

I consumatori: «Troppi errori sugli scontrini»

A sbagliare soprattutto i supermercati: «Un prezzo sugli scaffali, un altro alla cassa»

Carissimi conti, banche sotto accusa

I consumatori: «Costi triplicati, sono arroganti e non trasparenti»

La denuncia dei consumatori: cresce il numero di automobilisti che se ne infischia dell'obbligo di fermarsi

Troppi incidenti sulle strisce pedonali

Il Ctcu: colpa anche delle forze dell'ordine che non sono abbastanza severe

INDAGINE DEI CONSUMATORI

«Arroganti e poco trasparenti»

Ctcu all'attacco delle banche

Cuori solitari, business con imbroglio

Allarme del centro consumatori: soldi e delusioni per l'anima gemella

Bocciato il Ctcu. «Inviteremo gli associati a dissentire»

All'Ordine non piacciono

i prezzi dei dentisti online

Il Ctcu: le banche seguono i consigli della Banca d'Italia

«Portabilità dei mutui, consumatori raggirati»

Vendite capestro, vittoria dei consumatori

In tribunale l'enciclopedia da 6000 euro

«Radar, troppa confusione»

Cancellati i costi esorbitanti per rinunciare. I consumatori: la giunta ha disorientato i cittadini

Niente sconti, «legge da museo»

I consumatori: abolisciamola

Il caro-petrolio ingrassa la Provincia

«Libertà agli imbrenditori» Dai super prezzi 64 milioni di euro in più. I consumatori: redistribuirli

Il Centro tutela consumatori mette in guardia

«Lampade risparmio»

ma più inquinanti»

Il Ctcu spinge verso i fondi etici

Chiesta

«Le antenne dei telefoni

sono molto pericolose»

SOCIETA' TELEFONICHE

Joliette truffa, incubo

Denuncia dei consumatori al Garante:

«Comuni, difendete i

Il Ctcu lancia un accorato appello

«Tariffe bloccate, prezzi contenuti»

CONSUMATORI

TASSI / UNA NOTA DEL CTCU

France

Rapporto Rapet, Mutui casa, rata più

giocattoli pericolosi

Incontro con

sui «rischi

I consumatori: le

«Bolle

Il Ctcu: le ta

L'ann

«L

I Con

Assi

«Sit

Conti telefonici gonfiati

per servizi non richiesti

Il Ctcu plaude all'intervento del Garante sui prezzi online

I dentisti: «Siamo medici

non vendiamo televisori»

RELAZIONE ANNUALE 2008

*Importante consigliare al meglio i
consumatori, soprattutto in tempi difficili!*



Centro Tutela Consumatori Utenti
LA VOCE DEI CONSUMATORI

Il Ctcu

RELAZIONE ANNUALE 2008

Prefazione	3
Rappresentanza istituzionale dei consumatori	4
Diritto dei consumatori e mercato	5
Servizi finanziari	6
Assicurazioni e previdenza	7
Ambiente e salute	8
Abitare, costruire, energia	9
Economia domestica e abbigliamento	11
Viaggi, tempo libero, hobbies	12
Traffico e comunicazioni	13
Alimentazione	14
Consumo critico	15
Centro Europeo Consumatori (ECC-Net)	16
Formazione dei consumatori e formazione interna	17
Conciliazione e composizione delle liti	18
Sportello reclami servizi	18
Consumatori e mercato 2007	19
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica	19
Sedi staccate e sportello mobile	27
Nomi, cifre, fatti	28

Prefazione

IMPORTANTE CONSIGLIARE AL MEGLIO I CONSUMATORI, SOPRATTUTTO IN TEMPI DIFFICILI

Da diversi anni ormai siamo convinti che il livello di benessere cui siamo abituati in Occidente sia destinato ad incrinarsi, anzi che esista addirittura la "necessità" di attraversare una fase di rallentamento consistente e duraturo della corsa in atto. La fiducia degli operatori è da tempo svanita, sulla spinta del diffuso disprezzo e del dissennato sperpero delle risorse naturali ed economiche ottenute dallo sfruttamento del pianeta. La crisi economica che abbiamo cominciato ad assaggiare, per alcuni di profonda gravità, per altri del tutto risibile, dovrebbe assumere varie caratteristiche di natura deflattiva, con la caduta dei prezzi di beni e servizi, ma anche con il crollo degli investimenti in beni strumentali. I programmi anticiclici e di salvataggio congiunturale puntano ad affrontare questi aspetti, giocando anche sull'effetto atteso dalla correzione verso il basso dei tassi di interesse. Il problema è che nessuno sa fino in fondo se questi tentativi di salvataggio andranno veramente a buon fine. Quello che invece è certo è che la deflazione in genere non è facile da combattere, soprattutto quando ha iniziato la sua affermazione sui mercati. Per tali ragioni ci appare quanto mai pericoloso dar retta a chi da molte parti invita i consumatori a spendere e spendere, assumendosi anche nuovi debiti pur di movimentare l'economia. All'interno di un periodo deflattivo è invece consigliabile ridurre al minimo il proprio indebitamento. Alcuni segni della tendenza in atto si sono già fatti notare concretamente anche nei supermercati della nostra provincia, dove abbiamo ora, a seconda dei punti di vista, un eccesso di offerta o una carenza di domanda. I prezzi comunque si muovono tendenzialmente verso il basso.

Volendo tirare le somme relativamente all'anno che si è concluso, possiamo notare per l'ennesima volta una chiara conferma di quanto i consumatori della provincia di Bolzano debbano fare i conti ogni giorno con un'ampia gamma di difficoltà che si frappongono alla libera scelta del singolo consumatore. Gli ostacoli divengono via via più insormontabili quando spostiamo l'esame verso le più moderne dimensioni del mercato, impersonale e automatizzato, regolato da transazioni elettroniche e dominato dalla più grande mancanza di trasparenza. La palma in negativo possiamo attribuirla qui ai gestori delle telecomunicazioni, che ancora possono muoversi in un territorio privo di adeguate regolamentazioni e senza il minimo rispetto nei confronti del cliente / consumatore. Non mancano d'altronde altri spazi di insoddisfazione, ad esempio verso l'applicazione (o meglio, la non applicazione) del diritto alla garanzia legale, o relativamente ai diversi vizi di costruzione, agli esiti insoddisfacenti delle riparazioni auto o degli interventi degli artigiani, senza dimenticare i disagi incontrati nelle attività del settore bancario e assicurativo. La nostra consulenza è richiesta più che mai, ora anche in settori relativamente nuovi, come il mercato dell'energia. Un po' ovunque d'altronde si sono registrati nello scorso anno degli aumenti di prezzi e tariffe che hanno messo in seria difficoltà i bilanci familiari. Che dire poi delle insicurezze relativamente alla gestione del denaro e degli investimenti, della modulistica contrattuale farcita di clausole vessatorie e degli sforzi orientati ad un consumo consapevole? Il nostro impegno in termini di informazione ed assistenza è stato ancora una volta poliedrico e aperto a tutte le sollecitazioni che potessero migliorare la sicurezza e la vita del consumatore.

Le persone che si sono rivolte al nostro Centro attraverso un contatto telefonico o per iscritto, la presenza in una delle nostre sedi o alle numerose manifestazioni da noi organizzate assommano a 46.000. Se rapportiamo questo dato al valore rilevato nell'anno precedente, possiamo parlare di una crescita del 7%. 1.833.000 invece i consumatori che ci hanno visitato online e si sono avvalsi della nostra offerta presente in internet. Le collaboratrici ed i collaboratori del CTCU sono riusciti nel 2008 a recuperare per i consumatori assistiti in diverse forme di intervento ben 713.700 Euro oggetto di contenzioso. In termini indiretti, sia attraverso i confronti dei prezzi, sia con l'evidenziazione di ostacoli alla trasparenza e alla concorrenza, le informazioni diffuse dal CTCU hanno contribuito in gran misura a rafforzare la posizione dei consumatori ed anche il loro potere d'acquisto.

I risultati del nostro lavoro che ora documentiamo in dettaglio nella presente Relazione annuale sono stati possibili solo grazie al grande impegno di tutti i collaboratori del CTCU e al sostegno garantito dai finanziatori del Centro, tra questi soprattutto la Provincia Autonoma di Bolzano, ma anche lo Stato, l'Unione Europea, la Regione Trentino – Alto Adige, le Comunità Comprensoriali, i Comuni e, nella misura non proprio trascurabile del 23%, le attività di autofinanziamento come i contributi dei soci ed altre iniziative di sostegno. Importante anche il contributo elargito in termini di tempo e di impegno concreto da parte dei collaboratori esterni e dei volontari che hanno partecipato a diversi incontri di organi decisionali e ad attività di sensibilizzazione dei consumatori. Grazie ad essi siamo riusciti a far sentire la "voce dei consumatori" in modo più forte e chiaro, tanto da far migliorare l'attenzione verso il consumatore da parte di chi, operatore pubblico o privato, produce o offre beni e servizi.

Il Centro Tutela Consumatori e Utenti dell'Alto Adige sarà anche nell'anno in corso un importante interlocutore nell'ambito della politica rivolta ai consumatori, nonché nei confronti di aziende ed amministrazioni: efficace presenza e rappresentanza dei consumatori, affermazione dei diritti in sede legale (in luglio finalmente dovrebbero trovare attuazione le norme sulla class action), consulenza specialistica, informazione e formazione dei consumatori saranno come sempre i nostri punti di forza.

Adelheid Rabensteiner, presidente

Walther Andreas, direttore

Rappresentanza istituzionale dei consumatori

Per molte famiglie il reddito si esaurisce prima che finisca il mese

Si tratta di un impegno non indifferente per molte famiglie della nostra provincia: far bastare il reddito a disposizione per tutto il mese. Diversi studi denunciano come i problemi si avvertono già alla terza settimana.

Elevata pressione inflazionistica, modesti livelli di reddito e voracità del fisco fanno sì che in molti debbano stringere sempre più la cinghia. L'andamento dei consumi non lascia molto spazio alla speranza, e l'accrescersi del costo della vita spinge sempre più famiglie sulla via dell'indebitamento.

A caccia del potere d'acquisto, ovvero "dove prendo i soldi per il dentista?"

Gli innalzamenti di prezzi e tariffe, particolarmente dinamici all'indomani del passaggio all'Euro, non sono sfuggiti neppure nel 2008 all'esame critico del CTCU. Sono sempre di più le famiglie che, anche in Alto Adige, soffrono di una consistente perdita nel potere d'acquisto, ed anche il ceto medio condivide ormai questa situazione. Nei mezzi di informazione e nella discussione economica e sociale si è trattato di un tema costantemente in primo piano, dibattuto talora con toni particolarmente accesi e con una marcata enfaticizzazione dell'ottica del consumatore. 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 apra loro una maggiore trasparenza sul mercato; una serie di misure che possa attutire il peso del costo della vita per le fasce socialmente più svantaggiate, fino a giungere a forme di sostegno all'edilizia abitativa e di aiuto al ceto medio, anche sotto forma di sgravi fiscali.

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 invece di misura a far volatilizzare velocemente il denaro. Il CTCU ha offerto nel corso del 2008 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. Il libretto contabile online si è ben presto affermato presso migliaia di famiglie della nostra provincia quale importante strumento in grado di permettere la gestione analitica del proprio budget. Questi consumatori hanno già varato in casa propria un vero "programma di risparmio". Al proposito si può anzi dire che i rincari degli ultimi anni hanno portato un effetto positivo, ossia quello di spingere molti consumatori ad agire in maniera più consapevole e attenta a garantirsi un futuro più sicuro.

Diritto dei consumatori e mercato

Pubblicità ingannevole

Nel corso del 2008 si è provveduto ad inoltrare diverse segnalazioni all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Esse hanno riguardato tra l'altro alcune offerte promozionali promosse da gestori elettrici, istituti di credito ed una società straniera che contatta potenziali clienti proponendo lotterie. In tutti i casi si sono raccolte numerose valutazioni presso i consumatori, per stabilire se e in che misura fossero presenti elementi di ingannevolezza. L'Autorità Garante ha condiviso in più occasioni il punto di vista proposto dal CTCU, irrogando anche sanzioni consistenti. Un gestore elettrico è stato ad esempio condannato al pagamento di 250.000 Euro.

Diritto di garanzia

Sono passati ormai più di 6 anni dalla riforma intervenuta nel diritto di garanzia, ma si continuano a registrare difficoltà anche notevoli: dinieghi immotivati da parte degli operatori o tempi di riparazione improponibili sono ancora all'ordine del giorno. Talora si viene a sapere che il venditore ha richiesto al consumatore somme di denaro a titolo di rimborso delle spese di viaggio o diritti di chiamata, in modo del tutto ingiustificato. I problemi incontrati assumono però dimensioni gigantesche se andiamo a considerare il settore auto. Qui si sono registrati anche numerosi tentativi di negare gli interventi in garanzia nei confronti di cittadini extracomunitari. Le cose si sono risolte solo dopo l'intervento del CTCU.

Contratti a distanza e vendite fuori dai locali commerciali

Se sempre più di frequente i consumatori si procurano i prodotti di proprio interesse attraverso i canali del commercio a distanza, mantiene ancora una certa attualità anche il fenomeno delle vendite al di fuori dei locali commerciali. Per entrambe queste forme di acquisto è sancito dalla legge un diritto di recesso, il cui esercizio non avviene però senza incontrare problemi di vario tipo. Molte volte le informazioni fornite dal venditore sono carenti; ma i consumatori si vedono anche confrontati con richieste di sottoscrizione in calce a contratti che non hanno avuto alcuna possibilità di leggere. Altrettanto difficoltosa anche la via da perseguire per ottenere il rispetto del diritto alla garanzia, quando magari il venditore e lo spedizioniere si palleggiano le responsabilità per danni che il consumatore può constatare solo quando riceve un pacchetto dal contenuto parzialmente o totalmente danneggiato. Le soluzioni arrivano in questi casi solo dopo mesi di discussioni e interventi.

Mancanza di trasparenza fra avvocati e mandanti

Molti consumatori si sono rivolti al CTCU lamentando problemi con avvocati – soprattutto relativamente all'onorario preteso dagli stessi. Non sono pochi i casi in cui i mandanti si rendono conto dell'effettivo ammontare dei costi maturati soltanto all'indomani della celebrazione del processo. Oltretutto anche le note onorarie risultano poco comprensibili. La riforma voluta da Bersani per far soffiare finalmente un vento nuovo sul mercato ormai impietrito dei servizi legali sembra aver sorvolato il settore e le relative tariffe senza smuovere alcunché. Per non far completamente svanire la fiducia dei consumatori in questa categoria professionale è impellente un ripensamento che porti a formulare tariffe trasparenti e intelleggibili.

Diritti del consumatore in versione "multilingue"

I nostri concittadini stranieri ed extracomunitari incontrano talora difficoltà piuttosto consistenti quando si tratti di interloquire con gli operatori economici e la Pubblica Amministrazione: non solo per motivi linguistici, ma anche a causa di diverse abitudini e stili di vita cui erano abituati nel Paese di origine. Il CTCU ha pensato allora di predisporre un piccolo prontuario che illustri i fondamentali diritti del consumatore per la vita di ogni giorno. L'opuscolo è ora disponibile in sei lingue.

Servizi finanziari

Mutui casa

Anche nel 2008 le richieste avanzate dai consumatori in cerca di consigli e aiuto in relazione ai mutui casa hanno fatto la parte del leone nel settore della consulenza finanziaria. A seguito dei continui aumenti dell'Euribor, parametro di riferimento dei tassi variabili, registrati fino a settembre 2008 è stata forte la richiesta di assistenza e di consulenza riguardo all'opportunità di rinegoziare le condizioni del proprio mutuo oppure di passare ad altro istituto di credito utilizzando la cd. surrogazione. Proprio in merito all'applicazione della surrogazione, o portabilità dei mutui, il Centro ha condotto un'indagine tra le banche locali, giungendo purtroppo a constatare come alcune banche non rispettassero la legge, negando così indubbi vantaggi ai consumatori. Altri istituti di credito hanno invece escogitato dei trucchi, sempre in dispetto alla normativa Bersani, richiedendo penali non dovute all'atto della surrogazione o della rinegoziazione. Il tempestivo intervento del CTCU ha potuto però evitare che i consumatori sborsassero somme non dovute. Un grandissimo interesse è stato infine riscosso dai due confronti redatti lo scorso anno fra le condizioni praticate in Alto Adige per l'accensione di mutui casa.

Conti correnti

Le reazioni dei consumatori rispetto alle rilevazioni che ogni anno il CTCU conduce per raffrontare le condizioni offerte dalle banche per la tenuta dei conti correnti ci confermano l'importanza di questa "bussola" nel garantire l'orientamento dei risparmiatori della nostra provincia. È possibile attraverso di esse individuare l'offerta che fa più al caso proprio, che attualmente vede sempre più consumatori orientati verso i conti online, di solito più convenienti rispetto alla variante tradizionale sia nelle normali transazioni operative che nella remuneratività dei depositi. Per consentire anche qui una panoramica il più possibile completa a tutto favore della libertà di scelta, le rilevazioni periodiche si concentreranno in futuro anche sul raffronto delle offerte online.

Crediti al consumo e pagamenti rateali

Le difficoltà lamentate da consumatori alle prese con pagamenti rateali e contratti di credito al consumo stipulati con varie società finanziarie sono risultate spesso ingenti. Il punto debole sembra essere rappresentato dalla qualità dell'informazione precontrattuale, il più delle volte estremamente scarna. Va così a finire che i consumatori sottoscrivono tutta una serie di clausole molto pesanti senza comprenderne la portata, salvo poi accorgersi troppo tardi di quanto sia oneroso ad esempio estinguere anticipatamente un contratto di finanziamento in corso. A tutto ciò si aggiunge generalmente il fatto che le società finanziarie non possono essere contattate facilmente per la richiesta di chiarimenti. Gran parte dei problemi censiti riguarda la "cessione del quinto", dove l'impegno del consumatore si concreta in un pagamento che viene direttamente detratto dallo stipendio.

Risparmio e investimento

Il 2008 è stato davvero un anno nero per molti investitori: non solo il mercato dei titoli quotati in borsa, ma anche tante altre forme molto diffuse di risparmio gestito, pensiamo solo ai fondi di investimento o alle gestioni patrimoniali, hanno conseguito gravi perdite.

Uno spiraglio di luce per tanti consumatori è venuto nella primavera del 2008 dalla pubblicazione della guida "Saper investire", un condensato di 14 anni di esperienza raccolta in ambito finanziario dagli esperti del Centro Tutela Consumatori, ma spiegato in una forma molto semplice ed accessibile a tutti.

Tutt'altro che facilmente accessibili invece le informazioni offerte dalle banche ai propri clienti a seguito dell'entrata in vigore della cosiddetta Direttiva MIFID, tesa a migliorare la trasparenza fra istituti di credito e clientela: molte banche propongono ai clienti la sottoscrizione di moduli quasi incomprensibili, tanto che diversi utenti si presentano allora al servizio di consulenza del CTCU per averne una "traduzione". Possiamo solo dire che in tale ambito si deve lavorare ancora molto per venire davvero incontro al cliente.

Ambiente e salute

Il dentista ha sbagliato – ed ora?

Un problema di grave portata e purtroppo relativamente frequente riguarda gli errori commessi dai professionisti delle cure dentarie. Per il CTCU in questi casi risulta pressoché impossibile proporre soluzioni extragiudiziali, a fronte di danni (non solo materiali, ma spesso anche di natura morale ed esistenziale) perlopiù di enorme portata. Si finisce così molte volte davanti al giudice, confidando in sentenze che possano ristorare almeno in qualche misura il danno patito.

Curarsi i denti è divenuto un lusso?

L'aspetto economico legato alle cure dentarie rappresenta un altro capitolo delle lamentele che giungono alla consulenza del CTCU: pretese che spesso esorbitano dalle prestazioni realmente fornite al consumatore, e verso le quali l'unico aiuto consiste il più delle volte nel consigliare di pretendere un dettaglio dei costi imputati, così da permetterne una puntuale verifica. Lo stesso discorso, ma in via preventiva, va fatto prima di iniziare dei trattamenti impegnativi. La chiarezza su quanto il tutto verrà a costare permette di affrontare con serenità la cura e, in caso di contestazione, di disporre di elementi (scritti) sufficientemente probatori dell'accordo tra le parti. È bene inoltre concordare col professionista che ogni scostamento dai costi previsti andrà subito comunicato al paziente. Non si comprende allora la posizione dell'Ordine dei medici, che invece di cooperare col CTCU per un miglioramento del settore frena ogni tentativo (siamo al terzo ormai) di offrire trasparenza attraverso la pubblicazione online dei listini dei professionisti. Esso è giunto anzi a minacciare ai professionisti che comunichino al CTCU i propri prezzi l'irrogazione di gravi sanzioni. Purtroppo non ci è rimasto che investire della cosa l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, confidando in una sua pronuncia che porti finalmente chiarezza.

Elettrosmog

Sono numerosi i consumatori che anche nel 2008 si sono rivolti al CTCU in cerca di informazioni sull'ampia tematica dell'elettrosmog. Si è trattato di telefonini, naturalmente, ma non solo: esistono tanti dubbi sulle tecnologie elettroniche, soprattutto per quanto riguarda l'inquinamento prodotto dai telefoni cordless e dalle reti informatiche senza fili (le "wireless lan"). Preoccupa in tale contesto la chiara tendenza del mondo delle comunicazioni ad abbandonare il telefono fisso per sostituirlo con apparecchiature che consentono sia il collegamento ad internet che la telefonia tradizionale, ma attraverso collegamenti wireless ad alta frequenza.

I consumatori più attenti si chiedono come sia possibile difendersi da questa forma di inquinamento sempre più invasiva, e di come questa difesa si possa attuare a costi ragionevoli. Qui il CTCU si offre per i necessari chiarimenti attraverso materiali informativi e consulenza personalizzata.

Ancora giocattoli pericolosi

Se presso il CTCU non riceviamo quasi nessuna segnalazione di prodotto pericoloso, uno sguardo all'ultima relazione annuale del sistema di allarme europeo RAPEX fa drizzare i capelli: dei circa 1.350 prodotti elencati come pericolosi, più di 400 erano giocattoli – si tratta del 30%. Soprattutto per questo genere di prodotti, destinati all'infanzia, il Centro Tutela Consumatori pretende che esistano e vengano fatti rispettare dei divieti severissimi, estesi a tutti i materiali cancerogeni, genotossici e ad ogni tipo di profumazione. Attualmente la Commissione Europea è impegnata nel riesame della direttiva che disciplina il settore dei giocattoli. La bozza più recente prevede livelli limite più severi degli attuali per le sostanze chimiche, allergeniche e profumanti – purtroppo però non si considera con la sufficiente serietà il pericolo delle sostanze mutagene e genotossiche, che in tale documento risultano permesse nei giocattoli fino a livelli che non sono consentiti neppure nei cosmetici ...

Abitare, costruire, energia

Agevolazioni fiscali per le opere di risanamento energetico

Il tema del recupero energetico ha svolto il ruolo principale per tutto il 2008, soprattutto in collegamento con le relative agevolazioni fiscali. Dal momento che era noto come dal 2009 non sarebbe stata più consentita la cumulabilità dell'agevolazione statale con quella provinciale, molti consumatori hanno fatto di tutto per concludere i lavori di risanamento entro il 2008, spesso con la necessità di ragguagli e informazioni sul filo di lana.

Sostituzione di finestre e di cassonetti per avvolgibili

L'agevolazione fiscale prevista nella misura del 55% ha fatto sì che la sostituzione di finestre e di strutture per avvolgibili sveltasse al primo posto nella richiesta di chiarimenti presso la consulenza tecnica dell'edilizia presso il CTCU. Le principali richieste hanno riguardato gli aspetti qualitativi e la possibilità di operare confronti attendibili fra le diverse offerte. Si sono registrati anche alcuni problemi insorti all'indomani della sostituzione delle finestre con prodotti moderni muniti di vetrocamera: ad esempio per la formazione di condensa. Il Centro Consumatori ha prestato la necessaria assistenza, offrendo informazione imparziale e consigli a tutto campo.

Isolamento termico degli edifici

Ristrutturazioni, isolamento e risparmio energetico: un bell'impegno per chi si accinge ad affidare le relative opere, ma una grossa incognita riguardo ai materiali. Cosa consigliare, per rientrare nei criteri previsti dalle agevolazioni fiscali e per avvalersi di una buona qualità? Il CTCU ha cercato di consigliare i consumatori mantenendo la massima imparzialità e offrendo un orientamento a chi si è rivolto alla consulenza con le idee un po' confuse. La forma semplice e chiara dei fogli informativi predisposti ha incontrato l'interesse ed il plauso delle persone in cerca di un consiglio.

Misure di sostegno al risparmio energetico varate dalla Provincia Autonoma

Molteplice l'interesse mostrato dai consumatori verso le agevolazioni previste dalla Provincia a sostegno delle opere di risparmio e miglioramento dell'efficienza energetica. Alla fine di ottobre sono entrate in vigore delle nuove direttive, e così il CTCU si è impegnato nella tempestiva informazione sulle novità normative, attraverso il canale del comunicato stampa, la redazione di specifici fogli informativi e l'intensificazione della consulenza specialistica personalizzata.

Colloqui incentrati sulle possibilità di acquisto di immobili

Una delle richieste più frequenti concerne l'esame delle diverse possibilità che consentono di divenire acquirenti di un immobile, come donazione, acquisto, permuta. Questa forma di consulenza non trascura alcun aspetto, spaziando dalla contrattualistica alla trattazione degli aspetti tributari e toccando anche alcune particolarità dell'acquisto per successione ereditaria.

Controllo dei contratti preliminari di compravendita

Con piacere notiamo come diverse persone scelgono di rivolgersi in via preventiva al CTCU, proponendo il controllo di formulazioni contrattuali predisposte da venditori privati, aziende costruttrici o agenzie immobiliari per un esame approfondito delle stesse prima della sottoscrizione.

Attività del comparto edile

La consulenza in ambito edile comprende anche il controllo di contratti d'opera per l'esecuzione di diversi lavori. I consumatori desiderano ottenere informazioni circa i criteri da seguire per individuare l'artigiano che fa al caso loro, le possibili forme di tutela dai rischi connessi, la forma e i contenuti di un preventivo di spesa, nonché le conseguenze in caso di mancato o errato adempimento delle prestazioni concordate. Purtroppo accade che, nonostante tutte le precauzioni adottate e la formulazione di preventivi e contratti d'opera, si giunga a fatture che al termine dei lavori risultano più elevate del previsto. Esiste però anche a tal punto un margine di manovra, che i consulenti del Centro sanno sfruttare per avviare contatti chiarificatori con l'impresa e giungere spesso a soluzioni soddisfacenti per le parti.

Garanzia

Tra le segnalazioni e richieste di intervento relative al comparto edile assume un particolare rilievo l'aspetto legato alla garanzia per vizi nella costruzione o difformità del manufatto rispetto agli accordi. Dopo aver validamente espresso la relativa contestazione, il consumatore sollecita la rimozione dei vizi, ma spesso deve intervenire il CTCU per dar seguito a tale richiesta trattando con la controparte. Se poi i danni in questione sono di particolare gravità, le trattative divengono estenuanti e vanno dedicati al caso in questione molto tempo, grande attenzione ed energia.

Liberi professionisti

Quando i consumatori incontrano difficoltà nei confronti di architetti, geometri, notai o mediatori si possono rivolgere al Centro Tutela Consumatori richiedendo il controllo degli onorari pretesi, o la verifica delle responsabilità in gioco. Oggetto di analisi sono anche gli incarichi conferiti ad agenti immobiliari per organizzare l'intermediazione di acquisto o vendita di alloggi, dove il maggiore interesse si concretizza nell'elemento della provvigione, sia per quanto riguarda il se sia dovuta, sia per quanto attiene alla sua quantificazione. Diverse richieste riguardano infine la possibilità di risoluzione anticipata del mandato concordato con i mediatori.

Artigiani

La ritardata o inesatta esecuzione di un lavoro affidato ad un artigiano costituisce un tema trattato di frequente nella consulenza sulle questioni dell'edilizia. Le controversie al proposito vertono anche sull'ammontare dei costi fatturati, non sempre conforme a quanto pattuito inizialmente con l'accettazione da parte del consumatore del relativo preventivo di spesa. In questi casi è possibile giungere perlopiù a compromessi o accordi, spesso preceduti da una presa di posizione da parte del CTCU.

Questioni condominiali

La consulenza su questioni condominiali è stata presa in grande considerazione dai consumatori anche nel 2008, almeno a giudicare dalla mole di richieste pervenute ed evase. I contatti telefonici e le presenze su appuntamento hanno segnato un chiaro incremento rispetto all'anno precedente, mentre le richieste di conciliazione non hanno superato le cifre che erano state preventivate. Questi i principali ambiti toccati dalla richiesta di consulenza:

- consuntivi annuali delle spese
- osservanza del regolamento condominiale
- interventi orientati al risparmio energetico
- utilizzo delle proprietà comuni
- opere di isolamento e manutenzione straordinaria degli immobili.

Economia domestica e abbigliamento

Far pulire i capi d'abbigliamento alla lavasecco?

Stando alle segnalazioni pervenute dai consumatori della nostra provincia, sembra che affidare la pulitura dei propri capi d'abbigliamento ad una pulisecco rappresenti un'eventualità piuttosto rischiosa: capita infatti che il capo esca danneggiato dalla pulitura, o che addirittura vada per sempre smarrito. Le lamentele dei consumatori non hanno solitamente grande riscontro, a meno che il CTCU si faccia portavoce di tali interessi e riesca a raggiungere una soluzione accettabile.

Liberalizzazioni nel mercato dell'energia e del gas

Se per quanto riguarda le forniture di gas non si registrano almeno per il momento novità di rilievo, il mercato dell'elettricità registra invece i primi cambiamenti, che coinvolgono i consumatori desiderosi di sperimentare nuove offerte. Una rilevazione condotta dal CTCU nell'ottobre 2008 ha evidenziato che una famiglia media può ottenere dal cambio di fornitore dell'elettricità domestica un risparmio annuo di ca. 80 Euro. Molti consumatori hanno preso l'iniziativa e si sono rivolti ai nuovi gestori affacciatisi sul libero mercato, pur incontrando anche delle difficoltà legate ad esempio a situazioni di doppia fatturazione dei consumi. Si tratta però di difficoltà presto superate attraverso il ricorso all'istituto della conciliazione.

Indebitamento delle famiglie

La ricca provincia di Bolzano non costituisce un'eccezione quando si comincia ad avvertire il vento della crisi: il 2008 ha messo in luce diversi casi di difficoltà finanziaria delle famiglie, alle prese con problemi sempre più acuti di quadratura del bilancio familiare.

Un aiuto pensato per tali casi è stato offerto attraverso il lancio del progetto "Consumo – quanto basta?", in grado di raggiungere i consumatori con consigli incentrati sulla gestione delle finanze e sulle molteplici forme del risparmio (per maggiori informazioni si veda a pag. 16).

Frutta e verdura: Bolzano tra le realtà più care

Nell'agosto 2008 il CTCU ha condotto un confronto dei prezzi di frutta e verdura rapportato alla situazione rilevata nel 2005: si è visto così che in un periodo di 3 anni i prezzi sono cresciuti in misura superiore al 30%. Enormi le differenze riscontrate a seconda delle modalità di vendita considerate: relativamente ai mercati settimanali si sono verificati balzi del 350% rispetto alle quotazioni più basse censite nella città di Bolzano. Non parliamo poi dei risultati emersi andando ad allargare la prospettiva dell'analisi: chi acquistasse ai Mercati Generali di Verona andrebbe a risparmiare mediamente rispetto ai discount di Bolzano ben il 70%...

Obiettivo: gli articoli per la scuola

Un'altra rilevazione condotta nell'autunno del 2008 ha avuto come obiettivo le quotazioni degli articoli per la scuola. Chiare le conclusioni: chi confronta i prezzi può risparmiare, anche molto. Una sorpresa è emersa in relazione alle tipologie degli esercizi considerati: acquistando presso un negozio specializzato si può infatti risparmiare rispetto ai prodotti acquistati al supermercato, che comunque può vantare un assortimento di vendita piuttosto limitato. Altra sorpresa, le confezioni famiglia: non sempre le confezioni maxi consentono davvero un risparmio rispetto all'acquisto di piccole quantità, nonostante le indicazioni a lettere cubitali sulle confezioni promettano ben altro.

Non resta che consigliare ai genitori alle prese con tali acquisti di preparare una bella lista di ciò che si cerca e organizzare in proprio il confronto dei prezzi, acquistando nei negozi che si sono selezionati solo i prodotti che vi si trovano al prezzo migliore.

Viaggi, tempo libero, hobbies

Corsi di formazione

Il problema si ripete ogni anno: corsi di formazione negli ambiti più disparati, ma organizzati senza la serietà necessaria per rispettare la volontà del consumatore quando questi voglia esprimere il proprio recesso. Vari organizzatori pretendono il pagamento dell'intero corso, in chiaro disprezzo della normativa vigente, che consente di addebitare solo le ore di corso effettivamente fruite. A peggiorare la situazione già pesante, il fatto che le persone coinvolte appartengono spesso alle categorie più deboli (anziani, extracomunitari, ecc.), avvicinate spiegando come l'adesione ai contratti proposti sia "non vincolante". A tal punto l'intervento del CTCU si è potuto basare su elementi chiari, giungendo sempre alla completa soluzione delle problematiche presentate.

Il canone TV: la storia infinita...

Il Centro Tutela Consumatori di Bolzano ha preso posizione anche nel 2008 a favore di un'abolizione completa del canone TV: le modalità di incasso risultano estremamente inefficienti, senza parlare dell'ingiustizia in ambito sociale, dove un pensionato minimo si trova a pagare quanto un quadro dell'industria. Sarebbe molto più semplice e sostenibile prevedere un'imposta da applicare in sede di dichiarazione dei redditi, come quota all'interno dell'IRPEF. In realtà si prenderebbero tre piccioni con una fava: si avrebbe finalmente un'imposizione equa, si eliminerebbe l'evasione e si risparmierebbero gli enormi costi oggi investiti per la riscossione e i controlli.

Proposte di sport per bambini

Sono sempre di più i genitori che decidono di avviare i pargoli ad una pratica sportiva. Sia dal punto di vista educativo che da quello di consumatori attenti, essi si pongono però una serie di domande: che formazione avrà l'allenatore? Quali concetti pedagogici verranno seguiti? Quali sono gli obblighi in capo all'associazione sportiva? Chi risponde in caso di sinistro, e in che misura rispondono gli stessi genitori per comportamenti a rischio? I consulenti del CTCU si sono dedicati con attenzione allo studio di queste problematiche, predisponendo dell'adeguato materiale informativo per le famiglie in cerca di aiuto.

Lotterie straniere: sfortunati al gioco?

Ogni tanto spuntano le offerte di lotterie straniere – o perlomeno che così si definiscono – ad attentare ai portafogli dei consumatori altoatesini. Da un lato si sono avute molte segnalazioni riguardanti società germaniche che contattano i nostri consumatori con proposte delle cosiddette "lotterie a classi" (Klassenlotterien), mentre dall'altro numerose famiglie hanno ricevuto lettere provenienti dalla Spagna e recanti proposte per la partecipazione a lotterie in quel Paese, con promessa di laute vincite. Le lotterie "a classi" esistono realmente, ma in Italia non sono ammesse. Le lettere dalla Spagna invece rappresentavano veri e propri tentativi di truffa, destinati a far sborsare ai malcapitati destinatari delle missive un bel po' di Euro sotto forma di commissioni, tasse o premi assicurativi legati a incassi di premi strepitosi (promessi più di 100.000 Euro come vincita effettiva pronta da incassare). Una volta pagati questi balzelli, il consumatore non ha più sentito nulla, né degli intermediari, né tantomeno delle vincite. Ai collaboratori del CTCU è toccato un grosso impegno di informazione, accanto alla denuncia di tali pratiche all'Autorità Garante della Concorrenza per presunta scorrettezza. La decisione è attesa a breve.

Traffico e comunicazioni

Telefonia: finiranno mai i reclami?

Tanti e tanti i consumatori rivoltisi alla consulenza del CTCU per denunciare disguidi e pratiche scorrette da parte dei gestori della telefonia fissa. Le segnalazioni più numerose hanno riguardato fatture gonfiate da costi relativi all'attivazione di servizi mai richiesti. Informazioni personalizzate, lettere tipo e consulenza introduttiva alle procedure di conciliazione le forme concrete di aiuto messe in atto dai consulenti del CTCU, anche se talora il rapporto tra impegno profuso e risultati ottenuti non è sempre stato ottimale. Forse una goccia nel mare, si può dire, anche perché sembra mancare il sostegno da parte delle Autorità competenti per il settore, che dovrebbero lavorare per garantire trasparenza ed equa concorrenza – anche dietro la minaccia di pesanti sanzioni pecuniarie.

Le offerte della telefonia mobile hanno spesso conseguenze inattese

Se il numero dei consumatori che decidono di collegarsi ad internet tramite servizi della telefonia mobile tende a crescere, le conseguenze di tale orientamento non tardano a manifestarsi, se non altro sotto forma di bollette alquanto salate. Spesso sembra che i malcapitati non abbiano avuto notizia delle modalità di tariffazione, che avviene in rapporto alla quantità di dati movimentata, normalmente più costosa se supera i valori previsti nell'offerta di base – si arriva così anche oltre i 1.000 Euro...

Automobilisti da mungere?

Stando alle segnalazioni pervenute dai consumatori e alle rilevazioni condotte dalla nostra organizzazione nel corso del 2008, possiamo davvero concludere che gli automobilisti rappresentano nella nostra società una categoria da spremere e mungere ad ogni occasione. Come valutare altrimenti lo zelo mostrato da chi organizza gli autovelox, ad esempio alle porte di Egna, che più della sicurezza della circolazione sembra perseguire le convenienze di cassa dell'amministrazione comunale? O del parcheggio presso l'Ospedale di Bolzano, con tariffe che ora si vorrebbe far lievitare del 260%?

I confronti estesi al settore del carburante non hanno evidenziato altre particolarità, se non il fatto che la concorrenza, nonostante il grande numero delle occasioni di rifornimento, è praticamente nulla, con prezzi ovunque piuttosto elevati.

Una buona notizia però possiamo darla: si tratta di un consumatore che ha avuto il coraggio di ribellarsi. È Angelo Vezzano, vincitore del premio "OK d'oro 2008", conferitogli dal CTCU per aver citato per danni la Società Autobrennero, colpevole di non aver tempestivamente segnalato un ingorgo sull'arteria autostradale. Cinque anni di processi davanti al Giudice di Pace di Bolzano gli hanno alla fine dato ragione (per i dettagli si veda alla voce "Consumo critico").

I diritti dei passeggeri del trasporto pubblico: mai sentito qualcosa?

Quasi quotidianamente nel 2008 si sono raccolte lamentele riguardo a ritardi, corse cancellate, treni affollati, mancanza di pulizia, problemi di sicurezza, riscaldamento malfunzionante o climatizzatori al massimo della potenza. Non solo gli aspetti tecnici sono stati al centro delle critiche, ma anche i servizi destinati all'informazione degli utenti. In poche parole: la qualità dei trasporti lascia molto a desiderare. I clienti / utenti sono titolari di diritti ben precisi, che vanno rispettati anche migliorandone la fruizione. Si avverte l'esigenza e l'urgenza di disporre di carte dei servizi che stabiliscano l'osservanza di standard accettabili, fissando degli indicatori che consentano il monitoraggio nel tempo e l'affinamento di tutto quanto ruota attorno alla qualità del servizio. Infine va previsto che in caso di insoddisfazione o inadempimento degli obblighi di trasporto si possa accedere gratuitamente ad uno strumento di conciliazione efficace e privo di complicazioni burocratiche.

Alimentazione

Novità nell'ambito dell'etichettatura dei prodotti alimentari

Con l'inizio del 2008 sono state introdotte alcune novità per quanto riguarda l'etichettatura della carne, dell'olio d'oliva e dei pelati. Molti consumatori hanno interpellato il Centro per conoscere in dettaglio i termini di queste innovazioni, concretizzatesi in modifiche delle informazioni offerte dall'etichetta. Ci siamo resi conto che i consumatori leggono con grande attenzione le etichette, e non esitano a richiedere controlli e ispezioni appena notano scorrettezze o abusi. Il CTCU si rende utile a questo proposito indirizzando gli interessati verso le Autorità di caso in caso coinvolte.

Cosa mangiano i nostri piccoli?

Va detto che i genitori di bambini piccoli consultano relativamente spesso i nostri servizi, in quanto preoccupati della qualità degli alimenti per l'infanzia. Molto richieste le informazioni sull'alimentazione più adatta ai beb , ma anche sulla composizione delle merende per la scuola e in generale sull'alimentazione di scolari e studenti, che naturalmente va poi a coinvolgere l'intera famiglia.

Gli scandali alimentari generano insicurezza

Di quando in quando ci troviamo alle prese con un nuovo scandalo alimentare; l'ultimo in ordine di tempo ha riguardato l'olio d'oliva. Che dire poi dello scandalo esteso a molte attivit  del settore caseario? A Cremona sembra siano state "rielaborate" 11.000 tonnellate di formaggi avariati, per poi rivendere il prodotto su larga scala. L'Ufficio europeo per la lotta antifrodi (OLAF) ha smascherato un traffico illegale di "riciclaggio del formaggio" esteso su dimensione internazionale. Dopo che la Procura della Repubblica ha reso noti i nominativi delle ditte coinvolte, il CTCU ha potuto comunicare ai consumatori in cerca di ragguagli i codici dei relativi produttori, offrendo cos  la possibilit  di verificare cosa si acquista. Questo ennesimo scandalo ha fatto comunque riflettere sull'inadeguatezza dell'attuale normativa sull'etichettatura e tracciabilit  degli alimenti. Ci sarebbe bisogno di maggiori informazioni, tra l'altro in relazione alle esatte generalit  dei produttori e all'origine delle materie prime.

Dubbi aperti sullo scontrino di cassa

Il CTCU   stato anche contattato da diversi consumatori incerti sugli obblighi relativi allo scontrino di cassa: cosa va battuto sullo scontrino? Va richiesto al panificio uno scontrino che indichi le diverse qualit  di pane acquistato o vale l'indicazione del totale? Che fare se alla cassa del supermercato mi accorgo che il prezzo richiesto supera quello indicato sullo scaffale? Le domande pi  frequenti sono state anche pubblicate insieme alle relative risposte nel nuovo servizio online organizzato dal CTCU: si tratta delle FAQ - domande frequenti, dove chiunque ha accesso 24 ore su 24.

Fairtrade e biologico: questa la via da seguire

Se solo consideriamo la frutta tropicale, ad esempio l'ananas, scopriamo che gli aspetti problematici non si concentrano unicamente sul tema delle lunghe distanze che questa frutta deve percorrere per giungere fino alla nostra tavola, ma riguardano anche tutto il ciclo produttivo: le estese monoculture richiedono infatti un massiccio impiego di pesticidi (e tra questi troviamo anche prodotti classificati come "molto tossici" e vietati da tempo in tutta Europa). Un recente studio ha evidenziato come l'impiego di pesticidi e la carente protezione dei lavoratori causano tutta una serie di pesanti minacce alla salute dei lavoratori e all'ambiente in generale. Chi non volesse cancellare la frutta tropicale dalla propria tavola pu  rivolgersi con fiducia ai prodotti fairtrade o biologici.

Consumo critico

“Fast nackt” (una vita ridotta all’osso): tentativo di vivere eticamente

Sono 18 le famiglie della nostra provincia lanciate per circa un anno e mezzo nel progetto “Fast nackt”, cercando di modificare il proprio stile di vita in chiave etica ed ecologica. In realtà un successo, anche se accompagnato da mille dubbi e difficoltà. Chi intenda gestire al meglio i propri spostamenti (automobile?), impiegare cosmetici non testati su animali, mangiare biologico, vestire senza veleni nei tessuti, riscaldare la casa in modo ecologico e gestire la vita domestica senza inquinare... ha il suo bel daffare!

Le esperienze raccolte dalle famiglie partecipanti al progetto sono state condivise con la comunità nell’ambito di diversi workshop organizzati in tutta la provincia, riscuotendo grande interesse. Le tre organizzazioni coinvolte, vale a dire KVW-ACLI, OEW e CTCU, hanno vissuto questo progetto come una grande occasione di arricchimento e un gran successo, soprattutto per quelle famiglie intenzionate a far tesoro di tali esperienze nella vita di ogni giorno.

Il premio del consumatore: l’OK d’oro 2008

Il Centro Tutela Consumatori Utenti attribuisce ogni due anni un riconoscimento destinato a premiare un comportamento, un’azione, un’iniziativa che portino in modo esemplare a comprendere lo spirito del CTCU e delle organizzazioni che in ambito europeo lavorano per tutelare il consumatore, costituendo un modello di orientamento per tutti i consumatori. Nel 2008 il premio è stato attribuito ex aequo al consumatore Angelo Vezzano e ad una classe del corso di automazione industriale e civile dell’Istituto Professionale in lingua tedesca di Brunico.

Angelo Vezzano ha avviato e portato a termine un procedimento legale nei confronti della Società Autobrennero, dopo che questa si era resa responsabile di una mancata informazione all’utente in relazione ad un ingorgo sulla corsia sud immediatamente dopo il casello di Bolzano sud. Vezzano non ha risparmiato né energie né tempo per giungere ad affermare il principio del dovere di informazione al consumatore anche nei confronti di una società che gestisce la rete autostradale. Dopo cinque anni, il Giudice di Pace di Bolzano gli ha dato ragione, condannando la Autobrennero al pagamento di un risarcimento per danni esistenziali. Angelo Vezzano è da considerare un rappresentante ed esempio di tutti quei consumatori che si impuntano per il riconoscimento dei propri diritti e lottano per la giustizia.

I 20 alunni del corso di automazione industriale e civile dell’Istituto professionale di Brunico, di età compresa fra i 17 e i 23 anni, hanno prodotto invece un opuscolo sul tema degli “impianti fotovoltaici”, che si distingue per l’elevato contenuto informativo e per la veste grafica particolarmente riuscita, tanto da riuscire a colmare una lacuna esistente nel panorama dell’informazione sull’argomento. L’impiego di fonti energetiche rinnovabili rappresenta un importante contributo alla tutela del patrimonio naturale di combustibili fossili (carbone, petrolio, gas naturale) e alla riduzione degli inquinanti atmosferici. Dal momento che il mercato dell’energia solare rappresenta un segmento relativamente nuovo del mercato, la disponibilità di un’informazione indipendente è di essenziale importanza per il consumatore finale, e in tale ambito questo opuscolo rappresenta un contributo di grande valore.

Centro Europeo Consumatori (ECC-Net)

Il bilancio del CEC di Bolzano per l'anno 2008 rappresenta di nuovo un'occasione di soddisfazione per il lavoro svolto: in tutto sono 29.030 i consumatori che hanno richiesto un aiuto o un servizio all'ufficio di Bolzano, se in tale cifra si comprendono non solo gli abbonamenti alla newsletter del CEC e le richieste di invio delle altre pubblicazioni prodotte, ma anche i giovani contattati attraverso l'attività di formazione condotta nelle scuole.

Attività proattive

Il CTCU ha prodotto 35 comunicati stampa incentrati sulle più disparate informazioni legate all'attualità, inoltrandoli ai mezzi d'informazione locali ed alle principali testate nazionali ed estere. L'eco si è rivelata più che soddisfacente, portando a numerose interviste e contatti di approfondimento. Anche nel 2008 si è provveduto ad elaborare nuovi fogli informativi e a rivedere e aggiornare quelli già esistenti. Ci si è anche concentrati sulle lettere tipo, provvedendo alla loro traduzione in inglese e all'inserimento delle stesse nell'offerta online del CEC, che già presenta una ricca documentazione sempre disponibile per le diverse esigenze dei consumatori.

In maggio è stata organizzata una conferenza stampa sul tema "Estate: tempo di vacanze", per presentare gli appuntamenti fissati nei tre principali centri della provincia nell'ambito della campagna informativa del CEC sui diritti del vacanziero.

Pubblicato nel 2008 un opuscolo dal titolo "L'acquisto di immobili in Italia" e destinato principalmente ai consumatori dei Paesi confinanti: Svizzera, Germania, Austria. La grossa richiesta registrata dagli stessi conferma che l'iniziativa ha colpito nel segno. Un altro opuscolo ha riguardato il tema del commercio elettronico, per permettere ai consumatori di "Acquistare online con sicurezza". Un'ulteriore pubblicazione è stata completata nel corso dell'anno sulla tematica dell'acquisto di automobili all'estero, ma verrà presentata e distribuita nel corso del 2009.

Attività reattive

Le richieste di informazioni ed intervento rivolte al CEC nel 2008 hanno segnato di nuovo una crescita rispetto all'anno precedente, soprattutto nel settore viaggi (pacchetti turistici e voli). Notevoli incertezze sono state alimentate dai problemi finanziari attraversati da diverse compagnie aeree italiane. Molte richieste hanno anche riguardato le attività del commercio elettronico.

Collaborazione nell'ambito della rete ECC-Net

Il CEC ha partecipato alla stesura della quarta edizione del rapporto sull'*E-Commerce*. Da questo risulta che il 50% dei casi che hanno richiesto un intervento transfrontaliero ha riguardato la consegna della merce. All'interno di tale casistica, ben l'88% riguardava la mancata consegna, mentre per un quarto dei problemi lamentati erano le caratteristiche dei prodotti consegnati a non combaciare con le descrizioni che avevano preceduto l'acquisto. Il CEC di Bolzano ha inoltre curato in collaborazione con altri centri transfrontalieri uno studio che, attraverso l'elaborazione delle indicazioni formulate in risposta ad un breve modulo, ha permesso di acquisire notizie sull'accessibilità delle spiagge di tutta Europa. I risultati sono riportati in tre lingue (italiano, tedesco ed inglese) sul sito del CEC.

Conciliazione stragiudiziale delle controversie transfrontaliere

Nell'anno appena concluso il CEC ha registrato un massiccio aumento nelle richieste di soluzione delle controversie attraverso la conciliazione (in tutto 50 casi, contro i 15 del 2007). Si tratta però di un'opportunità ancora poco nota sia presso gli operatori che da parte dei consumatori: per tale ragione il CEC ha voluto organizzare sull'argomento due convegni, tenutisi nel mese di novembre, soprattutto con l'obiettivo di presentare agli imprenditori i rilevanti vantaggi offerti dalle soluzioni stragiudiziali.

Formazione dei consumatori e formazione interna

Il punto informativo-didattico infoconsum

L'attività del punto informativo-didattico sul consumo INFOCONSUM ha riscosso nel 2008 un ampio interesse da parte degli insegnanti delle scuole medie e superiori di ogni zona della provincia, che hanno concordato con infoconsum l'organizzazione di incontri con le proprie scolaresche. Accanto ai grossi centri sono rappresentate anche le località minori, con una chiara prevalenza dell'area occidentale della provincia. I temi maggiormente richiesti sono quelli incentrati sul ruolo del telefonino cellulare presso i giovani e sulle principali caratteristiche di un'alimentazione attenta alle esigenze richieste dallo sport e dalla "linea". Altri moduli formativi offerti agli insegnanti riguardano la tutela giuridica del consumatore in Italia e nella Unione Europea, l'influenza della pubblicità nelle scelte dei consumatori, la gestione del denaro e le assicurazioni. Si tratta di tematiche sollecitate non solo dagli insegnanti, ma anche dagli stessi genitori. Sono circa duemila gli studenti venuti a contatto con l'offerta formativa organizzata attraverso il punto didattico infoconsum. Spesso si è riscosso molto interesse appunto anche presso le famiglie, tanto che quando possibile si è provveduto ad integrare l'offerta formativa con serate dedicate ai genitori.

La piccola biblioteca specializzata di infoconsum ha affidato in prestito più di 300 pubblicazioni. Per il 2009 è in programma la predisposizione di un modulo formativo incentrato sull'analisi della pressione esercitata da diversi fattori di condizionamento dei consumi, con particolare riferimento al ruolo dei marchi.

Consumo – quanto basta?

Da un'indagine curata dall'ISTAT è emerso che il 60% degli intervistati non ha mai avuto nel corso del 2007 la possibilità di risparmiare qualcosa del proprio reddito. Si sa che le famiglie, ma anche i single, devono sempre più fare i conti con spese che superano le proprie entrate. Attraverso il progetto "Consumo – quanto basta?" il Centro Tutela Consumatori intende offrire un'attività di informazione preventiva, attraverso incontri e dibattiti che permettano agli interessati di chiarirsi le idee e scambiarsi proposte sulle "possibilità di risparmio creativo". Si sono fissati degli incontri settimanali sul tema "denaro e gestione familiare", estesi alla tenuta di un libretto contabile (anche online), con l'obiettivo di dotare i consumatori di strumenti idonei ad affrontare i problemi finanziari di ogni giorno con adeguata preparazione. Notiamo d'altronde una buona risposta alla nostra offerta di riunirsi in ambito privato in piccoli gruppi (da 8 a 12 persone) interessati ad informarsi e scambiarsi idee per sfruttare al meglio le possibilità di risparmio esistenti. L'intervento del CTCU non si limita alla popolazione adulta, ma coinvolge anche giovani, scolari, studenti e apprendisti che vedono nell'uso "creativo" del denaro un'interessante possibilità e desiderano acquisire nuove informazioni e potenzialità. "Aiuto, dove sono finiti i miei soldi?" o "Guida alla gestione delle mie finanze" sono denominati alcuni moduli formativi con i quali siamo spesso presenti nelle scuole dell'intera provincia. La piattaforma di internet permette ora un'importante novità: le pagine del CTCU si sono infatti arricchite di uno strumento completamente gratuito e anonimo per la gestione online del bilancio familiare. Si possono inoltre consultare i più attuali consigli per i consumi di ogni giorno e il calendario degli appuntamenti col CTCU, oltre a quanto scrivono molti consumatori che decidono di partecipare al nostro blog. Da scaricare infine interessanti podcast sull'argomento, che finora ha raccolto l'interesse di più di 2.700 consumatori attivamente coinvolti come utenti registrati.

Stiamo studiando per Voi

Gli addetti al settore dell'informazione e tutela del consumatore, in quotidiano aggiornamento e dinamico adeguamento, devono poter tenere il passo con le evoluzioni in atto e con grande attenzione ai continui mutamenti. A tale scopo si è avviato dall'autunno 2008 un corso della durata di 18 mesi finanziato dal Fondo Sociale Europeo e destinato alla formazione sul lavoro dei collaboratori del CTCU, con l'obiettivo di elevare e consolidare un adeguato standard di conoscenze per chi ogni giorno è a contatto col mondo del consumerismo.

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 del 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
- conciliazione per questioni condominiali con l'associazione di amministratori condominiali ANACI
- conciliazione nell'ambito della telefonia mobile con le Società TIM, Wind, H3G.
- conciliazione con ENEL Energia limitatamente agli utenti privati
- conciliazione con le Società assicuratrici Aurora e Unipol
- conciliazione per l'intero comparto della telefonia davanti al Comitato provinciale per le telecomunicazioni.

Sportello reclami servizi

Obiettivo di questo progetto di durata biennale e realizzato in collaborazione con l'Unioncamere (Unione delle Camere di commercio italiane) è l'impegno a sostenere soluzioni conciliative ed extragiudiziali per le controversie consumeristiche. I primi successi non sono mancati, soprattutto in ambito condominiale, nella telefonia e nei trasporti.

Nel corso del 2008 ci si è impegnati soprattutto nell'elaborare in collaborazione con operatori pubblici e privati, anche nell'ambito delle cosiddette "Carte dei servizi", opportunità di accesso a procedimenti conciliativi, sperimentandone la portata ed il reale apporto alla soluzione delle controversie.

Consumatori e mercato 2007

Con la fine di giugno si è concluso il progetto "Consumatori e mercato 2007", cofinanziato dal Ministero dello sviluppo economico e durato 18 mesi. Nell'ambito dello stesso si sono studiate le ripercussioni sul sistema economico delle riforme volute da Bersani. Il CTCU, che vi ha partecipato insieme ad altre cinque associazioni di consumatori attive a livello nazionale, si è concentrato principalmente sul settore delle libere professioni – comprendente figure quali avvocati, geometri, dentisti.

Sebbene le liberalizzazioni esaminate abbiano condotto a grossi passi in avanti per quanto attiene alle condizioni di concorrenza nel settore delle libere professioni, non ci nascondiamo la necessità di ulteriori e coraggiosi provvedimenti. Le proposte avanzate in quest'ottica dal CTCU hanno riguardato ad esempio l'obbligo di un tariffario per tutti i professionisti, la consegna di un preventivo di spesa dettagliato e vincolante, la libertà di promuovere la propria attività pubblicamente, l'abolizione degli ordini professionali, l'organizzazione di confronti dei prezzi da parte della pubblica amministrazione e un ampliamento dei poteri a disposizione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Comunicati stampa

121 comunicati stampa sono stati diffusi fra i media.

01-2008

<u>Legge Finanziaria 2008</u> Stampa, 11.01.2008: le novità per i consumatori
<u>Sgravi fiscali sulle spese di ristrutturazione</u> Stampa, 15.01.2008: Un'opportunità per i contribuenti a basso reddito
<u>Dispositivo autovelox lungo la statale ad Egna</u> Stampa, 16.01.2008: In una lettera aperta al Commissario del Governo il CTCU chiede ...
<u>Class action</u> Stampa, 21.01.2008: assolutamente no a provvedimenti "salva banche"!
<u>Mutui-casa: "Arrotondamento dell'Euribor" da eliminare</u> Stampa, 24.01.2008: "Arrotondamento dell'Euribor" da eliminare o da prevedere anche in favore dei clienti! Il CTCU avvia cause contro le banche
<u>Laborfonds: occasione unica per favorire gli investimenti sostenibili</u> Stampa, 31.01.2008: Il CTCU - insediare una commissione etica!

02-2008

<u>Sport giovanile</u> Stampa, 06.02.2008: non mettiamo "in gioco" sicurezza e competenza
<u>Indagine sulla portabilità dei mutui</u> Stampa, 13.02.2008: le banche non rispettano la legge e negano indubbi vantaggi ai consumatori
<u>Bollette telefoniche gonfiate: oltre il danno, la beffa!</u> Stampa, 14.02.2008: Come tutelarsi in caso di richieste da società di recupero crediti
<u>Lampade a risparmio energetico: un cavallo di Troia in soggiorno!</u> Stampa, 15.02.2008: L'elettrosmog causato da queste lampade supera persino i limiti fissati dalle norme TCO a tutela dei lavoratori al videoterminale

OVB: pubblicità ingannevole
 Stampa, 20.02.2008: pubblicità ingannevole nell'offerta di servizi finanziari!

03-2008

<p><u>Difesa del potere d'acquisto</u> Stampa, 03.03.2008: In una lettera aperta il CTCU chiede ai sindaci della Provincia di Bolzano di intervenire subito contro la spirale dei rincari</p>
<p><u>Tariffe autostradali: aumenti del 70% sono inaccettabili!</u> Stampa, 06.03.2008: basta a giochi di prestigio!</p>
<p><u>"Aiuto, non riesco a liberarmi dalla vecchia polizza!"</u> Stampa, 07.03.2008: Ancora problemi per la disdetta delle polizze poliennali ramo danni. Gli assicuratori confondono le carte. L'importanza di recedere dal vecchio contratto prima di stipularne uno nuovo.</p>
<p><u>Un vero "affare" ...</u> Stampa, 13.03.2008: asciugamani alla modica cifra di € 2.600!</p>
<p><u>Giornata mondiale del consumatore 2008</u> Stampa, 14.03.2008: Cosa muove i consumatori in Alto Adige</p>
<p><u>Premio del consumatore 2008</u> Stampa, 14.03.2008 - Vincitori ex equo: Angelo Vezzaro e la classe del corso di automazione industriale e civile dell'Istituto professionale di Brunico</p>
<p><u>Dentisti</u> Stampa, 17.03.2008: il listino prezzi</p>
<p><u>Dentisti: via all'operazione trasparenza</u> Stampa, 17.03.2008: Il CTCU pubblica sul proprio sito l'elenco di prestazioni e prezzi degli studi odontoiatrici che hanno aderito alla campagna promossa nel 2007</p>
<p><u>Stazioni di servizio in Alto Adige</u> Stampa, 28.03.2008: Indagine del CTCU sul costo dei carburanti e sulla pubblicità dei prezzi</p>
<p><u>Stazioni di servizio in Alto Adige</u> Stampa, 28.03.2008: I dettagli del confronto</p>

04-2008

<p><u>Antenne per telefonia mobile e salute</u> Stampa, 02.04.2008: Sentenza del TAR - libero posizionamento delle antenne</p>
<p><u>Convegno: azioni collettive risarcitorie</u> Stampa, 04.04.2008: Azione collettiva - un nuovo strumento per la tutela dei consumatori</p>
<p><u>Prezzo dell'energia: serve più trasparenza e chiarezza</u> Stampa, 08.04.2008: Confronti sballati e non rispettosi delle direttive UE! L'AEEG non tutela i consumatori - Richiesta di intervento del Governo e di Mr. Prezzi</p>
<p><u>Auto e moto: incentivi per riacquisto e rottamazione</u> Stampa, 09.04.2008: Incentivi più generosi per chi è disposto ad abbandonare la sua auto e servirsi dei mezzi pubblici</p>
<p><u>Parcheggi Ospedale Bolzano: aumenti del 260%</u> Stampa, 10.04.2008: Il Direttivo del CTCU critica l'esplosione delle tariffe e invita politici ed istituzioni a far seguire alla "predica domenicale" passi concreti per rafforzare il potere di acquisto delle famiglie</p>
<p><u>Osservatorio conti correnti 2008</u> Stampa, 16.04.2008: Poca voglia di trasparenza e concorrenza!</p>
<p><u>Osservatorio conti correnti 2008</u> Stampa, 16.04.2008: Le tabelle con tutti i risultati del confronto</p>
<p><u>Rapporto annuale RAPEX: giocattoli pericolosi in serie!</u> Stampa, 18.04.2008: La tutela dei consumatori passa attraverso una maggiore sorveglianza del mercato, l'abolizione della marcatura CE sui prodotti e stop alle sostanze pericolose.</p>
<p><u>Azionariato popolare come mezzo di controllo</u> Stampa, 21.04.2008 - CTCU: no a una privatizzazione della SFI senza comuni fornitori pubblici e piccoli</p>

risparmiatori
<u>Incidenti sulle strisce pedonali</u> Stampa, 23.04.2008: Chiesti maggiori controlli nonchè un'adeguata opera di sensibilizzazione e responsabilizzazione
<u>Ricordo del Dott. Hans Glauber</u> 26.04.2008: Il CTCU perde uno dei pionieri delle battaglie dei consumatori in Sudtirolo
<u>W-Lan</u> Stampa, 29.04.2008: Parigi spegne internet senza fili
<u>Ananas dolce-amaro per colpa di pesticidi e trasporti inquinanti</u> Stampa, 30.04.2008: Il CTCU consiglia l'acquisto di prodotti biologici e del commercio equo

05-2008

<u>Caro carburante</u> Stampa, 30.05.2008: il contributo per il trasporto va sostituito con un rimborso chilometrico
<u>Giornata del bucato intelligente</u> Stampa, 08.05.2008: Panni puliti risparmiando energia
<u>"Conti dormienti": C'è tempo fino ad agosto per risvegliarli!</u> Stampa, 05.05.2008: Attenzione in particolare ai libretti di risparmio, nonché ai depositi di persone decedute!
<u>Auto usate e tassi di usura anche in arabo</u> Stampa, 06.05.2008: Il CTCU presenta una guida in 6 lingue sui diritti di stranieri e migranti, nella loro qualità di consumatori
<u>L'Ordine degli Odontoiatri: stop alle tariffe online</u> Stampa, 13.05.2008: Il CTCU ricorre all'Antitrust e promette battaglia: pubblicheremo sul sito i preventivi di tutti i dentisti
<u>Saper investire</u> Stampa, 16.05.2008: Presenato manuale con consigli per i consumatori
<u>Rafforzamento del potere d'acquisto</u> Stampa, 20.05.2008: La Giunta dia segnali concreti
<u>Bond Parmalat</u> Stampa, 22.05.2008: Sottoscritto protocollo di conciliazione per i clienti ex SanPaolo
<u>Confronto condizioni mutui maggio 2008</u> Stampa, 23.05.2008: I mutuatari non si fidano più del variabile e scelgono il fisso!
<u>Confronto condizioni mutui maggio 2008</u> Stampa, 23.05.2008: la tabella con i dettagli del confronto
<u>Statuto del Comune di Bolzano</u> Stampa, 28.05.2008: Proposte per modifiche

06-2008

<u>Terapie complementari e sistema sanitario pubblico</u> Stampa, 20.06.2008: Scandalo "Santa Rita": basta arricchimento sulle spalle dei pazienti! - La popolazione si aspetta dall'assessore Theiner, che si impegni a portare avanti il progetto d'integrazione dei due metodi
<u>Conciliazione Enel-consumatori</u> Stampa, 18.06.2008: Al via in tutta Italia la conciliazione delle controversie con i clienti
<u>Rettifica: Caro carburante</u> Stampa, 05.06.2008: Si chiedono più trasparenza ed ulteriori provvedimenti per la stabilizzazione del potere d'acquisto
<u>Indice dei consumi elettrici</u> Stampa, 03.06.2008: Considerevoli possibilità di risparmio con l'aiuto dell'indice dei consumi elettrici
<u>Scontrini "gonfiati" al supermercato: troppi i casi!</u> Stampa, 10.06.2008: Meglio controllare e quando si paga di più farsi rimborsare
ROT: perché lo Stato non li vende online?

Stampa, 16.06.2008: ... come in Germania e negli USA? Commissioni inutili da eliminare!
<u>CTCU contro la sospensione della "class action"</u> Stampa, 17.06.2008: Il Governo non deve piegarsi alle lobbies dell'industria (Confindustria), delle banche (ABI) e delle assicurazioni (ANIA)! Consumatori ed utenti di questi settori devono porre particolare attenzione!
<u>Carte di fedeltà: attenzione ai dati!</u> Stampa, 24.06.2008: Chi compila e sottoscrive moduli per carte di fedeltà al fine di poter usufruire di sconti, praticamente rende di pubblico dominio i suoi dati personali
<u>Bollette elettriche: Assolutamente no a nuovi aumenti</u> Stampa, 26.06.2008: le tasche dei consumatori sono VUOTE Si astenga anche la locale Seltrade
<u>Casa fresca d'estate</u> Stampa, 26.06.2008: Sole e calore in casa vanno dosati a dovere

07-2008

<u>RC-auto</u> Stampa, 18.07.08: Conciliazione Associazioni dei Consumatori - Gruppo Unipol Assicurazioni Anche il CTCU aderisce alla conciliazione
<u>Vendite fuori dai locali commerciali</u> Stampa, 17.07.2008: Importante sentenza del Tribunale di Bolzano - il giudice accoglie le richieste del CTCU
<u>Energia Trattamento dati personali per fini commerciali:</u> Stampa, 11.07.2008: Attenzione: la non comunicazione equivale ad assenso
<u>Tempo di saldi</u> Stampa 09.07.2008: Verificate il prezzo intero prima dell'inizio delle vendite di fine stagione!
<u>"L'abuso di alcol nuoce gravemente alla salute"</u> Stampa, 04.07.2008: Rendere obbligatorio l'avvertimento sulle etichette di vino, birra e superalcolici - Il CTCU pronto a ricorrere in tribunale
<u>Carovita: misure per la famiglia e potere di acquisto</u> Stampa, 02.07.2008: Il CTCU: la Giunta Provinciale ha finalmente imboccato la via; per ora si tratta di un primo passo...
<u>Obbligazioni bancarie</u> Stampa, 01.07.2008: Rendimenti allettanti? Sì, ma attenzione ai rischi e alle perdite in caso di vendita anticipata!
<u>Dichiarazioni di conformità degli impianti negli edifici</u> Stampa, 23.07.2008: Novità per chi acquista, vende, costruisce o ristruttura casa
<u>Detrazione IRPEF del 55% per interventi di riqualificazione energetica</u> Stampa, 29.07.2008: Un decreto ministeriale ha modificato i valori limite

08-2008

<u>Risposte veloci a domande frequenti (FAQ)</u> Stampa, 20.08.2008: Da questi giorni è operativo sul sito del Centro Tutela Consumatori Utenti il nuovo servizio FAQ, che contiene domande e risposte a quesiti posti con frequenza dai consumatori ai consulenti del Centro.
<u>Il disastro dei fondi di investimento</u> Stampa, 08.08.2008: in 10 anni hanno perso in termini reali il 16,2%! I risparmiatori in fuga, sempre più verso i titoli di Stato...
<u>Il disastro dei fondi di investimento</u> Stampa, 08.08.2008: La tabella con i dettagli del confronto
<u>No agli aumenti tariffari Seab</u> Stampa, 04.08.2008: CTCU: il Comune di Bolzano mantenga le promesse!
<u>Inflazione a Bolzano al 4,8%: mai così alta da 12 anni!</u> Stampa, 01.01.2008: L'ISTAT lancia l'allarme; il CTCU: situazione ancora peggiore, urgono efficaci misure di contrasto Aumenti Seab insostenibili
<u>Indagine comparativa sui prezzi di frutta e verdura</u> Stampa, 13.08.2008: Le tabelle con i dettagli della rilevazione
Indagine comparativa sui prezzi di frutta e verdura

Stampa, 13.08.2008: Aumenti fino al 30% in tre anni e pesanti differenze tra i prezzi rilevati nei diversi punti vendita bolzanini - Inderogabile l'adozione di misure di contrasto al caro-prezzi
<u>Lettera-tipo richiesta risarcimento A22</u>
<u>Code non segnalate sull'autostrada?</u> Stampa, 25.08.2008 - CTCU: fate causa all'A22!
<u>Nuova guida per condomini</u> Stampa, 29.08.2008: Vademecum condominale gratuito online

09-2008

<u>L'incontro del Venerdì: Formazione permanente su "portafoglio e clima"</u> Stampa, 25.09.2008: La continua perdita nel potere di acquisto sta creando notevole preoccupazione nelle famiglie. Ma cosa si può fare concretamente per far sì che le disponibilità liquide non spariscano dalle nostre tasche già nel corso della seconda o terza settimana?
<u>Riscaldamento. Più risparmio con le valvole termostatiche</u> Stampa, 23.09.2008: Dotando i radiatori di moderne valvole termostatiche si riducono fino al 10% i costi di riscaldamento. E si può differenziare la temperatura nei singoli ambienti di casa.
<u>Concorso "Conoscere la borsa"</u> Stampa, 19.09.2008: CTCU: ma che razza di educazione finanziaria si offre ai giovani. Fuori le banche dalle scuole!
<u>Stop ai numeri a sovrapprezzo</u> Stampa, 17.09.2008: Da Mercoledì 17 settembre Telecom Italia blocca in Trentino Alto Adige l'accesso da rete fissa per i servizi a sovrapprezzo. Finalmente le numerazioni a valore aggiunto, i famigerati 899 saranno disattivati automaticamente!
<u>Giornata di lotta dei consumatori contro il carovita, Giovedì 18 Settembre</u> Stampa, 16.09.2008: Moratoria di prezzi e tariffe fino al 30 Giugno 2009 - Presidio delle associazioni davanti al Parlamento e a Bolzano in piazza Don Bosco dalle 9 alle 12
<u>Addio agli sgravi fino al 70 %</u> Stampa, 09.09.2008: Cancellata la cumulabilità delle agevolazioni per gli interventi di riqualificazione energetica
<u>Indagine comparativa sui prezzi del materiale scolastico</u> Stampa, 05.09.2008: Verificati cinque punti vendita a Bolzano. Significative differenze di prezzo e scarsa se non nulla disponibilità di carta riciclata.
<u>Indagine comparativa sui prezzi del materiale scolastico</u> Stampa, 05.09.2008: La tabella con i dettagli del confronto
<u>I ricorsi contro le imposte suppletive sui mutui provinciali</u> Stampa, 04.09.2008: 50 ricorrenti hanno vinto anche in appello contro l'Agenzia delle Entrate! In caso di eventuale ricorso in Cassazione da parte dell'Agenzia, la Provincia deve resistere in giudizio.
<u>Marketing telefonico: stop alle telefonate non richieste</u> Stampa, 03.09.2008: Provvedimenti del Garante della Privacy contro le banche dati illecite
<u>Centro commerciale: basta con le tattiche "perditempo"!</u> Stampa, 02.09.2008: La politica deve prendere sul serio le aspettative dei consumatori e consumatrici riguardo la questione! E intanto sempre più consumatori affermano di non aver bisogno del centro commerciale: comprano, infatti, già fuori provincia!
<u>Giornata di lotta contro il carovita</u> Stampa, 18.09.2008: CTCU in piazza Don Bosco a Bolzano

10-2008

<u>Invito al Convegno Europeo</u> Stampa, 29.10.2008: Tempo di investimenti etici nella previdenza integrativa - Valore aggiunto dei mercati regionali e del territorio
<u>Programma</u> Programma del Convegno Europeo
<u>Crisi finanziaria: le perdite con le polizze vita</u> Stampa, 28.10.2008: Già oltre 10 anni fa il CTCU ammoniva del rischio relativo ad investimenti con "polizze vita"

in particolare di quelle a contenuto finanziario, anzi ne sconsigliava di norma la sottoscrizione.
<u>Lettera tipo Index / Unit linked</u> Quanto vale la mia polizza vita?
<u>Confronto tariffe energia elettrica</u> Stampa, 23.10.2008: CTCU: i consumatori sono alla caccia di offerte vantaggiose. Una richiesta all'Autorità: bisogna incentivare chi risparmia!
<u>Confronto prezzi energia elettrica</u> Stampa, 23.10.2008: La tabella con i dettagli del confronto
<u>Processi per etichette "deterrenti" per vino, birra e alcolici</u> Stampa, 16.10.2008: Oggi prima udienza a Chieti ed il 21 a Bolzano
<u>L'incontro del venerdì: Cooperativa edilizia - la casa che vuoi tu al prezzo giusto</u> Stampa, 16.10.2008: Informazioni utili per la costruzione di appartamenti tramite cooperativa
<u>Crisi finanziaria: il Governo foraggia le banche e lascia da soli i clienti!</u> Stampa, 14.10.2008: Rafforzare la consulenza indipendente ed introdurre definitivamente e subito la class action
<u>L'incontro del venerdì: Assicurazioni - come e dove risparmiare?</u> Stampa, 09.10.08: Le differenze fra i premi per la stessa identica assicurazione RC auto possono variare molto da assicurazione a assicurazione. Non solo per questo motivo è necessario informarsi bene prima di scegliere un'assicurazione. Il risparmio potrebbe essere non poco...
<u>Crisi finanziaria</u> Stampa, 07.10.2008: Vincolare il sistema finanziario al bene comune
<u>L'incontro del venerdì: Bollette telefoniche gonfiate</u> Stampa, 02.10.2008: Bollette telefoniche gonfiate, marketing telefonico e servizi non richiesti - come prevenire?
<u>Lo "scandalo del formaggio": forse solo la punta di un iceberg!</u> Stampa, 02.10.2008: Lo "scandalo del formaggio", che agli inizi di luglio è stato ripreso da tutte le cronache nazionali e non, sta emergendo in tutta la sua gravità. Da allora sono state anche pubblicate le liste di società più o meno coinvolte o collegate allo scandalo.
<u>Aumenti del 140% del costo dei parcheggi presso l'Ospedale di Bolzano</u> Stampa, 22.10.2008: Una "mazzata" per pazienti e famigliari
<u>L'incontro del venerdì: Condominio - liti per il consuntivo</u> Stampa, 23.10.2008: Come avere chiarezza sui consuntivi? Come cercare di ridurre i costi di riscaldamento, energia e acqua nelle gestioni di condominio? Quali sono i compiti dell'amministratore?
<u>L'incontro del venerdì: Casa "sicura" per gli anziani</u> Stampa, 30.10.2008: Poter avere una vita autonoma nella propria abitazione è un grande desiderio degli anziani.

11-2008

<u>"Parità del potere di acquisto" fra Regioni limitrofe: in Alto Adige è peggiorata sensibilmente!</u> Stampa, 26.11.2008: Perdita del potere di acquisto e crisi finanziaria: molto lavoro da fare per la nuova Giunta Provinciale in tema di politica a favore dei consumatori!
<u>L'incontro del venerdì: Affittare, costruire o acquistare - cosa conviene?</u> Stampa, 26.11.2008: Lasciare casa e andare a vivere da soli rappresenta un passaggio importante nella vita di un giovane, a cui spesso si accompagna un quesito difficile, ma fondamentale: affittare, costruire o acquistare casa?
<u>Rilevazione mutui novembre 2008</u> Stampa, 21.11.2008: Tassi in calo ma molti non vedono ancora i benefici. Trasparenza: di male in peggio, in particolare Volksbank!
<u>Confronto condizioni mutui novembre 2008</u> Stampa, 21.11.2008: La tabella con i dettagli del confronto
<u>Petizione online contro l'aumento del canone Telecom</u> Stampa, 19.11.2008: Oltre 1.000 firme in una settimana
<u>L'incontro del venerdì: Artigiani - preventivi, contratti, garanzie</u> Stampa, 19.11.2008: Nessun incarico senza preventivo. Come richiedere e valutare un preventivo? Quanto vincolante è il preventivo e/o il contratto d'opera? Quali possibilità ha il consumatore, se il lavoro non viene svolto a regola d'arte o si manifestano dei vizi?
<u>Confronto tariffe del gas - CTCU: scarsissime le opportunità di risparmio! Bonus sociale in arrivo</u>

<p>Stampa, 17.11.2008: Anche il recente confronto delle offerte del gas per la provincia di Bolzano dimostra che ad oltre 5 anni dall'entrata in vigore della liberalizzazione, la concorrenza nel settore del gas è ancora "al palo".</p>
<p><u>Potere di acquisto e crisi finanziaria</u> Stampa, 13.11.2008: Il nuovo Governo provinciale non può lasciare da sole famiglie e risparmiatori!</p>
<p><u>L'incontro del venerdì: Telefonini e wireless: cosa rischiamo?</u> Stampa, 12.11.2008: Mentre l'industria lavora per arricchire i telefonini con sempre nuove funzioni ed alimentare così le vendite, si levano più chiare e numerose che mai le voci di critica e di allarme da parte del mondo scientifico, soprattutto in relazione ai possibili effetti dannosi sulla salute di uomini e animali.</p>
<p><u>L'incontro del venerdì: Avvocati e dentisti - occhio al preventivo</u> Stampa, 05.11.2008: Come viene redatta una nota spese? Quali margini di trattativa vi sono? Quali effettivi vantaggi ha portato il Decreto Bersani?</p>
<p><u>Incontro storico a Trento della rete europea per il consumo sostenibile NEPIM</u> Stampa, 07.11.2008: Approvato lo statuto, presidenza al Belgio dell'Est, vicepresidenza alla Toscana</p>
<p><u>Petizione Online contro l'aumento del canone Telecom</u> Stampa, 12.11.2008: ... e per un taglio netto delle tariffe di terminazione mobile e per la separazione societaria della rete</p>

12-2008

<p><u>Trasporto pubblico vicino al collasso?</u> Stampa, 19.12.2008: Il CTCU chiede il via libera per i diritti dei passeggeri. Urge l'introduzione delle carte di qualità previste dalla legge!</p>
<p><u>L'incontro del venerdì: Party del risparmio - come risparmiare fino a 5 mila euro!</u> Stampa, 10.12.2008: A chiusura del ciclo di incontri un tema attuale: come far quadrare i conti del bilancio familiare.</p>
<p><u>Evitare dispersioni termiche e spifferi dai serramenti</u> Stampa, 10.12.2008: Consigli per un corretto isolamento di porte, finestre e tapparelle</p>
<p><u>Affossamento degli sgravi per il risparmio energetico</u> Stampa, 03.12.2008: Minate la fiducia nello Stato e la salvaguardia del clima. Il Governo ci ripensi</p>
<p><u>L'incontro del venerdì: Risanamento edilizio - Incentivi ed agevolazioni fiscali</u> Stampa, 03.12.2008: Contributi statali e provinciali per misure di risparmio energetico: quali criteri e modifiche sono attualmente in vigore?</p>
<p><u>Tenere il bilancio familiare sotto controllo con un clic</u> Stampa, 02.12.2008: Il nuovo eccezionale servizio del CTCU - www.contiincasa.centroconsumatori.it</p>
<p><u>Bonus sociale energia</u> Stampa, 09.12.2008: in rete il modello di presentazione della domanda - le principali novità</p>

La nuova veste editoriale del "Pronto Consumatore"

Il nostro periodico di informazione Pronto Consumatore ha assunto a partire dal marzo 2008 una veste completamente rinnovata: è divenuto più ricco, colorato e giunge ora direttamente a casa di molti consumatori, divenendo un vero bollettino di informazione dei consumatori – assolutamente senza inserzioni pubblicitarie. Tutto ciò è stato reso possibile grazie ad un contributo della Provincia Autonoma.

In tutto l'anno sono uscite complessivamente **81 edizioni di Pronto Consumatore**; alle lingue italiana e tedesca e al ladino già tradizionalmente presenti si sono aggiunte nel 2008 anche edizioni in altre lingue: inglese, francese, russo, arabo, albanese e spagnolo.

F.A.Q.: domande frequenti, complete di risposte sintetiche

Un nuovo strumento offerto online dal CTCU a partire dall'agosto 2008 presenta diverse richieste poste di frequente, complete di risposte precise e puntuali. Si tratta di questioni avanzate spesso all'esame dei nostri consulenti, e delle indicazioni che altrettanto frequentemente vengono date in risposta ai consumatori.

Eccone alcune: che validità hanno i buoni emessi dai negozi? Posso cambiare un prodotto appena acquistato, e per quanto tempo? Posso annullare un viaggio acquistato in internet? Questo nuovo strumento nasce da un'idea della Provincia Autonoma di Bolzano, e la sua realizzazione è stata resa possibile dal cofinanziamento del Ministero dello Sviluppo Economico. I consumatori hanno la possibilità di vedere risolti in modo preciso e sintetico importanti dubbi che possono sorgere nella vita di ogni giorno. Ogni risposta indica poi varie possibilità di approfondimento e rimanda alle lettere-tipo esistenti per molti argomenti. I consumatori non hanno esitato a gettonare il nuovo servizio, che conta circa 3.500 accessi ogni mese.

Un buon consiglio in questioni condominiali

A partire dal 15 agosto i consumatori proprietari di un immobile in condominio hanno potuto avvalersi gratuitamente di uno strumento informativo online predisposto nell'ambito di un progetto avviato dal CTCU con l'Ufficio di Gabinetto della Provincia Autonoma di Bolzano e cofinanziato dal Ministero dello sviluppo economico. Il CTCU ha potuto elaborare un vademecum suddiviso in cinque capitoli, che si dedicano ad illustrare tutti i principali aspetti della vita condominiale, dalle definizioni alle attribuzioni dell'amministratore, dal bilancio annuale alle opere di manutenzione. Nell'ultima parte sono riportati degli utili modelli di lettere-tipo ed altre informazioni relative agli approfondimenti del caso.

La guida offre inoltre delucidazioni sulle opportunità e modalità della conciliazione offerta per la soluzione delle controversie condominiali: si tratta di un istituto offerto dallo scorso anno in collaborazione con la ANACI, associazione degli amministratori di condominio. Esso è l'unico in questa forma nell'intero ambito nazionale e ha già offerto una positiva eco quale strumento efficiente e conveniente per la soluzione delle liti.

Questa guida completa l'offerta informativa del CTCU nella categoria "Abitare, costruire, energia".

La Vostra opinione ci sta a cuore!

Siamo molto interessati alle reazioni dei consumatori nei confronti dell'offerta di informazioni online del CTCU, tanto che la nostra homepage presenta da qualche tempo un tool per il "voting". Questi i risultati raccolti nel 2008 dalle indicazioni dei consumatori.

Siete soddisfatti dell'offerta informativa del sito?	84,83% di pareri "molto soddisfatti" o "soddisfatti"
Siete soddisfatti del nostro servizio?	79,15% di pareri "molto soddisfatti" o "soddisfatti"
Siete soddisfatti dell'esito del Vostro problema consumeristico?	61,14% di pareri "molto soddisfatti" o "soddisfatti"

Sedi staccate e sportello mobile

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 17,5

Argomenti più richiesti: telefonia, consulenza sul budget, assicurazione e diritto dei consumatori
Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

Ore di apertura settimanali: 3

Argomenti più richiesti: telefonia ed assicurazione

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di „Teleradiovinschgau“.

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 12,5

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazione e diritto dei consumatori

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 5

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazione e servizi

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 7

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

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 2

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di Rai Ladinia.

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Argomenti più richiesti: Telefonia ed assicurazioni

Bolzano: Sportello del Consumatore (Comune Bolzano)

Ore di apertura settimanali: 1 (2 ore ogni 2 settimane)

Argomenti più richiesti: telefonia e banche/servizi finanziari

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Lana (Comune Lana)

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

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazioni e diritto dei consumatori

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

Argomenti più richiesti: telefonia e mutui

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

Val Gardena (KVW/ACLI)

In Val Gardena si sono tenute alcune ore di consulenza per i consumatori.

Sportello Mobile del Consumatore

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 164

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Fermate a: Aldeno, Appiano, Auna di Sotto, Barbiano, Bolzano, Bressanone, Brunico, Caldaro, Chiusa, Colma, Egna, Gudon, Lagundo, Laion, Laives, Lana, Lasa, La Villa, Latsfons, Malles, Merano, Naturno, Nova Ponente, Ora, S. Leonardo, S. Martino, S. Walburga, Senale - S. Felice, Sinigo, Sluderno, Termeno, Tires, Val d'Ega, Vandoies, Verdines, Villandro, Vipiteno

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)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e 4.478 ulteriori soci singoli. Nel 2008 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

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

Il comitato direttivo nel 2008 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 Andreus, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello, Heidi Rabensteiner
 Segreteria: Elisabeth Spargser

Riepilogo finanziario

Entrate 2008

Provenienza		± 2007
Provincia	450.000,00	+ 2%
Contributi progetti ed informazione consumatori	1.021.297,59	+ 54%
Risorse proprie	124.244,33	+ 23%
Gesamt	1.595.541,92	+ 33%

Uscite 2008

Progetti/progetti (samt Personal/compreso personale)	60,69 %
Personal/personale	27,14 %
Betriebskosten/costi gestione	7,71 %
Honorare/onorari	2,18 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	1,44 %
Diensträume/locali	0,84 %

Collaboratori (al 31.12.2008)

	Tempo pieno	Part-time
Centro Tutela Consumatori Utenti		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	5	5
Segreteria / prima consulenza	3	2
Collaboratori a progetto	2	2
Centro Europeo Consumatori		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	2
Segreteria		1
Sedi esterne		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	4	3
Collaboratori occasionali		3
Totale	18	18

Collaboratori volontari: 37

Dove trovarci

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

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

- Sportello Alimentazione - "Dentro l'etichetta"
mercoledì ore 10-12 e 14-17, giovedì 9-11
- Sportello Casa
Consulenza giuridica:
lunedì e mercoledì ore 10-12, lunedì e martedì 14-17, tel.: 0471-303863
Consulenza tecnica:
martedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430
Consulenza per questioni condominiali:
martedì 15-17, giovedì e venerdì 10-12, tel. 0471-975597
- 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, 2° e 4° sabato del mese ore 9-12

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

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

Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:

Merano: da lunedì al venerdì ore 8.30-12.15

Silandro: lunedì dalle 15 alle 18

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

Chiusa: 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

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

Brunico: lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, mercoledì ore 15.00 - 18.00, giovedì ore 9.00 - 12.00

Val Badia: Giovedì dalle 9.30 alle 11.30

Egna: giovedì 15-17

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.

Infopoints in Val Pusteria:

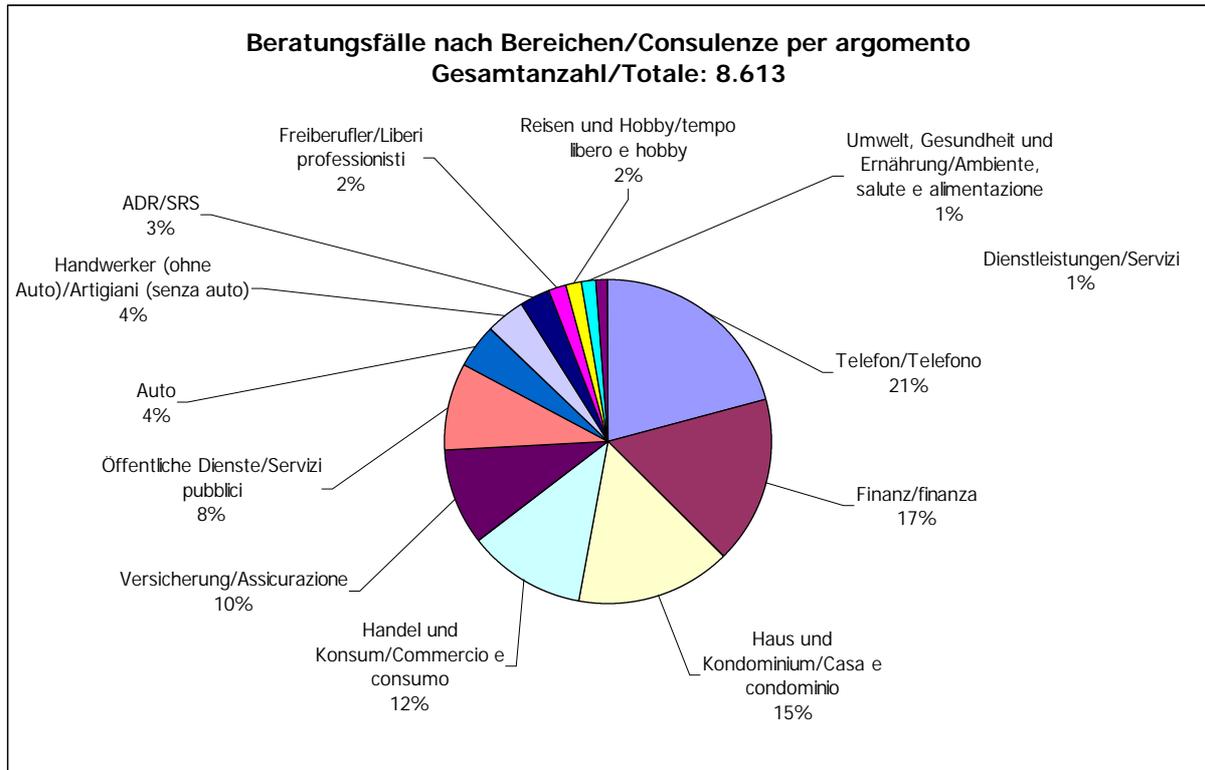
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

Riepilogo contatti con consumatori

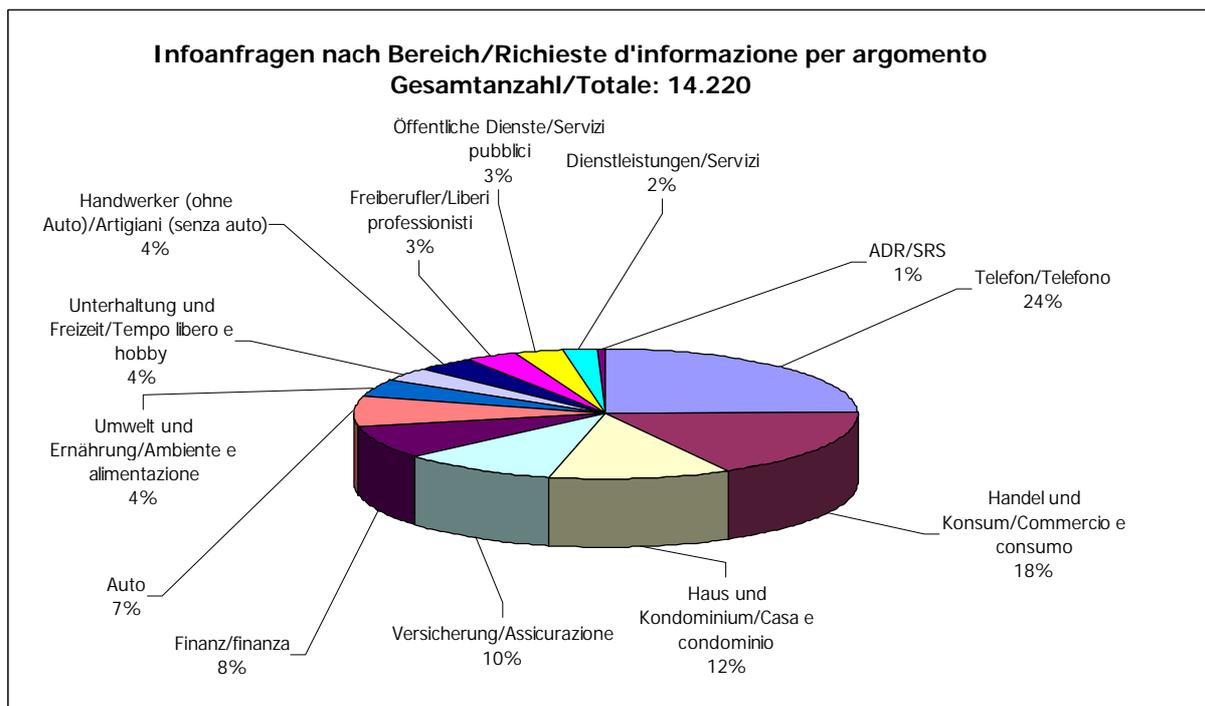
Tipo di servizio	2008	2007	%
Consulenze	8.613	4.751	+ 81
Richieste d'informazione: (telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)	14.220	17.045	- 18
Pubblicazioni distribuite	(817.250)	(762.500)	+ 14
Sportello mobile	5.774	5.263	+ 8
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	5.620	5.758	- 2
Seminari, conferenze	3.936	3.406	+ 16
Visite di alunni alla sede	2.014	1.715	+ 17
Centro Europeo Consumatori: (Richieste d'informazione ed consulenze transfrontaliere esclusi opuscoli e newsletter)	5.358	4.515	+ 19
Totale	45.535	42.453	+ 7
Totale valore recuperato nelle controversie	713.651,25 €		

Visite sui siti www.centroconsumatori.it, www.centroconsumatori.tn.it e www.euroconsumatori.org: 1.833.005, totale pagine visualizzate: 7.903.557, abbonati newsletter: 9.133

Consulenze per settori



Richieste d'informazione per settori





Orari: lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

Filiali (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Picolin, Lana, Bolzano (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

Cosa offriamo?

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).

Chi siamo?

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

Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.



Consulenza

► consulenza generale:

lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

► consulenze specialistiche (su appuntamento)

diritto del consumatore (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)

telecomunicazioni

servizi finanziari

assicurazione e previdenza

questioni condominiali

abitare e costruire: consulenza giuridica

lun + mer 10-12,30, Tel. 0471-30 38 63, consulenza tecnica: mar 9-12 + 14-17

(Tel. 0471-30 14 30)

alimentazione: mer 10-12 + 14-17, gio 9-11

elettrosmog/consumo critico:

lun+mar 10-12 16-18, Tel. 0471-94 14 65

► conciliazioni

► **infoconsum:** punto informativo-didattico:

lun-mar 10-12, 16-18, Tel. 0471-94 14 65



Informazioni

► schede informative – info in breve

► Pronto Consumatore – bollettino mensile (anche online alla voce „News“)

► biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili

► Spiaprezzi – guida online alle occasioni d'acquisto

► Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale

► Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)

► Puntopiù: I vostri diritti in onda (RAI Bolzano)

► La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, ore 10



e ancora

► test

► noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)

► accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.

► Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



Formazione

► "incontri del venerdì"

► mediateca

► conferenze

► visite di scolaresche

► moduli didattici

Centro Europeo dei Consumatori

questioni consumeristiche transfrontaliere: lun-ven 8-16 via Brennero 3, Bolzano

Tel. 0471- 98 09 39

www.euroconsumatori.org

Associazione partner: CRTCU – Trento

www.centroconsumatori.tn.it

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.