

## Relazione annuale 2006

<b>Prefazione .....</b>	<b>2</b>
<b>Rappresentanza istituzionale e politica dei consumatori .....</b>	<b>3</b>
<b>Diritto dei consumatori .....</b>	<b>6</b>
<b>Servizi finanziari.....</b>	<b>7</b>
<b>Assicurazioni e previdenza .....</b>	<b>8</b>
<b>Traffico e comunicazioni .....</b>	<b>9</b>
<b>Abitare, costruire, energia .....</b>	<b>10</b>
<b>Alimentazione.....</b>	<b>11</b>
<b>Ambiente e salute.....</b>	<b>12</b>
<b>Economia domestica e abbigliamento.....</b>	<b>13</b>
<b>Consumo critico.....</b>	<b>14</b>
<b>Centro Europeo Consumatori .....</b>	<b>15</b>
<b>Formazione dei consumatori .....</b>	<b>16</b>
<b>Conciliazione e composizione delle liti.....</b>	<b>17</b>
<b>Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....</b>	<b>18</b>
<b>Sedi staccate e sportello mobile .....</b>	<b>19</b>
<b>Nomi, cifre, fatti .....</b>	<b>21</b>

## Prefazione

### **CONSIGLI UTILI SEMPRE PIÙ RICHIESTI**

Chi non conosce l'attuale situazione: la concorrenza tra gli attori dell'economia si fa sentire, e interi settori della vita quotidiana vengono sottratti un pezzo alla volta alle regolamentazioni dello Stato centrale e liberalizzati. Le riforme in atto si ispirano tutte allo stesso leit-motiv: l'assunzione, o la riappropriazione di maggiore e più marcata responsabilità personale. Il che significa anche più ampia possibilità di scelta, senz'altro positiva per favorire lo sviluppo delle condizioni di concorrenza, ma anche in qualche misura problematica per chi in fondo si senta impreparato o confuso di fronte alle innumerevoli opzioni che vanno ad aprirsi. Come conciliare d'altronde l'impegno rivolto al lavoro, all'educazione dei figli, alle attività sociali, alla cura della salute con l'esigenza di investire il proprio tempo anche nella ricerca di orientamento nella "giungla" di prezzi e tariffe e nel mare delle offerte di consumi e servizi create in abbondanza dalla nostra società, cercando oltretutto di formulare decisioni il più possibile vantaggiose?

Ogni iniziativa di riforma significa per il cittadino anche prepararsi ad una nuova lezione. Nel 2006 è stata la volta delle riforme legate al cd. "decreto Bersani", che hanno coinvolto liberi professionisti, farmacisti, banche, mentre nel 2007 si realizzeranno ulteriori liberalizzazioni, promosse da un Ministro per lo sviluppo economico particolarmente attento e attivo, nonché l'apertura alla concorrenza del mercato dell'energia elettrica per le utenze private e la riforma dei TFR. Qui, come in altre occasioni, si scorge già molto nitidamente quali saranno le esigenze sentite dal cittadino: chiarimenti e consulenza individuale per riuscire a non perdere la bussola in mezzo a tante complesse novità.

La domanda di consulenza indipendente è in continua crescita, come dimostrano i numeri rilevati dal Centro Tutela Consumatori, che con quasi 50.000 contatti ha conosciuto nel 2006 un ulteriore incremento nell'interesse mostrato dai consumatori verso i servizi offerti. Una dettagliata disamina del lavoro svolto è contenuta nella presente relazione.

Quella che spesso viene definita la funzione di piattaforma universale svolta dal CTCU, consultato quale primo punto di riferimento per qualsivoglia problema connesso ai consumi, ha confermato ancora una volta la sua validità, rapportata alla grande fiducia che ormai i consumatori nutrono verso la nostra istituzione. Il Centro Tutela Consumatori ringrazia in questa occasione tutti coloro che con il proprio impegno hanno portato a costruire un po' alla volta tale fiducia e che nel 2006 hanno lavorato per rendere ancora più efficiente questo servizio – naturalmente in primo luogo i collaboratori e chi ci offre la propria opera a titolo di volontariato.

Anche in futuro non ci tireremo indietro quando si tratterà di affrontare le nuove sfide dettate dai mutamenti che in ambito sociale ed economico coinvolgono la vita dei consumatori. E, va detto chiaramente, l'attenzione verso il consumatore non rappresenta un intralcio al libero gioco dell'economia, anzi: la presenza di consumatori critici porta ad una domanda consapevole e favorisce lo sviluppo della qualità, dell'innovazione e della sicurezza di prodotti e servizi.

Walther Andreaus  
Direttore

Fabio Degaudenz  
Presidente

## **Rappresentanza istituzionale e politica dei consumatori**

### **NOVITÀ DALL'AMBITO EUROPEO**

"I cittadini devono trovarsi al centro della nostra attività", afferma Manuel Barroso, Presidente della Commissione UE, in uno scritto rivolto ai colleghi Commissari. Come citano i media, il Presidente reagisce così ai referendum popolari che in Francia e nei Paesi Bassi hanno messo in forse la coesione dell'Unione Europea. La sua visione è quella di dedicarsi quanto mai alle tematiche consumeristiche, nella convinzione che proprio queste possano avvicinare i cittadini alle istanze di un'Europa unita. "Finalmente" o "meglio tardi che mai" verrebbe da rispondere al Presidente della Commissione.

### **Attuali dossier su servizi finanziari, crediti al consumo, energia**

Notevoli le possibilità offerte ad un più intenso rispetto degli interessi dei consumatori e dunque alla realizzazione degli intenti enunciati dal Presidente della Commissione, se solo si considerano i dossier che verranno elaborati nel primo semestre del 2007. L'Unione Europea può veramente divenire più a misura di cittadino e di consumatore, e le occasioni non mancano: solo per citare alcuni esempi, consideriamo il comparto dei servizi finanziari, per il quale la grande preoccupazione delle associazioni europee dei consumatori è che, nella rielaborazione della Direttiva UE sul credito al consumo, vengano estese a tutti i Paesi dell'Unione delle norme che in realtà significano un livellamento verso il basso degli standard talora elevati già affermatasi in alcuni Paesi, con evidenti conseguenze peggiorative per i consumatori. C'è invece ancora da lavorare per creare uno spazio uniforme per i flussi di pagamento, dove i consumatori possano godere di condizioni più vantaggiose quando effettuano transazioni internazionali. In modo del tutto analogo a quanto si sta verificando per l'impegno della Commissaria UE per la società dell'informazione e i media, Viviane Reding, decisa ad abbattere i costi del roaming per la telefonia mobile, il cittadino verrebbe a rendersi conto di come la coesione tra i Paesi UE si possa tradurre in vantaggi materiali concreti. Un buon passo avanti in tal senso va visto senz'altro nella recente presentazione del piano di intervento per l'efficienza energetica: questo contiene infatti una serie di misure destinate a garantire nel lungo periodo una convenienza delle fonti energetiche, accanto ad una tutela del clima e ad una più spiccata indipendenza dell'Europa dalle importazioni di energia. Si tratta di un tema da affrontare con la massima priorità.

### **Dispute sul product-placement**

Sembra del tutto fuori luogo dedicare ulteriori riflessioni alla legalizzazione in ambito europeo del product-placement all'interno delle trasmissioni televisive. Si tratta di una pratica di marketing che porterebbe tra l'altro ad un pericoloso aggiramento degli standard di tutela dei minori vigenti nei singoli Stati dell'Unione. Le posizioni espresse al riguardo dalla Commissaria Reding in vista di una revisione della Direttiva "Televisione senza frontiere" potrebbero annullare il favore che lei stessa aveva totalizzato con la sua proposta di riduzione dei costi di roaming, e andare piuttosto ad alimentare la diffidenza della popolazione nei confronti di "quelli di Bruxelles".

### **Tutela del consumatore quale impegno trasversale**

A margine dell'azione politica quotidiana è sempre possibile definire dei punti fermi a favore del consumatore attraverso precise previsioni istituzionali – ad esempio concordando un rafforzamento della politica del consumatore quale impegno trasversale in seno alla struttura organizzativa della Commissione. La nomina di una Commissaria impegnata esclusivamente nelle questioni consumeristiche lascia sperare che soprattutto il rispetto degli interessi economici dei consumatori venga adeguatamente focalizzato dalla Direzione Generale competente per la tutela del consumatore (la DG SANCO). Va da sé che tutto ciò possa divenire realistico solo attraverso una urgente opera di qualificazione e rafforzamento delle competenze riconosciute alla Direzione stessa. Una sottostruttura autonoma e adeguatamente dotata di risorse umane e finanziarie potrebbe dedicarsi ad individuare le necessità di collegamento trasversale, fornendo anche la base empirica indispensabile per riuscire a dare un efficace e sufficiente risalto alle istanze espresse dai cittadini all'interno del processo decisionale della Commissione UE.

## **NOVITÀ DALL'ITALIA**

### **Nuove condizioni d'insieme all'indomani del cambio di Governo**

La formazione del nuovo Governo centrale ha influenzato nel 2006 anche il lavoro del Centro Tutela Consumatori di Bolzano. Numerose sono state le iniziative rilevanti ai fini della politica del consumatore avviate dal Governo Prodi, dichiaratosi esplicitamente a favore di un'azione di politica economica incentrata sulla domanda. Primi passi dunque nella direzione giusta, ed una enunciazione di impegni che ha fatto ben sperare. A ciò ha fatto seguito anche tutta una serie di provvedimenti concreti e coerenti con quanto promesso: soprattutto la "Riforma Bersani" ha raggiunto i consumatori con una brezza di aria nuova, che presso le categorie professionali coinvolte non ha mancato di sollevare un certo polverone. Il Ministro per lo Sviluppo Economico ha varato riforme incisive per il nostro Paese, anche se di portata meno ampia del previsto: ordini professionali, prodotti farmaceutici, commercio, panificazione, settore assicurativo e bancario, tassisti e addirittura notai sono stati toccati dalle previsioni normative varate. L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato è stata dotata di maggior potere, nella speranza che così possa essere posto un freno ai molteplici abusi che si riscontrano sui mercati. Un primo bilancio sulla fase di avvio dei provvedimenti di liberalizzazione di Bersani non può dunque che risultare positivo. Se anche non sono mancate incertezze iniziali legate a numerosi dubbi applicativi, si sono però ottenuti consistenti vantaggi finanziari riservati ai consumatori: si pensi solo ai medicinali da banco acquistabili a condizioni più vantaggiose, all'eliminazione delle spese di chiusura dei conti bancari o all'abbattimento dei costi notarili per la trascrizione di acquisti di autovetture.

### **Le sfide ancora aperte**

Nel 2007 si svolgerà la fase 2 delle liberalizzazioni. Le associazioni di consumatori in generale, ed il Centro Tutela Consumatori in particolare, attendono soprattutto progressi circa l'introduzione nel nostro ordinamento delle cause collettive (class action). Proprio su questo argomento il CTCU ha organizzato nel settembre 2005 un simposio molto ben frequentato. Una tutela efficace del consumatore non può fermarsi a quella che oggi rappresenta l'ultima tappa del diritto delle associazioni di costituirsi in giudizio, ossia ad una condanna che vieti in futuro la prosecuzione di comportamenti lesivi per il consumatore. Si deve andare ben oltre, prevedendo per le associazioni che rappresentano i consumatori la possibilità di avviare esse stesse un giudizio come istanza collettiva, che a nome dell'insieme dei danneggiati possa chiedere ed ottenere un giusto risarcimento. L'istituto di un risarcimento danni legato all'arricchimento ingiusto ottenuto praticando condizioni ingannevoli non ha praticamente trovato un'adeguata previsione normativa nel nostro Paese.

## **NOVITÀ DALLA PROVINCIA DI BOLZANO**

### **Non siamo in uno Stato di diritto?**

Le regole che ispirano la convivenza civile, ossia le norme giuridiche che si è dato il nostro Paese, trovano concreto riflesso nella vita di ogni giorno: come quando un ragazzo si trova ad acquistare un giornale, o un pensionato deve affrontare ingenti spese per curarsi. Se queste regole non hanno una sufficiente forza, o peggio ancora non vengono neppure considerate, il gioco della libera concorrenza va ad orientarsi solo nella direzione voluta da chi esercita la maggiore pressione. Oggi le iniziative di privatizzazione e le riforme adottate puntano a consegnare nelle mani del consumatore una maggiore responsabilità, ma questi deve poter contare su regole del gioco ben definite e rispettate. Società per la fornitura di vari servizi essenziali, assistenza sociale, prestazioni sanitarie e per la terza età, formazione scolastica e professionale: si è passati da una situazione di mercati protetti e regolamentati dall'alto ad una condizione dominata dall'andamento di domanda e offerta. In mancanza di regole certe e rispettate ci si trova però come nella situazione dell'asino che corre dietro ad una carota... che si allontana sempre di più. Lo Stato detiene in quest'ambito sempre più il ruolo dell'arbitro, al quale del resto non riesce a dedicarsi come dovrebbe, a causa di costi, tempi e strutture inadeguati. Ce ne rendiamo conto in diversi settori – ad esempio in quello assicurativo, nel commercio, nelle telecomunicazioni: quante le persone che si sentono abbandonate dallo Stato di diritto! È necessario invertire questa tendenza, che alla lunga conduce all'estranearsi del cittadino da tutto quanto riguarda la politica e le istituzioni dello Stato, oltre a frenare oltremodo qualsiasi evoluzione all'interno del

mercato. I costi dell'illegalità vanno a distribuirsi su tutti, perciò noi chiediamo che anch'essi vengano privatizzati, e addebitati a chi li ha provocati. Un mercato che obbedisca all'unica regola del "comanda il più forte" diviene un corpo estraneo, e come tale causa naturalmente un movimento di rigetto da parte della società.

Non dobbiamo poi meravigliarci se nei momenti di crisi sempre più cittadini guardano solo il proprio tornaconto e non si preoccupano per la cosa pubblica.

Urge una nuova cultura del diritto e della legalità: solo su queste basi può essere costruito durevolmente lo sviluppo della società e dell'economia.

Ormai quotidianamente ci sforziamo di rendere agevole al consumatore l'accesso alla giustizia. Date le note difficoltà attraversate dalla giustizia ordinaria, ci avvaliamo sempre più dei cosiddetti rimedi alternativi. Anche in quest'ambito incontriamo peraltro non poche resistenze, vuoi da parte dei professionisti del diritto, che non vedono di buon occhio il ricorso alla conciliazione, vuoi per il fatto che le difficoltà oggettive di accesso alla giustizia ordinaria non rappresentano di per sé un argomento molto convincente per ricercare una soluzione bonaria delle controversie. Si è visto invece che laddove gli strumenti della giustizia lavorano correttamente è anche bene accettata e funzionante la ricerca di soluzioni extragiudiziali.

Sarebbe però da sottolineare ancora un aspetto: la reazione che abbiamo di fronte alle difficoltà non consiste in quello che l'economia definisce un comportamento di "EXIT", vale a dire in una fuga dal sistema della giustizia – ma, al contrario, ribadiamo l'importanza del ricorso ai mezzi di tutela ordinari e continueremo a rivolgerci alla Giustizia per consentire ai soggetti economicamente più deboli e meno informati l'affermazione dei propri diritti. Per far ciò necessita la collaborazione di avvocati aperti e anche dei Tribunali. Attualmente stiamo sostenendo dozzine di procedimenti intentati da consumatori della nostra provincia, nonché alcune cause avviate autonomamente per la tutela di interessi collettivi. È nostra intenzione procedere su questa strada, anche se ciò significa non di rado sfiorare molto da vicino i confini delle nostre possibilità finanziarie. Si tratta peraltro di una goccia nel mare, che però potrebbe diventare presto un rigagnolo o addirittura un vivace torrente di montagna.

### **A caccia del potere d'acquisto, ovvero "fatti furbo, fai due conti!"**

Gli innalzamenti di prezzi e tariffe, particolarmente dinamici all'indomani del passaggio all'Euro, non sono sfuggiti neppure nel 2006 all'esame critico del CTCU. Nei mezzi di informazione e nella discussione economica e sociale si è trattato di un argomento costantemente in primo piano, dibattuto talora con toni particolarmente accesi e con una marcata enfaticizzazione dell'ottica del consumatore. Non c'è da stupirsi, soprattutto se si considera come proprio il ceto medio e gli strati socialmente più deboli della popolazione hanno dovuto fare i conti con un "prosciugamento del portafogli", vale a dire con pesanti perdite nel potere d'acquisto. Come sempre, i rappresentanti politici e dell'economia hanno solo l'imbarazzo della scelta tra i possibili interventi da avviare. Essi comprendono iniziative a sostegno della concorrenza per puntare ad un sistema distributivo più moderno per la provincia di Bolzano; un miglioramento dell'informazione dei consumatori che consenta loro una maggiore trasparenza sul mercato; l'istituzione di un efficiente osservatorio dei prezzi e tariffe nell'intera provincia. Su quest'ultimo punto è da segnalare un importante passo avanti, dal momento che l'osservatorio provinciale previsto per il rilevamento di prezzi e tariffe ha ormai avviato la propria attività, che comprende anche un esame della situazione periferica, all'interno dei vari comprensori e nei principali centri.

Buone prospettive offre anche la rivisitata idea di una cooperativa di consumo a Bolzano, che in marzo 2006 ha condotto all'apertura del primo supermercato cooperativo.

Non pochi cittadini soffrono però ancora di mal di testa, quando devono cercare di conciliare l'elevato costo della vita e la crescita di prezzi e tariffe con un budget familiare sempre più ridotto al lumicino. Dove la politica e l'economia non sono in grado di offrire strumenti da contrapporre al crollo del potere d'acquisto e ai redditi sempre fermi, i consumatori sono chiamati ad appellarsi al proprio senso di responsabilità. In tal senso la strada migliore passa per una consapevole gestione del denaro, tale da sviluppare un senso di competenza nella gestione delle finanze familiari. Comportamenti di consumo poco ragionati o spesso anche spregiudicati contribuiscono di misura a far volatilizzare velocemente il denaro. Il CTCU ha offerto nel corso del 2006 preziosi spunti ed ausili destinati a maturare un rapporto più efficiente con il denaro, anche intensificando l'attività di formazione e lo svolgimento di iniziative ad hoc con il coinvolgimento dei mezzi di informazione.

## **Diritto dei consumatori**

### **Una pietra miliare chiamata “decreto Bersani”**

Il cosiddetto decreto Bersani ha causato non poca agitazione presso determinate categorie professionali, tra cui quella degli avvocati. Negli anni passati il CTCU ha potuto tristemente constatare come il rapporto del consumatore col proprio avvocato fosse ben lontano dall'essere informato alla “fiducia”, tanto che né sull'attività da intraprendere in concreto, né sui costi esisteva generalmente chiarezza. Ne è conferma il grande numero di richieste avanzate per il controllo delle note di onorario emesse da professionisti del foro. Rimane solo da sperare che l'eliminazione delle tariffe fissate per decreto e la previsione di una contrattazione dello stesso onorario con il professionista – anche collegandolo all'esito della causa – possa aprire finalmente questo settore a condizioni di trasparenza, attribuendo anche al consumatore un ruolo di maggiore responsabilità nel rapporto legale-mandante.

### **Diritto di garanzia**

Da parte dei commercianti sembrano permanere ancora grosse “lacune” per quanto riguarda la prestazione della garanzia sui prodotti: troppo spesso si invitano semplicemente i consumatori a rivolgersi ai centri di assistenza tecnica, con buona pace delle disposizioni riportate con grande chiarezza nel Codice del consumo. Non ci sono margini di dubbio: il rivenditore è la persona di riferimento diretta per le richieste del consumatore. Inoltre si assiste spesso all'addebito di per sé illegale di spese di trasporto quando si tratta di riparazioni effettuate su grossi elettrodomestici, come lavatrici e frigoriferi. Peccato però che le norme sulla garanzia non prevedano alcun addebito! Solo attraverso l'intervento dei consulenti del CTCU si sono potuti arginare tali abusi perpetrati ai danni di numerosi consumatori. Sarebbe quanto mai auspicabile che gli operatori del commercio mostrassero più interesse per le norme che li riguardano e soprattutto rispetto verso la loro applicazione.

### **Vendite porta a porta**

Eccettuata qualche pecora nera, la situazione di questo comparto è risultata più serena nel 2006 rispetto ai periodi passati. Dove però si sono incontrati problemi, la posta in gioco era sempre consistente. Come nel caso di una ditta che ha cercato di piazzare presso i genitori di ragazze e ragazzi minorenni contratti relativi a castings per un valore di 5.000 Euro cadauno, per di più collegati alla sottoscrizione di impegni per il relativo finanziamento. Un deciso intervento nei mezzi di informazione ha permesso al CTCU di mettere in guardia i potenziali clienti rispetto agli intenti truffaldini di tale ditta, riuscendo anche ad annullare in tempo i contratti già sottoscritti. La clausola contrattuale che collega contratti di acquisto a impegni di finanziamento al consumo è da tempo un elemento perseguito da chi tutela il consumatore, tanto che il CTCU ha in cantiere per il 2007 delle azioni mirate proprio a stroncare questa discutibile pratica.

### **Contratti a distanza**

Le problematiche relative ai contratti a distanza si sono sviluppate soprattutto in relazione al diritto di recesso e alle spese accessorie accollate nella prestazione di servizi in garanzia. In numerose occasioni si è assistito ad una scorretta informazione del consumatore circa i propri diritti, sia consapevolmente, sia per semplice ignoranza del dettato normativo da parte degli esercenti. Anche qui, ai consulenti del CTCU non è rimasto che richiamare al rispetto della posizione di responsabilità prevista in capo al venditore, nonché alla totale assenza di spese prevista legalmente a favore del consumatore che eserciti il proprio diritto al recesso entro i termini previsti. Parecchie difficoltà si sono peraltro incontrate nell'assicurare il rimborso delle quote versate a titolo di acconto alla sottoscrizione dei contratti: si tratta di un elemento che abbisogna ancora di molto lavoro informativo, sia nei confronti dei consumatori che in quelli delle loro controparti.

### **Vendite di fine stagione**

Neppure nel 2006 si sono risparmiate – purtroppo – le segnalazioni rivolte al Centro Tutela Consumatori relativamente a prodotti che in occasione delle vendite di fine stagione, contrariamente alle indicazioni riportate sui relativi cartellini esposti, erano offerti al consumatore allo stesso prezzo praticato prima della svendita. Cos'era successo? Semplicemente che il “prezzo ordinario”, da indicare sempre per legge, era stato ritoccato nella misura utile ad ottenere un “prezzo scontato” identico a quello praticato nel periodo precedente.

## Servizi finanziari

### Risparmio e investimento

Presso risparmiatori ed investitori si fa sentire una crescente incertezza; soprattutto si tende a non dare troppo affidamento alle informazioni di fonte bancaria o comunque legate agli intermediari finanziari, rivolgendosi piuttosto sempre più spesso alla consulenza indipendente offerta dal CTCU.

Il procedimento aperto lo scorso anno dinnanzi al Tribunale di Bolzano nei confronti della Cassa di Risparmio relativamente al comportamento tenuto nel piazzare presso la clientela i bond argentini ha conosciuto alcuni passi in avanti, ma per conoscere l'esito conclusivo si dovrà ancora attendere.

### Una buona consulenza ... non la si trova

Un'analisi condotta nell'estate 2006 sulla consulenza offerta dagli istituti bancari ha permesso di aprire gli occhi su comportamenti perlomeno discutibili. Un pensionato ha fatto il giro degli sportelli bancari della provincia, chiedendo a 15 banche consigli per investire al meglio una determinata somma di denaro. Ebbene, molte delle banche interpellate, senza neppure redigere un profilo del rischio specifico di questo investitore, hanno semplicemente consigliato l'acquisto dei propri prodotti. Inoltre le informazioni date a voce non hanno trovato quasi alcun riflesso nel materiale stampato consegnato al "cliente". I prodotti indicati presentano in realtà un vantaggio per quanto attiene ai costi diretti di acquisto, ma rispetto alle numerose alternative offerte dal mercato non si distinguono certo per una più elevata redditività. Nel complesso si è notato un sensibile conflitto di interessi e un basso profilo di professionalità. Che fare allora? Al risparmiatore non rimane che appropriarsi di una buona cultura finanziaria, per riuscire ad arrangiarsi da solo e poter così distinguere i prodotti appetibili da altri meno convenienti.

### Rapporti di conto corrente bancari

Anche nel 2006 sono stati numerosi i consumatori che si sono avvalsi della consulenza offerta in materia di conti correnti bancari; in particolare gli anziani si sono dimostrati interessati ad una valutazione delle alternative esistenti sul mercato e all'analisi specifica di costi e condizioni del proprio conto. Nella primavera si è curata come sempre l'elaborazione e la pubblicazione del confronto annuale tra le varie tipologie di conti esistenti; la sorpresa più grande è stata quella di scoprire come dall'introduzione dell'Euro i costi di gestione sono lievitati di ben il 50%.

Novità positive sono state invece introdotte anche qui grazie al "decreto Bersani": attraverso la novella del testo unico per il settore bancario si è infatti provveduto a vietare alle banche qualsiasi addebito in capo al cliente consumatore in caso di chiusura del rapporto seguita a modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto.

### Mutui casa

Molto sostenuta la richiesta di consulenza e l'interesse mostrato dai consumatori verso l'analisi semestrale condotta dal CTCU sulle condizioni praticate per l'erogazione dei mutui casa: grazie al buon lavoro svolto dal Centro, i consumatori sanno dove rivolgersi prima dell'accensione di un mutuo. Nel corso del 2006 la Banca Centrale Europea ha aumentato fortemente i tassi a breve, tanto da far precipitare nel panico numerosi mutuatari di mutui a tasso variabile. A ciò si aggiunge il fatto che molti contratti prevedono un arrotondamento in occasione di ogni modifica del tasso di sconto, portando il tasso effettivo del mutuo al decimo, all'ottavo o al quarto di punto superiore: in pratica un innalzamento del tasso di sconto pari allo 0,75% può portare nei fatti ad un aumento del costo del mutuo dell'1,25%.

### Acquisti a rate, crediti al consumo e indebitamento

Se la forte pressione mediatica coinvolge nella spirale del consumismo non poche famiglie, una soluzione a portata di mano è spesso offerta dagli acquisti rateali; peccato che per molti consumatori però questi costituiscano il primo passo verso un indebitamento cronico, dal quale difficilmente uscire con le sole proprie forze. L'informazione sui costi effettivi di tali operazioni è quanto mai carente, come d'altronde la consapevolezza sulle proprie reali capacità economiche disponibili mensilmente.

Le enormi difficoltà incontrate dai consumatori per trovare una via d'uscita dall'indebitamento hanno spinto il CTCU a puntare sull'informazione preventiva: un esempio di questo impegno è il progetto "Party del risparmio e consulenza al risparmio", che presentiamo dettagliatamente nella parte dedicata alla "Economia domestica".

## **Assicurazioni e previdenza**

### **Il check-up assicurativo: come trovare la copertura assicurativa più conveniente**

Dopo l'analisi individuale del fabbisogno assicurativo si procede all'analisi dei contratti assicurativi esistenti, evidenziando i rischi eventualmente scoperti e la loro importanza nel caso concreto: questa la procedura seguita per giungere a consigliare al consumatore la copertura assicurativa più confacente al suo caso, sia dal punto di vista dell'esposizione al rischio che da quello del costo da sostenere. L'elemento della convenienza detiene naturalmente l'importanza maggiore quando si parla dell'assicurazione obbligatoria per la responsabilità civile nel ramo auto: per tale ragione si è elaborato uno strumento di valutazione specifico, il "check-up dell'assicurazione RC auto", che attraverso una banca dati opera il confronto tra le tariffe praticate dalle varie Compagnie assicurative ed evidenzia quella più idonea per il profilo specifico indicato. Si tratta di un servizio particolarmente richiesto dai consumatori.

### **Assicurazioni del ramo vita: non toccate le vecchie polizze!**

Non pochi agenti assicurativi tentano di indurre i propri clienti a modificare le "vecchie" polizze convertendole in nuovi contratti. "Giù le mani!" è però il nostro esplicito consiglio al proposito, in quanto la maggior parte delle nuove polizze esaminate dal nostro servizio risulta farcita di condizioni meno favorevoli rispetto al passato, e oltretutto non sono più previste detrazioni di imposta per i premi pagati. Ciò non significa che le vecchie polizze non siano di quando in quando da verificare, cercando anzi possibilità di uscita quando si incontrano elementi che consigliano di investire altrimenti il proprio denaro. Al proposito va detto che le polizze vita di capitalizzazione a carattere previdenziale sono da valutare in maniera estremamente critica.

### **Previdenza integrativa privata**

Quale sarà tra vent'anni il trattamento pensionistico elargito dallo Stato? Come mantenere il proprio standard di vita anche negli anni a venire? Come investire del denaro per averne un beneficio nella vecchiaia? Che risultati avranno conseguito i fondi della previdenza integrativa e le assicurazioni private tra cinquant'anni? Gli esperti del CTCU lavorano per dare una risposta a tutti questi e ad altri quesiti, anche attraverso pubblicazioni come la "Guida alla previdenza privata" pubblicata nel 2005 all'interno della collana "konsuma", oltre che nell'ambito della consulenza individuale personalizzata offerta a moltissimi consumatori in cerca di aiuto.

### **Nuove regole per tutti gli intermediari del settore assicurativo**

Dopo le numerose operazioni truffaldine perpetrate anche nella nostra provincia in ambito assicurativo (un subagente di una grande compagnia assicurativa aveva piazzato polizze falsificate per un controvalore di 360.000 Euro!), l'Autorità di vigilanza per le assicurazioni, l'ISVAP, è finalmente corsa ai ripari. Col 1° gennaio 2007 si è cominciato a fare ordine tra la miriade di operatori impegnati nella vendita di polizze assicurative, che ora dovranno risultare iscritti nel RUI – Registro Unico degli Intermediari. Il CTCU saluta con favore la realizzazione di questo istituto che ormai si chiedeva da tempo.

### **Calcolatore sinistri bonus-malus**

Anche nel 2006 è risultato molto gettonato il calcolatore sinistri bonus-malus predisposto dal CTCU: ben più di 2.000 richieste nel solo mese di luglio! Questo particolare calcolatore permette ai consumatori un consistente risparmio di denaro in caso di incidente con danni modesti. È infatti possibile rimborsare la compagnia assicurativa dell'importo liquidato a fronte di un danno, evitando la retrocessione di classe prevista dal meccanismo del bonus-malus; consultando il calcolatore del CTCU ci si accorge subito se tale operazione convenga o meno.

### **Polizze assicurative: pagamenti frazionati particolarmente costosi**

I premi assicurativi vanno sempre pagati in anticipo, ma generalmente le Compagnie prevedono la possibilità di una rateazione dei pagamenti. Peccato però che la cosa possa risultare parecchio costosa, visto che il tasso effettivo dell'interesse applicato supera anche il 20% su base annua: nel caso di un premio annuale di 367 Euro si pagano così ben 19 Euro di costi aggiuntivi! A chi vuole davvero risparmiare consigliamo allora il pagamento in unica soluzione.

## Traffico e comunicazioni

### **Liberalizzazione attuata senza troppo rispetto verso i diritti dei consumatori**

Nel 2006 si è assistito anche in Alto Adige alla liberalizzazione del cd. ultimo miglio. Quella che doveva essere l'occasione tanto attesa per l'apertura del mercato alla vera concorrenza tra gestori telefonici, focalizzata al contenimento dei prezzi per l'utenza, si è invece dimostrata la goccia in grado di far traboccare il vaso del caos già imperante in questo comparto: chi ha creduto di poter approfittare di tale momento per cambiare fornitore si è ritrovato anche per mesi senza linea telefonica. Illusoria si è rivelata anche la speranza di ottenere un valido aiuto attraverso i call center istituiti per la clientela, al più tardi quando questi, al posto di soluzioni praticabili, hanno invece contribuito a ingarbugliare ulteriormente i disservizi lamentati.

Nonostante le Autorità preposte al settore sembrano piuttosto impotenti, va preteso un intervento rapido e risolutivo.

### **Dialers 899 e numeri satellitari**

Da più di 5 anni i consumatori devono vedersela con fatture spropositate – gonfiate da tutta una serie di addebiti riconducibili ai famigerati dialer, piccoli programmi che si autoinstallano nel computer e compongono automaticamente prefissi dell'area 899 e satellitari. L'Italia detiene al proposito un triste primato, non tanto a causa della problematica in sé, condivisa da un po' tutti i Paesi europei, quanto per l'assoluta incapacità di fronteggiare adeguatamente il fenomeno da parte del Ministero e dell'Autorità di vigilanza competenti.

### **Attivazione di servizi non richiesti**

Nel corso del 2006 si è riusciti a concordare con tutti i gestori telefonici una procedura di storno relativamente all'attivazione di servizi non richiesti. In tal modo si è reso possibile lo stralcio degli importi relativi a servizi non richiesti dalla bolletta telefonica, evitando costi di sorta ai consumatori vittime di questi addebiti, che in molti casi sono anche riusciti ad ottenere la liquidazione di un risarcimento per i danni subiti.

### **ADSL o linea telefonica tradizionale?**

Numerosi reclami hanno avuto ad oggetto la velocità di collegamento a Internet in banda larga: a fronte di promesse pubblicitarie che garantivano ADSL a 4 MB, i consumatori si sono spesso ritrovati a fare i conti con un centesimo di tale velocità – ossia 40 KB. Si tratta di un marketing truffaldino che va assolutamente bloccato, se necessario anche per vie legali.

### **Portale confronto tariffe: la soluzione a portata di mouse**

Nel 2006 si è registrata anche una ingente domanda di informazione indipendente sulle tariffe telefoniche: non è un mistero che oggi nessuno è più in grado di orientarsi nella giungla delle offerte e piani tariffari elaborati per il servizio telefonico fisso e mobile e per gli accessi alla rete. Ancora più arduo è riuscire ad individuare a quale profilo tariffario si appartiene in concreto e a quale offerta conviene dunque aderire. Un grande aiuto giunge dal portale di confronto delle tariffe telefoniche, varato dal CTCU nel 2005. I primi numeri danno già l'idea del grande successo incontrato: sono più di 11.500 i consumatori che nel 2006 hanno visitato le pagine dedicate a questo servizio, segnando un incremento del 70% rispetto al primo anno di funzionamento.

### **Controllo autovelox a Lagundo**

Non è stata accolta proprio nel modo migliore da parte del Comune di Lagundo la questione sollevata dal CTCU circa la legittimità delle contravvenzioni irrogate da una ditta privata, che su incarico dell'Amministrazione comunale effettua i controlli di velocità: il sindaco ha minacciato di avviare una causa contro la nostra associazione. Forse non si è capito che l'iniziativa del CTCU non mira affatto a tutelare chi corre sulle strade, ma semplicemente ad affermare la certezza del diritto: se gli autovelox non sono tarati ai sensi della vigente normativa, il cittadino non ha alcuna sicurezza circa l'esistenza o meno della violazione. Il tutto assume una connotazione di ulteriore gravità quando poi – come in questo caso – le contravvenzioni vengono irrogate da una ditta privata che trae i propri profitti sulla base delle contravvenzioni accertate. Ora la palla passa alla Magistratura che farà luce una volta per tutte su questa controversia.

## **Abitare, costruire, energia**

### **Autenticazione di atti davanti a notai austriaci**

Una vera e propria “pietra miliare” è stata posata sul terreno della coesione all’interno del Mercato Unico europeo e della conseguente razionalizzazione dei costi per il cittadino: la Corte d’Appello di Trento, sezione distaccata di Bolzano, ha pronunciato un sentenza che consente nuovamente l’autenticazione di atti privati relativi al comparto immobiliare davanti ad un notaio austriaco. Per i consumatori tutto ciò significa, tradotto in denaro, un risparmio di circa due terzi dei costi normalmente connessi all’intervento di un notaio per l’autenticazione di contratti di compravendita immobiliare. Il Centro Tutela Consumatori assiste naturalmente i consumatori che richiedano un aiuto per avviare concretamente lo svolgimento delle relative pratiche.

### **Preventivi, fatture e contestazioni**

Anche nel 2006 si è registrata una frenetica attività in ambito edilizio: altrettanto vivace l’andamento delle contestazioni per vizi e cattiva esecuzione di opere, dalla posa del pavimento alla presenza di muffa negli ambienti abitativi o all’insufficiente isolamento termico. I consulenti del Centro hanno assistito i consumatori nella formulazione delle contestazioni, nell’esame delle fatture e delle perizie tecniche, nel verificare la rispondenza di lavori e addebiti alle indicazioni riportate dai relativi preventivi.

### **Composizione di liti e transazioni**

Gli esperti del Centro sono riusciti ad ottenere un buon successo per quanto riguarda la composizione informale delle liti accese tra consumatori e operatori artigiani o ditte edili. I numerosi accordi di transazione raggiunti tra questi soggetti dimostrano ancora una volta che sedersi attorno ad un tavolo con la volontà di cercare una soluzione è spesso una mossa vincente, soprattutto quando riesce ad evitare il ricorso al Giudice.

### **Dubbi su questioni condominiali**

Molte le richieste pervenute per dipanare dubbi circa le diverse problematiche condominiali, come la ripartizione delle spese di acqua e riscaldamento, la correttezza delle delibere assembleari, le competenze dell’amministratore. Vista l’ingente domanda di consulenza qualificata, il CTCU ha deciso di ampliare l’offerta nel prossimo anno.

### **Riscaldamento – una tematica veramente bollente**

Le temperature particolarmente rigide registrate nei primi mesi del 2006 hanno fatto decollare i costi del riscaldamento in misura tale da poter parlare di un vero e proprio secondo affitto da pagare oltre al costo dell’abitazione. È naturale allora che i consumatori abbiano seguito con interesse l’evolversi dei costi, comparando anche su questa base le diverse tipologie di riscaldamento. La consulenza del CTCU ha colpito nel segno, offrendo consigli circa la “ristrutturazione energetica” degli edifici, vale a dire il risanamento abitativo orientato all’obiettivo del risparmio energetico. Molti consumatori hanno d’altronde fatto propri questi consigli per implementare criteri di risparmio energetico già in occasione di una nuova costruzione, prevedendone esplicita menzione nel capitolato tecnico.

### **Fumi e rumore...**

Si tratta di due tematiche – quella dell’isolamento acustico degli edifici e quella del regolamento provinciale degli spazzacamini – che nel 2006 hanno registrato molte richieste. Per quanto riguarda la seconda, va segnalato che la disciplina che regola l’attività degli “uomini in nero” è stata modificata attraverso una legge provinciale che ha abolito le condizioni monopolistiche preesistenti ed ha fissato in modo preciso la frequenza e le caratteristiche degli interventi.

### **Impianti fotovoltaici – calore ed energia dal sole**

Nell’ambito delle tematiche inerenti al risparmio energetico sono risultate parecchio gettonate anche le informazioni sullo sfruttamento dei raggi solari per la produzione di calore ed energia. I consumatori hanno mostrato interesse sia per le applicazioni di sfruttamento diretto del calore solare (per la produzione di acqua calda), che per quelle fotovoltaiche per alimentare la rete elettrica domestica. Soprattutto le prime hanno ormai toccato nella nostra provincia un elevato grado di diffusione.

## **Alimentazione**

### **Pane: confronto sulla base di qualità e prezzo**

In primavera si è organizzato in tutta la provincia un confronto tra diverse tipologie di pane, tenendo conto sia della qualità che del prezzo. Tra i criteri qualitativi sono stati considerati elementi quali la forma, l'aspetto, il profumo, il sapore... – ma anche l'esatta composizione degli ingredienti utilizzati. Le conclusioni: il pane nella nostra provincia non è proprio regalato, e non sempre si ha a che fare con la trasparenza per quanto riguarda la sua composizione. Su queste basi si cercherà la collaborazione e l'impegno dei panificatori a migliorare la situazione complessiva.

### **Dubbi sugli integratori alimentari**

Su formule dietetiche, succhi Noni ed Aloe Vera si sono registrate anche nello scorso anno parecchie richieste di chiarimenti da parte dei consumatori. La sensazione di non nutrirsi "correttamente" spinge troppo spesso a cercare la bottiglietta che promette un rapido aiuto. Ciò che in molti casi non si considera per nulla: con poco sforzo si può modificare la propria alimentazione a tal punto che tutti i vari integratori divengano presto inutili – facendo peraltro un grosso regalo alla propria salute ed al portafogli.

### **Iniziativa "Pro Stevia"**

Lo zucchero bianco raffinato è da anni sulla lista nera di dietisti e dietologi; tuttavia l'altoatesino medio ne consuma ogni anno qualcosa come 36 Kg. Una sana alternativa allo zucchero bianco verrebbe offerta dall'antica pianta della Stevia – la cui introduzione è però stata impedita sulla base della Direttiva Novel Food. Per sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza di un'autorizzazione all'uso alimentare di questa pianta e dei suoi derivati, che presentano un potere dolcificante superiore di 300 volte a quello dello zucchero, abbiamo organizzato la distribuzione di 150 piantine; l'obiettivo è quello di giungere ad ottenere le certificazioni necessarie all'immissione in commercio quale alimento.

### **A favore di un'Europa senza manipolazioni genetiche**

Il Centro Tutela Consumatori è entrato a far parte lo scorso anno della cosiddetta "Dichiarazione di Vienna", tesa a raggiungere un'Europa senza ingegneria genetica; la coesistenza di agricoltura tradizionale accanto a coltivazioni transgeniche significa infatti a detta degli esperti del CTCU una contaminazione sempre maggiore tra colture, tanto da non poter più disporre di prodotti privi di manipolazioni. Intanto, in ambito locale, il Consiglio Provinciale ha finalmente approvato all'unanimità una norma transitoria che introduce per un lasso di tempo di tre anni un divieto assoluto all'impiego di OGM in agricoltura. Neppure un anno prima una mozione presentata dai Verdi a favore di un analogo provvedimento era stata invece bocciata. Il CTCU accoglie favorevolmente questo progresso, al quale esso stesso ha fatto da "battistrada", raccogliendo più di cinque anni fa oltre 17.000 firme di cittadini contrari all'introduzione di OGM nel nostro territorio.

### **Snelli e malati**

Sembra che nessun prezzo sia troppo alto e nessuna promessa troppo astrusa per chi decide di inseguire l'attuale e folle ideale di snellezza estrema: felici ci si accinge a testare delle diete presentate su internet, si ingoiano delle pillole di dimagrimento cinesi e si frequentano istituti che promettono la linea ideale in breve tempo. Chi al termine di questi esperimenti si ritrova solo con il portafogli alleggerito può ancora dirsi fortunato; nella maggior parte dei casi è la salute infatti a pagare un caro prezzo. Chi fosse seriamente deciso a migliorare la propria linea farà meglio a rivolgersi al servizio di dietetica delle Aziende Sanitarie o alla consulenza alimentare del CTCU.

### **Sostanze allergeniche nel vino: nuovi obblighi di etichettatura**

Un grosso aiuto a chi soffre di allergie giunge dal nuovo obbligo di etichettatura previsto per lo zolfo; esso scatta a partire dai 10 milligrammi di anidride solforosa o di solfiti per litro di prodotto, con l'indicazione obbligatoria in etichetta "contiene solfiti / enthält Sulfite". Non si tratta di un'informazione legata in qualche maniera alla qualità del vino stesso, ma di un avvertimento atteso da tempo e destinato ad informare chi soffre di forme allergiche.

## Ambiente e salute

### **Progetto “Carta della qualità per la nuova Azienda Sanitaria altoatesina”**

Con l'avvento dell'Azienda Sanitaria unica in provincia di Bolzano è prevista anche una rete che colleghi i sette ospedali esistenti (facenti capo a quattro ASL); l'obiettivo dichiarato è quello di migliorare l'assistenza al cittadino e di contenere i costi dell'assistenza. Il Centro Tutela Consumatori intende approfittare di questa innovazione per puntare ad un miglioramento della qualità dei servizi, con un occhio di particolare riguardo alle aspettative espresse dai pazienti. Un'esigenza che ha trovato risposta nella realizzazione di un progetto denominato: “Una carta della qualità per le best practices nella nuova Azienda Sanitaria altoatesina”.

Come già chiarisce la denominazione del progetto, si tratta soprattutto di definire queste best practices, intese come esempi di successo dai quali il Servizio Sanitario della nostra provincia può imparare per il futuro. Alla ricerca di tali best practices, i collaboratori del CTCU hanno condotto una ricerca sull'attuazione reale delle Carte della qualità dei servizi all'interno di varie strutture del Servizio Sanitario nazionale. Per rapportarsi alla normativa del nostro Paese si è concentrata la ricerca sui nosocomi italiani, senza però trascurare un raffronto esteso anche alla situazione esistente in Austria, Germania ed altri Paesi europei. Al tempo stesso ci si è dedicati anche ad una valutazione della Carta varata dall'Azienda Sanitaria di Bolzano, in una fase durata circa tre mesi che ha offerto significativi spunti per la stesura complessiva del lavoro.

Le risultanze della prima fase del progetto sono state presentate il 30 novembre 2006 in occasione di un incontro con la Commissione provinciale per la qualità. Qui ci si è anche soffermati a discutere le priorità di contenuto della Carta stessa, concordando a tal fine una stretta collaborazione con la Commissione. All'indomani dell'incontro, i collaboratori impegnati nel progetto hanno avviato la concreta stesura del documento, informata alle direttive impartite dal Consiglio dei Ministri. Le aree che verranno sottoposte alla nuova regolamentazione prevista dalla Carta dei servizi sanitari provinciali saranno le seguenti:

1. aspetti generali della qualità (ad es. presentazione di un rapporto annuale sulla qualità)
2. medicina generale (ad es. tempi massimi di attesa per una visita domiciliare)
3. visite specialistiche (ad es. la possibilità di prenotazione di una visita specialistica al telefono, per fax, posta elettronica, SMS)
4. ricoveri (ad es. la dotazione minima di telefoni pubblici e accessi internet per i pazienti di un reparto).

### **A denti stretti ...**

Molte delle richieste pervenute nel 2006 hanno avuto a che fare con le prestazioni dei medici dentisti; i consumatori lamentano prima di tutto l'impossibilità di accordarsi col proprio dentista sui prezzi che verranno praticati per i lavori concordati. Non mancano d'altronde veri e propri reclami circa la cattiva esecuzione di diverse lavorazioni; in questi casi si sono valutati gli estremi per l'avvio di cause a tutela dei pazienti (si veda a tale proposito anche la trattazione dei “diritti dei malati”).

Grazie al Decreto Bersani dovrebbe aprirsi finalmente anche in questo settore la possibilità di condurre dei confronti tra i prezzi. Un'iniziativa in tal senso era già partita due anni or sono per opera del CTCU. Allora c'era stata una battuta di arresto voluta dall'Ordine dei medici, ma adesso la cosa è stata nuovamente ripresa con l'obiettivo di giungere ad elaborare una tabella comparativa accessibile a chiunque e che comprenda le prestazioni dentistiche più frequenti.

### **Assicurato l'accesso dei pazienti alla Giustizia**

Dal momento che il nuovo organo di conciliazione istituito presso l'Assessorato alla Sanità per dirimere le questioni legate alla responsabilità civile dei medici non ha previsto alcuna rappresentanza dei pazienti – ponendo in una luce non proprio ottimale l'istituto stesso agli occhi dei paladini dei consumatori – il CTCU si è impegnato in altre direzioni, alla ricerca di un aiuto ai pazienti che intendano accedere alla Giustizia.

Una soluzione è stata trovata, ed introduce quale assoluta novità la possibilità di una causa di risarcimento completamente priva di rischio finanziario per i consumatori. I danneggiati che nel giudizio dovessero finire col soccombere dovranno sostenere unicamente le spese della perizia medico-legale, mentre in caso di vittoria dovranno corrispondere a titolo di indennizzo una somma pari al 12% di quanto liquidato a loro favore dal giudice. I pazienti possono così godere sin dall'inizio di una certezza dei costi, elemento che nel normale procedimento contenzioso non si sarebbe mai potuto garantire.

## **Economia domestica e abbigliamento**

### **Bollette luce e gas – in vista una fine delle complicazioni?**

Le bollette di luce e gas rappresentano da sempre una preoccupazione per i consumatori: da un lato, perché la loro formulazione è spesso molto complessa; dall'altro, perché non si riescono a comprendere quali meccanismi di fatturazione vengano adottati dalle società fornitrici dei servizi. L'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ha però deliberato che in entrambe le tipologie di utenza si provvederà a partire dal 2007 a "fare chiarezza" – speriamo solo di potercene accorgere!

### **Tariffe: maggiore trasparenza grazie all'osservatorio**

La realizzazione a lungo sollecitata dell'osservatorio prezzi e tariffe dovrà portare, così almeno si augura il CTCU, un certo ordine nella giungla tariffaria. Attraverso questo strumento sarà infatti possibile raffrontare le tariffe applicate dai singoli Comuni, contribuendo a sostenere una sana concorrenza. Stando ai dati pubblicati dall'ASTAT ne abbiamo anche urgente bisogno: ben il 60% delle famiglie della nostra provincia non è riuscito nel 2005 a mettere da parte neppure un centesimo.

Inoltre sarebbe auspicabile che tutti i fornitori di servizi universali (vale a dire acqua, gas, energia elettrica, smaltimento rifiuti) pubblicassero annualmente un rapporto incentrato sulla qualità raggiunta e sui costi sopportati, così da consentire al cittadino di individuare come e dove sorgono i costi legati ad un certo servizio e in quale maniera essi vengono trasferiti alla clientela.

### **Costi energetici: urge una vera liberalizzazione**

Come conferma l'Ufficio Statistico dell'Unione Europea, Eurostat, il prezzo pagato dalle famiglie in Italia per l'energia elettrica è tra i più cari d'Europa – solo in Danimarca si paga di più. I consumatori si lamentano di continui rincari e attendono ulteriori aumenti nel prossimo futuro. Il settore necessita da tempo di adeguamenti strutturali nella fase della produzione, ma anche di nuovi orientamenti nella politica energetica. Intanto si profila all'orizzonte (luglio 2007) la definitiva liberalizzazione del mercato dell'energia per l'utenza domestica, dove ci si attende condizioni di vera concorrenza tra i gestori e non – come già avvenuto per il gas – la creazione di nuovi "monopoli". Decisamente urgente l'attività che si prospetta al Governo!

### **Progetto "consulenza al risparmio e party del risparmio"**

Sono sempre più numerose le famiglie che lamentano difficoltà a giungere a fine mese; costo vita alle stelle, ma anche abitudini e stili di vita che prima dell'introduzione dell'Euro sembravano ancora finanziabili, fanno sì che famiglie, singles e pensionati versino ora in difficoltà economiche non indifferenti. Il bombardamento attuato dai mass-media fa il resto, promettendo acquisti a rate senza interessi o finanziamenti al consumo particolarmente convenienti, salvo poi accorgersi di essere entrati in una spirale di indebitamento cronico dalla quale difficilmente uscire con le proprie forze. Per cercare di offrire alle famiglie una via d'uscita da questa "trappola dei consumi" e, se possibile, evitare che le situazioni di indebitamento vadano ad inasprirsi ulteriormente, il Centro Tutela Consumatori ha avviato un progetto denominato "party del risparmio". I destinatari sono le famiglie e i single, che possono chiedere al CTCU di partecipare ai relativi incontri: piccoli gruppi a carattere familiare (8 – 12 adulti) dove poter discutere su tutto quanto può condurre a risparmiare in modo creativo. I consulenti al risparmio sostengono questo impegno offrendo un aiuto a comportamenti responsabili e nello sviluppare la competenza di gestione del bilancio familiare.

Nell'ambito di questo progetto sono nati anche gli "incontri del venerdì" presso il CTCU: si tratta di incontri organizzati settimanalmente su tematiche inerenti al risparmio, aperti a tutti i consumatori desiderosi di accostarsi con creatività all'obiettivo di una corretta gestione del proprio budget. Argomenti già trattati: dalle assicurazioni vita ("polizze di capitalizzazione = soldi sprecati?") alle prestazioni del dentista ("implantologia e costi").

Inoltre i consulenti al risparmio appositamente formati dal CTCU (in un corso tenuto lo scorso anno in collaborazione con il KVV/ACLI) hanno organizzato numerosi party presso comunità e associazioni. L'intero progetto è stato accompagnato da una intensa campagna di informazione; tra conferenze, party e incontri del venerdì si sono avute nel 2006 più di 100 occasioni di approfondimento, che hanno coinvolto oltre 1.300 consumatori.

## **Consumo critico**

### **Consumo sostenibile – una sfida del prossimo futuro**

Fa piacere notare come la maggior parte delle persone che nello scorso anno hanno cercato informazioni e consulenza sul tema del consumo critico era costituita da moltiplicatori quali insegnanti, interessati a programmare essi stessi iniziative di sensibilizzazione in quest'ambito. Per tale ragione uno degli impegni da subito perseguiti è stato quello di predisporre dei pacchetti informativi multimediali incentrati sul consumo critico e utilizzabili dagli operatori della formazione. È proprio presso i giovani che la promozione di un atteggiamento consapevole nei confronti dei consumi promette i migliori risultati, avvicinandoli a comprendere le innumerevoli implicazioni legate alle proprie scelte, e a diffidare al tempo stesso delle chimere presentate dai messaggi pubblicitari. Anche in tal senso è stata organizzata una buona scelta di pubblicazioni, nazionali e internazionali, da porre a disposizione in occasione di incontri con l'opinione pubblica. La valutazione dei comportamenti delle imprese viene sempre più spesso inclusa tra i criteri di analisi per il test dei prodotti, come dimostrano i test di valutazione etica pubblicati dal mensile austriaco Konsument. Resta da sperare che anche in Italia le principali rappresentanze dei consumatori seguano questo lodevole esempio.

### **Elettrosmog**

Sempre di più i cittadini in cerca di informazioni sui pericoli dell'inquinamento elettromagnetico; ciò significa una più intensa attività per la consulenza specialistica del CTCU, ma anche un più ampio riflesso di questa attività sui mezzi di comunicazione. Una delle fonti di inquinamento più agevolmente evitabili è rappresentata dai telefoni cordless con tecnologia DECT, offerti ultimamente a prezzi molto bassi. La situazione si rende invece molto più complessa quando si voglia porre rimedio all'inquinamento causato da fonti non verificabili.

Una nota positiva è offerta senz'altro dal grande interesse mostrato per questa tematica da parte delle autorità scolastiche, tanto che per il 2007 sono in programmazione importanti iniziative di sensibilizzazione sull'elettrosmog nelle scuole della provincia.

### **Il progetto NEPIM**

Il progetto Nepim punta sul rafforzamento in tutta Europa delle iniziative a tutela dei consumatori varate in ambito locale, nel convincimento che proprio le "piccole" organizzazioni come il CTCU, attive per i consumatori di una specifica area territoriale, si trovino spesso a non poter far sentire la loro voce a livello europeo. Per dare maggior forza a queste presenze, ma anche per sottolineare l'alta valenza di un consumo sostenibile e incentrato sulle produzioni locali, undici tra organizzazioni attive nella tutela del consumatore ed istituzioni locali si sono unite in rete, nella certezza di poter imparare le une dalle altre e alimentare nuovi impulsi, partendo dall'elaborazione di un catalogo di best practices. Le tematiche elaborate in questo contesto nel corso del 2006 sono state quelle del turismo sostenibile, delle forme di energia rinnovabili e della partecipazione dei cittadini alla vita politica.

### **Risparmio: prodotti a basso costo o consumo consapevole?**

Quando il bilancio familiare tocca il minimo, non è proprio facile parlare di consumo consapevole: prodotti eticamente senza macchia non se ne trovano a prezzi stracciati, perchè su questo piano hanno spesso la meglio le produzioni di massa; nonostante tutto però sarebbe da tener sempre presente come il prezzo non possa essere l'unico criterio sul quale basare le decisioni di acquisto. Queste considerazioni spingono d'altronde il CTCU a cercare sempre nuove vie da indicare ai consumatori. Tra queste, ricordiamo lo "spia-prezzi", luogo di raccolta per tutti i consigli al risparmio elaborati dal Centro, nel quale ci siamo impegnati a non trascurare la componente critica del consumo, indicando per ogni categoria almeno una possibile "alternativa".

### **Il premio "OK d'oro 2006"**

"Più etica e più responsabilità da parte di acquirenti e venditori, ma anche più concorrenza!" Così Luciano Clementi, vincitore per il 2006 del premio "l'OK d'oro", riassume il suo impegno per la promozione di una nuova cooperativa di consumatori, la KonCoop, che ha aperto a Bolzano a fine marzo. "Un riconoscimento al suo ruolo di consumatore esemplare, che non si limita a parlare di ambiziosi progetti per un consumo alternativo e responsabile, ma che insieme ad altri collaboratori sa creare i presupposti per trasformare le idee in realtà", recita la motivazione della giuria che ha assegnato il Premio.

## **Centro Europeo Consumatori**

Dopo essersi aggiudicati alla fine del 2005 il progetto "Centro Europeo Consumatori", il CTCU e l'ADICONSUM hanno svolto quest'anno il ruolo di CEC Italia; le due sedi, quella principale di Roma e quella transfrontaliera di Bolzano, insieme ad altri 4 sportelli situati ad Alessandria, Bologna, Firenze e Milano, hanno collaborato quest'anno per continuare ad occuparsi della principale attività del centro, quella di consulenza e di informazione per i consumatori. Il bilancio dell'anno passato è molto positivo: si sono rivolti all'ufficio di Bolzano quasi 13.000 consumatori e consumatrici; l'attività si è concentrata in modo particolare su quattro ambiti lavorativi:

### **Attività pro-attiva (attività di informazione preventiva)**

Anche nel 2006 il CEC ha intrapreso un'attiva collaborazione con i media; 27 sono i comunicati stampa elaborati ed inviati a testate ed emittenti radiotelevisive locali, nazionali ed internazionali. Nuovi fogli informativi (schede sintetiche monotematiche disponibili sia in formato cartaceo che digitale) sono stati redatti ed alcuni di quelli già esistenti sono stati aggiornati. Gli abbonati alla nostra Newsletter "Pronto Consumatore Edizione Europa" sono arrivati a quota 1257 e il nostro sito internet ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)), sul quale sono pubblicati tutti i fogli informativi, i comunicati stampa, le newsletter, i confronti prezzi e un'ampia lista di link utili, può vantare quest'anno una media di ben 2.000 visite giornaliere. Particolare interesse hanno suscitato poi gli opuscoli sull'import di auto dall'estero, e sui mezzi di pagamento transfrontalieri.

### **Attività re-attiva (consulenza su singole problematiche consumeristiche)**

Anche quest'anno sono davvero molti i consumatori che si sono rivolti ai nostri consulenti per avere delle informazioni sul consumo transfrontaliero o per tentare di risolvere una controversia sorta in questo ambito; le richieste di informazioni, consulenze e reclami sono quasi raddoppiati rispetto al 2005. Il settore relativamente al quale sono pervenute più richieste di informazione e reclami è quello dei viaggi, sia per quanto riguarda i pacchetti tutto compreso che per il trasporto aereo. Molto numerose anche le richieste relative a internet e ai relativi problemi conseguenti agli acquisti on-line.

Il CEC ha anche avuto modo di collaborare con la Guardia di Finanza in un caso di vendita di un fantomatico integratore alimentare; molti i consumatori che si erano rivolti al nostro centro per avere informazioni sulla possibilità di recedere dal contratto sottoscritto e per segnalare che, dietro l'apparente vendita di detersivi, durante questi incontri veniva invece venduto un integratore "miracoloso". Le indagini della Guardia di Finanza si sono concluse con il sequestro del materiale e dei contanti in possesso dei venditori.

### **Collaborazione all'interno del network**

Il 2006 è stato anche caratterizzato da un'intensa attività di collaborazione con gli altri centri della Rete ECC-Net: assistenza reciproca nella soluzione di reclami transfrontalieri, realizzazione di progetti comuni e scambio di esperienze hanno rafforzato la nostra comune attività di tutela dei consumatori nel consumo transfrontaliero. Come l'anno scorso abbiamo stilato insieme un "E-Commerce report" nel quale sono stati registrati i principali problemi riscontrati dai consumatori negli acquisti in internet; questi riguardavano in particolare la consegna della merce, mancata o parziale, e la consegna di merce danneggiata. Un altro progetto ha condotto alla pubblicazione del "Air Passengers Rights Report"; i dati raccolti hanno messo in evidenza che la maggior parte delle richieste relative al trasporto aereo riguardava i bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo, seguiti da ritardi e cancellazioni dei voli. Abbiamo infine avuto occasione di ospitare i colleghi del CEC di Malta e abbiamo fatto visita al CEC di Madrid: entrambe le "visite studio" si sono rivelate molto positive e ci hanno permesso di beneficiare reciprocamente delle esperienze altrui.

### **Risoluzione stragiudiziale nell'Europa Unita**

Quando non è stato possibile risolvere positivamente la controversia con il nostro intervento il CEC ha fornito ai consumatori le informazioni necessarie per rivolgersi agli organi preposti alla risoluzione stragiudiziale della controversia (ADR) e ha proposto la propria assistenza nel contattare tali organi. Sono stati 12 i casi nel 2006 nei quali il consumatore, non avendo ottenuto soddisfazione, ha deciso di inoltrare la propria domanda ad un ADR. Molto deve sicuramente essere ancora fatto per promuovere la risoluzione stragiudiziale delle controversie, ancora poco conosciuta dai consumatori, che sono pertanto piuttosto diffidenti nei suoi confronti.

## **Formazione dei consumatori**

### **Punto informativo-didattico sul consumo**

Nel febbraio 2006 ha preso avvio l'attività del punto informativo-didattico sul consumo. I primi passi hanno portato ad approntare i locali di Via Brennero a Bolzano, con l'allestimento di una piccola mediateca in grado di ospitare una scolaresca. Per far conoscere il servizio si è provveduto ad informare le singole scuole e si è curato un pieghevole in lingua italiana, tedesca, ladina gardenese e ladina badiota. Già da subito si è potuto riscontrare da parte degli insegnanti un grande interesse verso questo servizio.

Su richiesta del Comune di Bolzano e in collaborazione con agenti della Polizia delle Comunicazioni si è avviato un ciclo di presenza nelle classi incentrato sulla "sicurezza dei nuovi mezzi di comunicazione", curando in particolare le problematiche connesse alle offerte proposte via internet. Altri numerosi incontri hanno fatto seguito, incentrati sulle tematiche dei diritti del consumatore.

Nell'anno scolastico 2005/2006 hanno partecipato a queste iniziative circa 600 studenti, mentre quelli entrati in contatto col nuovo servizio nell'anno scolastico seguente, fino al termine del 2006, sono stati più di 1.000. Le aree geografiche coperte dal servizio abbracciano l'intero territorio provinciale, e accanto ai grossi centri sono rappresentate anche le località minori.

Nel corso degli incontri organizzati tra le istanze che collaborano a questo servizio di formazione è emersa evidente la necessità di prevedere altresì un'offerta formativa rivolta agli insegnanti, sia per cercare di ampliare il numero dei soggetti raggiunti dall'informazione attraverso un effetto moltiplicatore, sia per offrire strumenti e metodi da implementare nei diversi insegnamenti con l'obiettivo di affermare la tutela del consumatore come argomento pluridisciplinare.

Con queste finalità si è così organizzato in aprile un primo workshop, al quale hanno partecipato una trentina fra insegnanti e operatori della formazione extrascolastica; l'incontro si è sviluppato intorno al tema della pedagogia del consumo. Accogliendo un'esigenza espressa da più parti, si stanno ora organizzando altre occasioni formative, sia in lingua italiana che in lingua tedesca.

Sta intanto per essere completata la mediateca e, appena ultimati i lavori di catalogazione, sarà attivo un servizio di prestito di materiali didattici per gli insegnanti. Si sono già avute numerose visite da parte di docenti interessati a visionare i materiali disponibili e ad una consulenza sulle possibilità di trattazione di temi consumeristici nell'ambito della propria materia di insegnamento.

Possiamo altresì segnalare come numerosi insegnanti hanno già prenotato una visita alla struttura con la propria scolaresca o hanno richiesto un intervento in classe nel 2007; per l'autunno si stanno infine programmando con la collaborazione degli Istituti Pedagogici nuove occasioni formative per gli insegnanti nell'ambito della tutela del consumatore.

### **Gli incontri del venerdì presso il Centro Tutela Consumatori**

Tra le iniziative varate dal progetto di "consulenza al risparmio" si sono introdotti nel calendario del CTCU degli "incontri del venerdì": si tratta di conferenze su particolari aspetti di rilievo per i consumatori, uniti dal comune denominatore del risparmio, destinati a divenire un'istituzione fissa tra le offerte del Centro.

15 gli incontri tenutisi nel 2006, su temi che vanno dai "servizi finanziari dubbiosi" alla scelta della "migliore tariffa telefonica". La partecipazione dei consumatori è stata sempre elevata, come pure il gradimento riscosso.

Attraverso questi incontri, il CTCU intende avvicinarsi ulteriormente alle esigenze sentite dai consumatori. Nell'ambito di un "incontro del venerdì" chiunque sia interessato ha la possibilità di entrare in contatto diretto con gli esperti del CTCU, acquisire informazioni di prima mano, porre domande, dipanare dubbi.

## Conciliazione e composizione delle liti

Una composizione delle liti in ambito stragiudiziale porta a risparmiare tempo, denaro e rabbie: quelle offerte dalle istanze di conciliazione sono soluzioni spesso veloci, efficienti ed applicabili ad una vasta gamma di controversie, grandi e piccole. In ogni caso vengono preferite ai lunghi e costosi dibattimenti in sede civile – tanto più quando l'eventuale esito insoddisfacente non precluda le vie della giustizia ordinaria.

Il CTCU offre oggi ai consumatori un accesso alla conciliazione per i seguenti comparti:

- controversie su tematiche di consumo in generale, ai sensi dell' Art. 7 della Legge provinciale n° 15/92
- artigianato: qualsiasi controversia con un'impresa artigiana non avviata alla giurisdizione ordinaria
- auto: qualsiasi controversia relativa a questo settore
- assicurazione RC auto: controversie che coinvolgano Compagnie assicurative firmatarie dell'accordo di conciliazione
- Telecom: qualsiasi controversia inerente al servizio di telefonia (fatturazione, ritardi o omissioni nell'attivazione, nel trasloco di impianto o nella riparazione, variazioni nella numerazione, errori nella stampa dell'elenco degli abbonati)
- Servizi postali: tutti i reclami che non hanno ricevuto risposta o che sono stati trattati in modo insoddisfacente da Poste Italiane
- puliture a secco: controversie insorte con aziende (artigiane) iscritte all'APA o alla CNA
- previdenza integrativa (Laborfonds / Plurifonds): tutte le controversie ed i reclami che non abbiano trovato una soluzione adeguata attraverso i relativi uffici reclami
- conciliazione transfrontaliera - ECC-Net: controversie in qualsiasi settore
- novità: conciliazione per questioni condominiali con le associazioni ANACI/APACI
- novità: conciliazione nell'ambito della telefonia mobile con le Società TIM, Wind, H3G.

Nell'ambito dell'attività condotta dal settore di consulenza abitativa si è potuto elaborare un accordo con le associazioni nazionali di categoria degli **amministratori condominiali** APACI ed ANACI, sulla base del quale è ora possibile dirimere controversie sorte tra consumatori e soci di queste associazioni. L'attività in tal senso prenderà concreto avvio nel corso del 2007.

Per quanto riguarda la **telefonia mobile**, il CTCU ha assunto le funzioni di istanza conciliatrice nei confronti delle Società TIM, H3G e Wind. Anche la conciliazione con **Poste italiane**, già attiva con buoni risultati, ha segnato un ulteriore prosieguo.

Senz'altro interessante l'iniziativa varata dall'ABI, Associazione Bancaria Italiana, per l'istituzione di una sorta di organo di conciliazione per il **settore bancario**, che presto aprirà i battenti in ogni provincia del Paese. Esiste già in realtà una conciliazione in ambito bancario, attuata dal cosiddetto "Ombudsman bancario", ma che non prevede una rappresentanza paritetica, dal momento che non vi partecipa alcun rappresentante dei consumatori. Sembra d'altronde che anche il nuovo istituto vedrà la luce privo di una tale rappresentanza – il CTCU ha comunque cercato di sottolineare tale aspetto in una lettera fatta pervenire ai direttori degli Istituti creditizi locali.

Inoltre anche nella normale attività di consulenza si è spesso riusciti a far avvicinare le parti su posizioni di compromesso; un impegno particolarmente apprezzato, dal momento che così si sono potute raggiungere senza perdite di tempo soluzioni efficaci e sicuramente convenienti.

Su questa scia lavorerà nel corso del prossimo anno anche un progetto destinato a ricercare tutte le possibilità di soluzione stragiudiziale. Se in Italia l'accesso alla Giustizia è costellato di ostacoli sempre più insormontabili per il cittadino (costi elevati, tempi di attesa impossibili per la celebrazione di processi civili, sentenze poco chiare), i paladini dei consumatori hanno posto nella realizzazione delle istanze di conciliazione il loro maggiore impegno per la soluzione veramente efficace delle controversie sorte in tutti gli ambiti della vita economica.

## **Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica**

L'attività rivolta ai mezzi di informazione ha conosciuto anche nel 2006 un particolare impegno da parte del Centro Tutela Consumatori: 105 invii di comunicazioni per i mass-media, 77 edizioni di Pronto Consumatore, 124 trasmissioni radiofoniche, 9 presenze televisive nell'informazione locale della RAI, 2 guide e infinite interviste – i numeri parlano da soli!

### **konsuma – il magazine dei consumatori in Alto Adige**

Due le nuove riviste della collana "konsuma" che si aggiungono alle sette guide già pubblicate: il numero uscito a maggio si è occupato di "telefonia, internet, luce & Co.", mentre a novembre è uscito il numero dedicato ai temi del testamento biologico, dell'eredità e dei servizi funebri.

La grande domanda di informazione qualificata ha trovato conferma nel successo incontrato da queste due guide: entrambe esaurite in pochissimo tempo!

### **Televisione: puntopiù**

Come già ormai da tre anni, si ripete ogni mese l'appuntamento della RAI locale con la trasmissione televisiva per i consumatori "Puntopiù", ulteriore occasione curata dal CTCU per informare in modo oggettivo e indipendente su tematiche di attualità.

### **Radio: rubriche "Schlau gemacht", "Achtung, Falle!", "Verbrauchertipp"**

La rubrica radiofonica "Schlau gemacht" annovera ormai 4 anni di presenza all'interno della trasmissione in lingua tedesca "Treffpunkt Südtirol" della RAI Sender Bozen, e costituisce ormai un appuntamento fisso per molti consumatori altoatesini. Ben 50 le trasmissioni mandate in onda nel 2006, sempre con la presenza di Evi Keifl e delle sue approfondite ricerche su tematiche di attualità.

Anche Radio Holiday ha inserito nella propria programmazione una rubrica settimanale, "Achtung, Falle", dedicata alla presentazione di brevi comunicati su argomenti sollecitati dai radioascoltatori. Una volta al mese infine TeleRadioVinschgau irradia in Val Venosta il "Verbrauchertipp", mentre una trasmissione con lo stesso titolo trova spazio anche nel palinsesto di Radio Grüne Welle.

### **Pronto Consumatore**

77 le edizioni di Pronto Consumatore sfornate nel 2006, sia in forma cartacea che in veste elettronica, sul sito internet del CTCU e come newsletter inviata agli abbonati al servizio. Da più di un anno il Pronto consumatore è diffuso anche capillarmente sul territorio della provincia e si può prelevare gratuitamente presso molte stazioni ferroviarie e fermate degli autobus; una forma molto gradita di informazione, tanto che su base annua sono stati più di 760.000 i numeri distribuiti.

### **Tutte le informazioni con un clic**

Assommano a circa 1.200 le pagine pubblicate nel sito internet del CTCU e disponibili in entrambe le principali lingue della provincia di Bolzano. L'ottima accoglienza riservata dai consumatori a questa fonte di informazioni si traduce nelle cifre rilevate, se riusciamo a toccare valori di punta di 5.300 visitatori al giorno! Anche l'aspetto qualitativo non è lasciato al caso: le valutazioni espresse dai consumatori relativamente all'offerta online indicano per l'81% giudizi da "buoni" a "molto buoni".

### **Manuale per la tutela dei consumatori**

Grazie ad un progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive e dalla Provincia Autonoma di Bolzano si è riusciti per la prima volta a raccogliere sotto forma di libro e diffondere tra la popolazione le conoscenze maturate in 11 anni di lavoro per i consumatori della provincia di Bolzano. Il "manuale per la tutela dei consumatori" offre una trattazione delle principali tematiche del settore, suddivisa in nove capitoli ricchi di preziosi consigli e informazioni pratiche, dalla A come assicurazioni alla Z come zucchero.

### **Informazioni per i consumatori in ladino!**

Sia il periodico Pronto Consumatore che il suo supplemento in chiave europea vengono pubblicati mensilmente anche in ladino; la RAI Radio Ladina trasmette inoltre una volta al mese la rubrica "La copa dal caffè", vetrina delle principali informazioni di attualità.

## **Sedi staccate e sportello mobile**

### **Merano**

La sede staccata di Merano, sostenuta (come tutte le altre sedi staccate) dalla locale Comunità Comprensoriale, ha accolto nell'anno trascorso più di 2.200 consumatori in cerca di un aiuto. La parte del leone l'hanno fatta le telecomunicazioni, settore che peraltro ha assistito ad ulteriori peggioramenti sia in termini di disponibilità da parte degli operatori, sia per quanto riguarda il rispetto mostrato verso l'utenza. Al secondo posto troviamo i problemi, o comunque le richieste, inerenti alle diverse forme assicurative: particolarmente complesso e imperscrutabile lo scenario dell'offerta per il consumatore medio. Infine, le numerose incongruenze riscontrate nell'applicazione delle norme sulla garanzia presso imprese ed esercenti: qui in particolare sembra essere il settore automobilistico dell'usato quello meno attento alle istanze della clientela, nel momento della vendita come in quello dell'assistenza. Le conseguenze sono sintetizzabili in posizioni di chiaro svantaggio per i consumatori. Altra tematica: l'acquisto della prima abitazione. Qui il servizio della sede staccata ha fornito consigli ad ampio raggio, ad esempio relativamente ai mutui maggiormente appetibili. Oltre alla consulenza offerta nella città di Merano si sono tenuti incontri a cadenza mensile nelle circoscrizioni della stessa Merano e a Lana, San Leonardo in Passiria e Naturno, dove si sono presentate le iniziative avviate dal CTCU. Infine sono stati redatti dei contributi su tematiche consumeristiche destinati a vari bollettini comunali del Burgraviato.

### **Lana**

L'attività di consulenza si è estesa ultimamente anche ai Comuni limitrofi di Foiana, Tesimo, Cermes, Marlengo, Postal e Gargazzone. Le date e gli orari vengono comunicati alla popolazione attraverso i bollettini comunali di informazione dei singoli centri, che spesso ospitano anche interessanti articoli incentrati sui temi via via di attualità per il CTCU. Gli argomenti che hanno suscitato maggior interesse sono stati anche qui l'ambito della telefonia, le assicurazioni ed i servizi finanziari.

### **Brunico**

Le lamentele avanzate dai consumatori della Val Pusteria si sono concentrate soprattutto nell'ambito dei servizi telefonici, a causa di addebiti spropositati in bolletta, collegamenti ADSL poco efficienti, attivazione di servizi non richiesti. Va detto che in numerose occasioni si è riusciti a condurre la controversia verso risultati positivi per i consumatori.

Intensa l'attività di verifica delle polizze assicurative, sia per quelle già stipulate, sia per quelle semplicemente proposte dagli agenti ai consumatori: la novità dell'anno trascorso consiste proprio nel fatto che sempre più consumatori cercano informazioni preliminarmente alla conclusione contrattuale, e non più tanto quando ormai le condizioni di polizza sono state accettate con la sottoscrizione di una polizza. Nell'ambito dei prodotti assicurativi del ramo vita si sono avute anche numerose verifiche, soprattutto in riferimento all'intensa diffusione nella valle di sistemi di vendita multilivello, protagonisti di vendite di polizze vita prevalentemente ai giovani. Si cerca peraltro di diffondere al proposito un'informazione di tipo preventivo, anche attraverso interventi nelle scuole.

La consulenza legale ha visto accrescersi di misura negli ultimi mesi le richieste connesse a controversie in campo edile. I contratti preliminari di compravendita hanno costituito un ulteriore elemento oggetto di verifica da parte della nostra sede staccata, che inoltre ha svolto non di rado opera di intermediazione per difficoltà intervenute in corso d'opera tra committenti ed artigiani o imprese costruttrici. In crescita anche le richieste legate a servizi finanziari, e la consulenza sulle possibili forme di finanziamento offerte dal sistema bancario.

### **Bressanone e Chiusa**

Piuttosto ampio lo spettro delle richieste avanzate dai consumatori alla locale consulenza legale: numerosi come sempre i contratti da esaminare, prevalentemente quelli conclusi con artigiani ed imprese costruttrici. Il momento dell'acquisto o della costruzione della prima abitazione rappresenta senz'altro l'occasione più sentita per raccogliere il parere del CTCU, che viene naturalmente interpellato anche per organizzare al meglio il relativo finanziamento. Più sentite nell'anno trascorso le difficoltà legate ad iniziative delle diverse Autorità (come in occasione delle "molte pазze", delle bollette Enel e degli avvisi diffusi dalla Agenzia delle Entrate).

Assai richiesta la consulenza neutra e indipendente offerta in ambito assicurativo, dove il trend propende molto chiaramente verso il reperimento di informazioni preliminari alla conclusione di contratti. Molto spesso si fa riferimento a strumenti ben collaudati elaborati dal CTCU, come il check-up assicurativo individuale, il check-up per la RC auto ed il calcolatore sinistri.

Ancora, punto in comune questo con tutte le altre sedi staccate, l'ingente mole di richieste relative alla telefonia. Ottima come in passato la collaborazione con gli organi di informazione locali, che anzi nel prossimo anno si arricchirà di un rinnovato impegno sul piano della collaborazione con i bollettini comunali di informazione. Ben accolte infine le occasioni di approfondimento offerte in numerose conferenze presso varie località anche minori, nonché nella scuola, ad esempio sul tema delle assicurazioni.

### **Silandro**

Telefono ed assicurazioni: questi, come già in passato, i temi maggiormente gettonati dai consumatori nella consulenza offerta in Val Venosta. Numerose d'altronde le richieste inerenti all'intero spettro dei diritti del consumatore – dalla garanzia al recesso, nonché sul tema dei servizi finanziari.

Emittenti e testate giornalistiche locali (Vinschger, Teleradio Vinschgau) sono state coinvolte con successo nel lavoro svolto per l'informazione della popolazione.

### **Vipiteno**

L'attività di consulenza condotta a Vipiteno si è informata a due principali obiettivi: da un lato l'offerta del maggior numero di informazioni indipendenti per la popolazione locale intenzionata a maturare scelte consapevoli soprattutto in ambito finanziario, e dall'altro la ricerca comune di vie percorribili insieme ai consumatori per la soluzione dei problemi incontrati quando ormai si fossero già adottate scelte indesiderate.

Molti colloqui sostenuti nell'ambito della consulenza hanno riguardato contratti, ad esempio nella ricerca delle possibilità di recesso previste dalla normativa, ma anche il mancato rispetto delle condizioni di garanzia. L'intermediazione del CTCU è stata cercata in molti casi di difficoltà con operatori telefonici, e in qualche occasione si è dovuti intervenire per dirimere controversie con artigiani o ditte costruttrici. Un ambito di grande interesse è stato rappresentato dall'informazione sui prodotti assicurativi, dove si è puntato in massima parte sull'attività di prevenzione e sull'impiego dei servizi approntati dal CTCU per questo settore. Vivace infine l'impegno volto all'informazione attraverso i media locali.

### **Val Gardena e Val Badia**

Ad ampio raggio gli interessi perseguiti dai consumatori anche nel 2006, dove al primo posto si sono affermati i reclami relativi ai servizi telefonici. La stragrande maggioranza delle richieste ha comunque riguardato l'ambito dei servizi pubblici: dall'Enel alle Poste, senza tralasciare l'operato delle Amministrazioni comunali. Segue l'ambito delle assicurazioni, dove ha particolarmente interessato la possibilità di annullamento per le polizze vita, ed il settore del commercio, segnatamente nelle componenti delle vendite fuori dai locali commerciali e dei contratti a distanza. Fortunatamente è bastata spesso una telefonata con la controparte di turno per risolvere senza troppa burocrazia i problemi lamentati dai consumatori. L'informazione preventiva ha rappresentato peraltro la chiave dell'opera prestata in questa comunità locale, con l'obiettivo di rafforzare il consumatore ed evitare così errori anche importanti. Come già a partire dal luglio 2004, ogni mese è andata in onda sulle frequenze della RAI, Sender Bozen, la rubrica "La copa dal café", trattando di volta in volta tematiche di viva attualità.

### **Comune di Bolzano: Sportello del Consumatore**

Alto gradimento per lo Sportello del Consumatore, organizzato presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico del Comune di Bolzano. Al primo posto della lista delle consulenze richieste, anche qui, l'ambito della telefonia, seguito dalle informazioni sulla garanzia e sui fornitori di servizi universali. Per il periodico "Bolzano notizie" si sono curati a cadenza regolare contributi incentrati sulle tematiche di maggiore attualità per il consumatore. In collaborazione con l'Amministrazione comunale si è inoltre sviluppato il progetto "Bolzano città sicura", che ha portato ad una serie di incontri in quattro istituti superiori della città sviluppati sulla tematica della sicurezza nell'impiego delle nuove tecnologie e delle truffe diffuse attraverso internet.

### **Sportello mobile del Consumatore**

Lo Sportello mobile ha effettuato nel corso del 2006 ben 157 fermate, distribuite sull'intero territorio provinciale, raggiungendo più di 4.000 consumatori in cerca di consigli e aiuto. Come presso le sedi staccate, la maggior parte delle richieste si è articolata sulle tematiche delle comunicazioni, ma non è mancato l'interesse verso argomenti quali i servizi bancari ed assicurativi. In molte occasioni sono stati cercati consigli disinteressati per un atteggiamento di consumo più critico e consapevole: elettrosmog e radiazioni elettromagnetiche sono ad esempio risultati argomenti di vivo interesse. Lo Sportello mobile del Consumatore ha presenziato infine in numerose occasioni speciali, chiamato sul posto e sostenuto da Amministrazioni comunali o altre istituzioni.

## Nomi, cifre, fatti

### Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Tutela dei consumatori
- Asterisco/Asterisk (SGK-UIL)
- Ecoistituto
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI)
- Grain (già Rainbow)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e ulteriori 241 soci. Nel 2006 si è tenuta una assemblea dei soci.

### Membri del direttivo:

Presidente: Fabio Degaudenz  
 Vice presidente: Heidi Rabensteiner  
 Membri: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco  
 Direttore: Walther Andreas  
 Revisori dei conti: Bernhard Resch, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Il comitato direttivo nel 2006 si è riunito 11 volte.

### Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente: Luis Durnwalder  
 Camera di Commercio: Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Dieter Steger  
 Centro Tutela Consumatori: Walther Andreas, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello, Heidi Rabensteiner  
 Segreteria: Elisabeth Spergser

## RIEPILOGO FINANZIARIO

### Entrate 2006

Provenienza		± 2005
Provincia autonoma	400.000,00	+ 11 %
Contributi per progetti	545.018,88	- 38 %
Risorse proprie	71.431,03	+ 17%
<b>Totale</b>	<b>1.016.499,91</b>	<b>- 22%</b>

### Uscite 2006

Progetti/progetti	47,07 %
Personal/personale	35,92 %
Betriebskosten/costi gestione	8,33 %
Honorare/onorari	4,74 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	2,67 %
Diensträume/locali	1,27 %

### Collaboratori (al 31.12.2006)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	5	4
Segreteria / prima consulenza	1	2
Collaboratori a progetto	-	4
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	1
Segreteria	1	
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno, val Badia	1	2
Collaboratori occasionali		6
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>19</b>

### **Collaboratori volontari: 35**

## **Dove trovarci**

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

**Infopoint:** da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17

### **Consulenze**

- Consulenza giuridica all-round per consumatori (personale e telefonica)  
lunedì-venerdì ore 10-12, lunedì-giovedì ore 15-17
- Sportello Assicurazione e Previdenza  
lunedì-venerdì ore 10-12, lunedì-giovedì ore 15-17, tel.: 0471 329386
- Sportello Alimentazione - "Dentro l'etichetta"  
lunedì e mercoledì ore 10-12
- Sportello Casa  
Consulenza giuridica:  
lunedì e mercoledì ore 9.30-12, tel: 0471-303863  
Consulenza tecnica:  
martedì ore 9-12.30 e 14-16.30, tel: 0471-301430
- Consulenza consumo critico / elettrosmog  
lunedì e martedì ore 10-12 e 16-18, tel.: 0471-941465

**Centro Europeo dei Consumatori:** da lunedì al venerdì, ore 8-16

**Punto informativo-didattico sul consumo:** lunedì e martedì ore 10-12 e 16-18

### **Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:**

**Merano:** da lunedì al venerdì ore 9-12.15, Mer ore 16-18

**Silandro:** 1° e 3° lunedì del mese dalle 15 alle 18

**Bressanone:** ogni Mercoledì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

**Chiusa:** 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

**Vipiteno:** Lunedì dalle 9 alle 11, Mercoledì dalle 17 alle 19

**Brunico:** lunedì e giovedì 8.30 - 12.00 e 14.30 - 18.00

**Campo Tures:** ogni 3° giovedì del mese ore 14.30-17.30

**Val Badia:** Giovedì dalle 9.30 alle 11.30

### **Centri di consulenza presso i comuni**

**Bolzano:** ogni venerdì dalle 10 alle 12

**Lana:** ultimo lunedì del mese dalla ore 17 alle 19

### **Sportello mobile:**

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

## **Riepilogo contatti con consumatori**

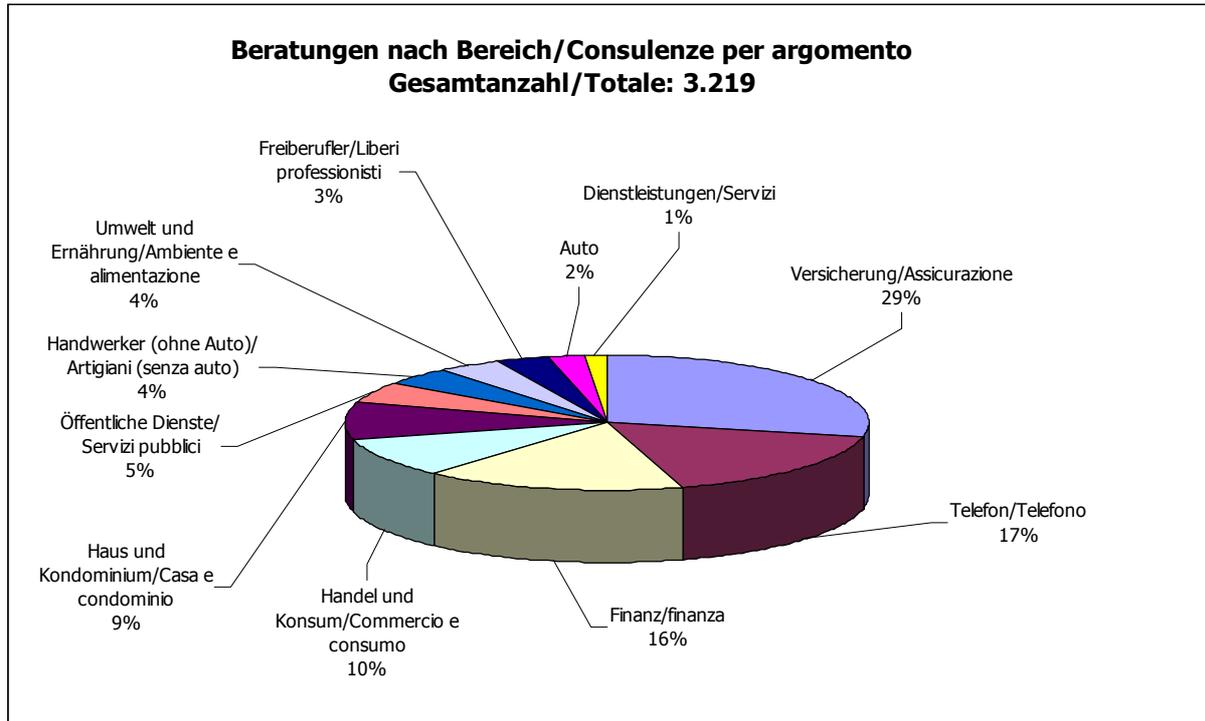
Tipo di servizio	2006	2005	%
Consulenze	3.219	3.441	-6,45
Richieste d'informazione: (telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)	18.639	17.483	6,61
Pubblicazioni distribuite	(815.300)	-	-
Sportello mobile (157 "fermate")	4.090	4.115	-0,60
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	4.935	3.362	46,79
Seminari, conferenze	2.545	2.042	24,63
Visite di alunni alla sede	1.615	546	195,79
Centro Europeo Consumatori: (Richieste d'informazione, consulenze transfrontaliere, opuscoli e newsletter)	12.941	13.275	-2,52
<b>Totale</b>	<b>44.990</b>	44.246	<b>+12,98</b>

Visite sui siti [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it) e [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org): 1.868.908 (+ 16%)

(CTCU: 3.872 / giorno; CEC: 1.247/ giorno); totale pagine visualizzate: 8.705.205 (+ 10%)

max. visite/giorno CTCU: 5.375, max. visite/giorno CEC: 2.025, abbonati newsletter: 4.532 (+ 66%)

## Consulenze secondo argomenti



## Richieste d'informazione secondo argomenti

