clic

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



### **Trasporti & comunicazioni**

## Telecom diventa TIM: il contratto "preselezionato" è quello giusto?

Dal 1° maggio 2015 Tim e Telecom Italia sono confluiti nel brand "TIM".

Scompare anche l'odiato canone (per lo meno di nome), trasformato, come la maggior parte delle offerte degli altri operatori, in un'offerta "tutto compreso", che non necessariamente ci farà risparmiare.

Per i consumatori ciò significa dover controllare molto attentamente la prossima bolletta: la tariffa che mi è stata assegnata è corretta? Per facilitare il confronto, ecco alcune tariffe in vigore ad aprile 2014:

Tariffa	Costo mensile
<b>Vodafone "Telefono fisso"</b> Chiamate verso fissi nazionali inclusi Chiamate verso mobili 0,19 €/minuto + 0,19 € scatto alla risposta Telefono base/cordless: 1-3 €/mese	€ 17,90
<b>Telecom Italia/Tim "Voce"</b> Chiamate verso fissi e mobili nazionali a 0 €/minuto + 0,10 € scatto alla risposta	€ 19,00
<b>Infostrada - Wind "Noi Italy"</b> Chiamate verso fissi nazionali, Europa occidentale, USA e Canada a 0 €/minuto + 0,18 € scatto alla risposta Chiamate verso mobili nazionali a 0,18 €/minuto + 0,15 € scatto alla risposta	€ 16,60



### **A quando l'obbligo di dichiarazione per le uova anche nei prodotti preconfezionati?**

**Il CTCU critica la lacuna presente nell'obbligo di dichiarazione per le uova da allevamento in gabbia**

Per molti consumatori è importante che le galline siano allevate in maniera adeguata e rispettosa. Le uova sono contrassegnate con il codice del produttore, il quale ci informa sulla provenienza delle galline ovaiole e sul tipo di allevamento da cui sono state prodotte. Le uova di Pasqua pre-colorate e le uova lavorate non ricadono sotto questo obbligo. Nella pasta, nei prodotti da forno oppure nella maionese sono impiegate uova da allevamento in gabbia, senza che i consumatori se ne possano accorgere. Il CTCU chiede pertanto che anche nei prodotti preconfezionati debba essere indicato il tipo di allevamento delle galline che hanno prodotto le uova.

Alcuni produttori e catene di supermercati quali "Coop" hanno già reagito, e puntano sull'etichettatura "positiva". Ciò è comunque troppo poco. Secondo stime di esperti, la porzione di uova processate nei prodotti alimentari ammonta al 50% del mercato totale delle uova. Una grande riserva di uova da allevamento in gabbia, che viene "taciuta" ai consumatori.

Per acquisti di uova che rispettino i diritti degli animali, il CTCU, fino a che non venga posto rimedio alla lacuna sopra evidenziata, consiglia di acquistare prodotti con etichettatura volontaria che indichi: "uova da allevamento all'aperto". Anche nei prodotti biologici le uova devono rispettare i criteri "a misura" di animale, previsti dalle norme UE sul biologico.

### Colophon

**Editore:** Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2, Bolzano

Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914

info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it

**Registrazione:** Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995

**Direttore responsabile:** Walther Andreas

**Redazione:** Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero

**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion

**Foto:** ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti

Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.

**Stampa:** Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della LP n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

**Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali**

(D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati.

Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it. Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

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

Via Dodiciville, 2 • I-39100 Bolzano  
Tel. 0471 97 55 97 • Fax 0471 97 99 14  
info@centroconsumatori.it

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92. Ogni anno il CTCU assiste quasi 50.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Ci prefiggiamo inoltre di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione.

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

### Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9-12, lun-gio 14-17
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+mer 10-14, mar+gio 10-12 + 14-16, ven 8:30-12:30
- Sedi periferiche**  
**Bressanone**, via Porta Sabbiona 3 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9-12 + 14-17  
**Brunico**, via Stegona 8 (0474-551022), lun 9-12 + 14:30-18:00, mar + gio 9-12  
**Chiusa**, Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9-12  
**Egna**, Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15-17  
**Malles**, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14-17  
**Merano**, via Goethe 8 (0473-270204) lun-ven 9-12, mer 14-17  
**S. Martino / Picolino** 71 (0474/524517) 2° e 4° gio/mese 9-12  
**Silandro**, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° gio/mese 9-12  
**Vipiteno**, Città Nuova 21 (0472-723755), lun 9:30-12:30  
**Associazione partner a Trento:** CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10-12 + 15-17
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9-12:30 + 14:30-18:30, sab 9 - 12:30
- Consulenza condomino:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Ringraziamo se per le consulenze fissate un appuntamento. Ciò ci permette di offrirvi un servizio migliore.

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

#### **i** informazioni

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

#### **@**servizi online

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

#### **☀** consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (mar 9-12:30 + 14-16:30, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

#### **📖** formazione dei consumatori

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

#### **📄** altri servizi offerti:

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

### Informazioni 24 ore su 24: **www.centroconsumatori.it**

- ▶ Le nostre risposte alle Vostre domande frequenti- FAQ
- ▶ Check-Up assicurativo
- ▶ Calcolatore sinistri bonus-malus
- ▶ Phonerate: calcolatore tariffe per fisso, mobile ed internet
- ▶ Raccolta lettere tipo
- ▶ Calcolatore conti correnti
- ▶ Confronti e comparazioni: mutui, conti bancari, energia elettrica, gas
- ▶ Tutte le info attuali del CTCU
- ▶ bilancio familiare online:  
[www.contiincasa.centroconsumatori.it](http://www.contiincasa.centroconsumatori.it)



### **✓** Sportello Mobile



#### Giugno

04	09:30-11:30 Marleno, Piazza Comune
09	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
10	09:30-11:30 Nova Levante, Mercato del Contadino
11	09:30-11:30 Santa Valburga, parcheggio Casa di Riposo
15	09:30-11:30 Castelbello, Piazza Comune
18	09:30-11:30 Laces, Piazza Comune
19	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
24	09:30-11:30 Monguelfo, Piazza Paese 15:00-17:00 Brunico, Bastioni

#### Luglio

14	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
29	15:00-17:00 Brunico, Bastioni

#### Agosto

10	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
21	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
26	15:00-17:00 Brunico, Bastioni

### Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il 5 per mille dell'IRPEF a favore di organizzazioni di promozione sociale, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: 94047520211.

Informazioni in un clic

**www.centroconsumatori.it**

