

RELAZIONE ANNUALE 2014

# *Gli effetti tangibili dell'azione di tutela dei consumatori*



Centro Tutela Consumatori Utenti

LA FORTE VOCE DEI CONSUMATORI IN ALTO ADIGE

## RELAZIONE ANNUALE 2014

Premessa _____	3
Rappresentanza istituzionale dei consumatori _____	5
Diritto dei consumatori e mercato _____	5
Servizi finanziari _____	6
Assicurazioni e previdenza _____	7
Ambiente e salute _____	8
Abitare, costruire, energia _____	9
Casa, bilancio familiare e tessili _____	11
Trasporti e comunicazioni _____	12
Alimentazione _____	13
Consumo critico _____	14
Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net) _____	15
Conciliazione e composizione delle liti _____	16
Formazione dei consumatori _____	16
Progetti 2014 _____	18
Il nostro sito: <a href="http://www.centroconsumatori.it">www.centroconsumatori.it</a> _____	19
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica _____	20
Sedi staccate e sportello mobile _____	26
Nomi, cifre, fatti _____	27

## Premessa

### **2014 – Gli effetti tangibili dell'azione di tutela dei consumatori**

La presente relazione annuale mostra in modo più che evidente la crescita quantitativa e qualitativa dell'attività del CTCU negli ultimi anni. La crescita si nota soprattutto per le richieste dei consumatori nei nuovi mercati liberalizzati, come ad esempio quello dell'energia, delle telecomunicazioni e degli strumenti finanziari.

Tassi-soglia nei mutui, interessi commerciali che si insinuano nelle scuole, pratiche commerciali scorrette denunciate alle Autorità competenti, la chiusura di un impianto di rifornimento GPL contro il volere dei cittadini-consumatori, vendite porta-a-porta attuate con metodi commerciali dubbi e a volte ingannevoli, un mercato dell'usato per i soci: gli effetti tangibili dell'operato del CTCU nel 2014 sono sempre più evidenti in numerosi settori, come evidente è il fatto che anche nel corso del 2014 il CTCU è stato un interlocutore davvero molto ricercato. Oltre 37.000 utenti e consumatori si sono rivolti agli sportelli della nostra Associazione. I nostri siti sono stati visitati da ben 1,8 milioni di persone, e gli importi recuperati a favore dei consumatori segnano un nuovo record: 1,4 milioni di euro.

Che i servizi offerti dal CTCU, in tutto la loro varietà, siano necessari, lo possiamo notare dalla costante, crescente domanda. Vi è anche però un rovescio della medaglia: chi cerca assistenza presso il Centro deve spesso attendere pazientemente il proprio turno, per poter accedere alle informazioni e consulenze messe a disposizione. La grande varietà degli argomenti trattati ha reso necessaria un'ulteriore specializzazione, sia per quanto riguarda le consulenze che per le richieste di informazione.

Come negli anni passati, i consumatori si sono trovati alle prese con gravosi, numerosi problemi: perdita del potere d'acquisto, aumento dei costi, mancanza di trasparenza nei mercati, aumento di modelli commerciali aggressivi e scorretti nonché crisi economica, sempre incombente e minacciosa, tanto per citarne alcuni. Liberalizzazioni, privatizzazioni e globalizzazioni hanno portato più concorrenza in alcuni settori, nuovi operatori sul mercato e maggiore offerta di prodotti e servizi. Per i consumatori e le consumatrici questo significa sì l'opportunità di poter disporre di maggiori offerte di beni e servizi, ma anche maggior rischio di effettuare scelte errate.

Vista la complessità dei contesti, una prima consulenza oppure una lettera-tipo, quale strumento di auto-aiuto, spesso non bastano per far valere in modo efficace i propri diritti. In particolare constatiamo che il controllo del mercato da parte delle Autorità preposte (leggasi in particolare Antitrust, Autorità Garante per l'Energia Elettrica e il Gas, Autorità Garante per le Telecomunicazioni, Banca d'Italia, Consob, Camere di Commercio, Sistema giustizia, ecc.) sembra non funzionare a dovere, e proprio le istituzioni che avrebbero il compito di tutelare le parti deboli del mercato risultano spesso assenti. Quale Associazione di tutela dei consumatori facciamo sempre più fatica a compensare questo deficit, nonostante la presenza corposa di norme che dovrebbero tutelare i consumatori.

La migliore strategia per combattere la crisi economica in atto ed evitare il lento scivolamento verso una massiccia recessione è rappresentata da un rafforzamento del potere e delle capacità di acquisto dei privati. L'economia trarrebbe sicuro beneficio dal fatto di poter disporre di consumatori e consumatrici con in tasca più denaro, ma anche dal fatto che questi ne facciano un utilizzo consapevole. Proprio in relazione a tale ultimo aspetto ci si accorge di quali frutti possa produrre l'attività del Centro Tutela Consumatori Utenti. Se la concorrenza non funziona, le strutture di vendita sono inefficienti e l'informazione del consumatore carente, la

popolazione spende, in certi settori, molto più di quanto essa dovrebbe o potrebbe permettersi. Lo spreco di risorse a danno delle famiglie e del loro potere di acquisto potrebbe essere evitato solo migliorando l'informazione, ad esempio attraverso le possibilità di confronto dei prezzi e della qualità di beni e servizi, a tutto favore di una vera e sana concorrenza.

I consumatori si trovano di fronte a decisioni di acquisto sempre più complesse, che richiedono conoscenze e ampio senso di responsabilità. Le riforme varate in ambito sociale ed economico puntano d'altronde proprio a rafforzare la posizione e le competenze del singolo. In un'economia basata sul meccanismo della concorrenza sono i consumatori a decretare il successo o la sconfitta delle politiche imprenditoriali e a dettare in misura ampia la rotta da seguire, consentendo o meno la conservazione dei posti di lavoro e influenzando la qualità sociale ed ecologica della vita, anche negli anni a venire. Si capisce pertanto quanto sia determinante un'autonoma capacità di orientamento da parte dei singoli consumatori. Il CTCU individua esattamente in questo ambito il proprio ruolo, attraverso una capillare e diffusa attività di informazione, di consulenza e di formazione che nel tempo si rivelerà vincente. In primo luogo per i consumatori, che riusciranno a far valere meglio i propri diritti e interessi nei confronti delle controparti ed evitare pesanti e sgraditi errori di valutazione, come ad esempio in occasione della costruzione di una nuova casa, nella tutela assicurativa della famiglia o nella scelta della previdenza per la vecchiaia. In secondo luogo, anche per le imprese particolarmente efficienti, che godranno delle preferenze di consumatori informati e che saranno interessati ai prodotti da queste offerti. In terzo ed ultimo luogo, per la pubblica amministrazione, che si vedrà sollevata dalle necessità di un controllo stretto dell'economia e potrà approfittare dei margini derivanti da un migliorato potere d'acquisto in capo ai consumatori.

Per i cittadini e le cittadine dell'Alto Adige abbiamo anche reso comprensibili gli sviluppi in atto a livello comunitario, e, laddove necessario, accompagnato i cambiamenti in modo critico. Così interpretiamo la nostra partecipazione alla Rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net), istituita dalla Commissione Europea in tutti gli Stati membri nonché in Norvegia e in Islanda. Lo stesso vale per la partecipazione alla rete europea NEPIM (network for the promotion of sustainable consumption in European Regions).

Il Centro Europeo dei Consumatori viene sostenuto dalla Commissione Europea, dal Ministero per lo Sviluppo Economico, dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige e dalla Provincia Autonoma di Bolzano. Le Associazioni portanti sono il Centro Tutela Consumatori Utenti e Adiconsum.

Le molteplici attività, che possono essere soltanto abbozzate nella presente Relazione annuale, sono il risultato dell'operato di molteplici attori. Ringraziamo chi ci sostiene a livello finanziario, in primo luogo la Provincia Autonoma di Bolzano, la Provincia Autonoma di Trento, la Regione Autonoma Trentino-Alto Adige, il Ministero dello Sviluppo Economico, le Comunità Comprensoriali ed i Comuni dell'Alto Adige (non tutti), i partner con cui collaboriamo in Italia e all'estero, ed in particolare i collaboratori impiegati e quelli volontari, che con un impegno esemplare hanno fatto fronte ad esigenze sempre maggiori e, di conseguenza, anche a crescenti responsabilità.

Priska Auer, Presidente

Walther Andreaus, Direttore

## **Rappresentanza istituzionale dei consumatori**

### **Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze**

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

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

### **Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale**

Consulta provinciale dei consumatori, 37 commissioni taxi di vari Comuni, Comitato per la certificazione del vino altoatesino, Organo dirigenziale Controllo Qualità Alto Adige, Consiglio Camerale della Camera di Commercio di Bolzano, Comitato di sviluppo della previdenza complementare, Comitato civico per la sanità, Comitato etico provinciale, Conciliazioni Seltrade e Selgas, Carte della qualità Laborfonds – Plurifonds - Pensplan Centrum ed altre ancora.

### **Collaborazione a livello nazionale**

Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, 18 accordi di conciliazione nazionali (vedi capitolo conciliazioni), Protocollo d'intesa Terna, Protocollo d'intesa Asstra, Protocollo d'intesa Confservizi.

## **Diritto dei consumatori e mercato**

### **Vendite porta-a-porta di rilevatori di gas**

Per l'ennesima volta nel corso del 2014 si sono presentati a casa di numerose famiglie in Alto Adige rappresentanti di alcune ditte con l'intento di installare rilevatori di gas "per decreto". Nelle note d'ordine si parlava invece a chiare lettere di un "acquisto volontario". I consulenti del CTCU hanno aiutato dozzine di consumatori a recedere dai contratti d'acquisto conclusi, e a recuperare gli importi versati alle ditte a titolo di acconto oppure quale prezzo d'acquisto. Le relative ditte, attive con denominazioni diverse, sono state segnalate all'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato, la quale ha anche irrogato una sanzione di quasi 100.000 euro a tre di esse. A fine 2014 i casi ancora aperti sono stati inoltrati alla Guardia di Finanza, che ha aperto un'istruttoria.

### **Garanzia smartphone, questa sconosciuta**

Nonostante le segnalazioni all'Antitrust, ad oggi le grandi catene di elettrodomestici faticano ad applicare le norme sulla garanzia dei prodotti previste dal Codice del consumo. Tempi lunghissimi per le riparazioni, sostituzioni che si contano sulle dita di una mano. Soltanto l'intervento del CTCU riesce a risolvere molte controversie; è evidente che il servizio al cliente in questo settore langue. Ancora più complicata la fattispecie legata ai contratti "Tutto

Compreso”, dove la garanzia di legge non vale, ma valgono gli accordi contrattuali in caso di difetto di conformità del prodotto.

### **Il Codice del Consumo tutela anche le imprese**

Negli anni passati numerose piccole aziende e/o piccoli imprenditori si sono lamentati di costosi contratti d’abbonamento sottoscritti inconsapevolmente. Il CTCU aveva segnalato tali ditte all’Antitrust, che ha comminato sanzioni di diverse centinaia di migliaia di euro a due di esse. Il Codice del Consumo prevede infatti che, nei casi di pratiche commerciali scorrette, anche le cd. "micro-imprese" godano degli stessi diritti riconosciuti ai "consumatori". Sarebbe quindi ora che, oltre ai consumatori, anche le piccole imprese godessero delle stesse tutele di fronte a soprusi e comportamenti poco seri ed aggressivi messi in atto da altri soggetti sul mercato, tramite un efficace controllo del mercato stesso. La strada della giustizia ordinaria non è l'istanza adatta: servono strumenti più efficaci e veloci!

## **Servizi finanziari**

### **Buoni Postali Fruttiferi: fanno fede le condizioni riportate sui titoli**

Dopo quasi quattro anni di causa davanti al Tribunale di Bolzano, due associati del CTCU sono riusciti ad ottenere, a fine 2014, il rimborso di 31.000 euro in relazione a quattro buoni postali fruttiferi acquistati nel 2001, pari al triplo del valore di sottoscrizione dei titoli stessi (10.000 euro), oltre agli interessi legali dalla domanda al saldo. Poste Italiane SpA si era rifiutata inizialmente di rimborsare ai propri clienti detto importo, sostenendo che all'epoca dell'acquisto quei buoni erano fuori corso e quindi non avrebbero dovuto essere venduti. Il Tribunale ha dato ragione ai clienti.

### **Fondo immobiliare Dolomit: si preparano altre cause**

Dopo l'avvio della prima causa pilota nella primavera del 2013, nel corso del 2014 il CTCU ha continuato ad offrire un collaudato servizio di prima consulenza ed assistenza a centinaia di clienti della Cassa di Risparmio di Bolzano, titolari di quote del Fondo Dolomit. Tale fondo immobiliare era stato collocato nel 2005 e le quote vendute ad oltre 4000 clienti in provincia. Molti sono coloro che hanno già conferito mandato al legale indicato dal CTCU per l'avvio di una serie di cause collettive, per tentare il recupero dei danni subiti a seguito dell'investimento nel fondo, cause che si prevede di avviare nei primi mesi del 2015.

### **Mutui con tassi-soglia: l’Antitrust indaga su possibile formazione di un cartello**

A seguito di una segnalazione di presunta intesa anticoncorrenziale inviata dal CTCU all’Autorità per la concorrenza ed il mercato (AGCM) a fine 2013, la stessa Autorità, nel maggio 2014 ha deciso di aprire un’istruttoria nei confronti di sei primarie banche con sede in Alto Adige. La segnalazione riguarda l’offerta di mutui a tasso variabile, tutti caratterizzati dalla presenza di un identico tasso minimo o floor, al di sotto del quale l’interesse applicato al mutuo non può scendere. La segnalazione è stata avviata a seguito dei risultati della rilevazione periodica sulle offerte dei mutui casa eseguita dal CTCU. Si attende ora la decisione in merito dell’AGCM. Moltissimi mutuatari hanno stipulato questa tipologia di mutui negli anni passati.

### **Estinzione anticipata di finanziamenti: una parte delle spese va restituita!**

Sia l’Arbitro Bancario Finanziario che il Tribunale di Bolzano hanno confermato, nel corso del 2014, il principio che nel caso di estinzione anticipata di un finanziamento talune spese accessorie dello stesso (ad es. premi assicurativi, commissioni, etc.) debbano essere in parte restituite al cliente, debitore. Siccome diversi intermediari insistevano nel violare la legge, soltanto il Giudice e

l'organo arbitrale hanno potuto garantire l'applicazione delle norme stesse. Questi casi mostrano in modo evidente come la mera previsione di norme non basti a tutelare i consumatori ma debba esserne garantita anche l'applicazione in modo efficace e specifico.

### **Confronti sui costi dei conti correnti**

Anche nel corso del 2014, il CTCU ha effettuato la consueta rilevazione e comparazione dei costi di conti correnti e dei rendimenti di conti deposito. Per quanto riguarda i conti correnti si è confermata la tendenza di possibili consistenti risparmi di spesa nel caso in cui gli utenti bancari decidano di aprire un conto online al posto di uno allo sportello. Il risparmio può essere davvero notevole posto che il migliore conto online costa "zero" mentre il c/c più caro allo sportello può arrivare anche a 150 euro all'anno e oltre. Quale fattore rilevante per i costi di un conto corrente si è mostrata "l'età" dello stesso: chi periodicamente raffronta l'importo effettivamente pagato con le offerte sul mercato riesce a realizzare buoni risparmi di spesa.

### **Proposta di legge sui "fondi locusta"**

In seguito a recenti norme della BCE le banche italiane dovrebbero cedere i loro crediti in sofferenza, per un 5-10% del loro valore, a particolari fondi. Questi fondi, altamente speculativi e fondati su di un'attesa di rendimento pari al 15-20% (detti pertanto "fondi locusta"), cercano di convincere, con procedure varie e spesso molto invasive, i debitori-consumatori a sanare la loro posizione debitoria, soprattutto quando i crediti in questione risultino assistiti da garanzie reali. Insieme ad altri partner, il CTCU ha formulato a fine 2014 una proposta di legge, che stabilisca l'obbligo per le banche di offrire in prelazione ai consumatori lo stesso debito. Il prezzo di cessione potrebbe anche essere leggermente superiore: un conto è vendere in blocco ad un unico fondo, un conto è chiudere singole transazioni con i consumatori. A fine anno la proposta è approvata alla VI Commissione permanente finanze della Camera dei Deputati.

## **Assicurazioni e previdenza**

### **Il "check-up" assicurativo: tanti contratti, pochi controlli**

I consumatori faticano spesso a tener controllati i loro contratti assicurativi. Per questo motivo anche nel 2014 molti di loro hanno richiesto al CTCU un "check up" assicurativo, nel corso del quale viene analizzata l'intera situazione assicurativa del consumatore. Assieme al singolo richiedente viene elaborato il suo fabbisogno assicurativo, si fa quindi l'analisi delle sue polizze attualmente in corso e si valuta se vi siano da apportare eventuali migliorie o modifiche. Contratti superflui vengono eventualmente disdettati, mentre invece si ricerca la migliore offerta per le coperture mancanti. Per il consumatore questo check-up spesso si traduce in un concreto ed effettivo risparmio di spesa. In molti casi il check-up viene richiesto e svolto anche tramite l'apposito tool online.

### **Check-up RC auto**

Lievemente calata nel 2014 la richiesta dei check-up per la RC auto. È probabile che molti consumatori sappiano ormai gestire da soli la ricerca della polizza più conveniente, anche tramite il tool online - il "Preventivatore Unico" - messo a disposizione dall'Autorità preposta IVASS.

### **Un aiuto per i problemi legati ad assicurazioni e denunce di sinistro**

Costanti invece le richieste di intervento dei consumatori in questo settore. Tanti i problemi segnalati nelle disdette di polizze nei rami danni, nonché per gli importi riconosciuti dalla

compagnie in caso di sinistro. Nel stragrande maggioranza dei casi, l'intervento dei nostri consulenti riesce a risolvere il problema sottoposto dai consumatori.

### **Polizze vita**

Persistono le problematiche legate a questo tipo di polizze. Molti consumatori si lamentano per l'importo liquidato alla scadenza della polizza, spesso molto inferiore a quanto prospettato in fase di conclusione del contratto o solamente atteso. I consulenti in questi casi verificano gli importi liquidati, e danno risposta alle domande e ai dubbi posti dai consumatori.

Come già avvenuto nel 2013, anche nel corso del 2014 abbiamo raccolto molte segnalazioni riguardo ad un intermediario di polizze vita, che al momento della stipula dei contratti continua a fornire informazioni sui prodotti venduti che non corrispondono affatto a quanto previsto negli stessi contratti. In collaborazione con un legale si è pertanto proceduto all'analisi dei casi e alcuni clienti hanno deciso di segnalare il comportamento dell'intermediario alle autorità competenti, per far verificare la sussistenza anche di possibili aspetti penalmente rilevanti.

### **RCeAsy: gli altoatesini spendono meno per l'rc-auto**

Nel 2014 il CTCU, in cordata con altre quattro associazioni dei consumatori, ha partecipato al progetto "RCeAsy", cofinanziato dal CNCU. Obiettivo del progetto era quello di intensificare l'informazione ai consumatori, per permettere loro scelte più critiche e consapevoli in questo settore. Studi effettuati a seguito del progetto hanno evidenziato che in Italia il premio medio pagato è più del doppio di quello di Francia e Portogallo, supera dell'80% quello tedesco e di quasi il 70% quello olandese. In media, un adulto in provincia di Bolzano paga 374 euro: la media nazionale è più cara del 61%. I premi in Alto Adige stanno calando: dal 2013 al 2014 sono diminuiti di quasi l'11%. Interessante anche il dato relativo ai premi massimi pagati, che in Alto Adige ammonta a 514 euro, mentre la media nazionale è di 1.821 euro. Una differenza del 354%.

## **Ambiente e salute**

### **Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche: la "bussola delle tariffe"**

Il progetto di consulenza sui costi delle cure dentistiche è stato portato avanti anche nel corso del 2014. Continua a manifestarsi un massiccio deficit informativo dei cittadini: da un lato in relazione ai propri diritti in qualità di pazienti, dall'altro in relazione ai prezzi che questo mercato può offrire. È sì vero che il rapporto fra paziente e odontoiatra è in primo luogo una questione di fiducia, ma in tempi nei quali a molte persone mancano semplicemente i mezzi finanziari per sostenere una cura dentistica, non è più possibile ignorare l'aspetto finanziario del rapporto paziente-dentista. Nel corso delle consulenze si è cercato di indicare possibili alternative e di contrattare anche riduzioni di prezzo, per poter così garantire ai consumatori le cure dentistiche a prezzi più accessibili.

### **Medicina a due corsie?**

A causa delle molte lamentele dei pazienti riguardo i lunghi intervalli fra prenotazione e visite mediche, nel 2014 il CTCU ha confrontato i dati sui tempi d'attesa con quelli del 2009. I risultati sono stati poco tranquillizzanti: la tendenza mostra tempi d'attesa più lunghi rispetto al passato. Per chi non voglia attendere mesi per una visita presso l'Azienda Sanitaria, è possibile prenotare una visita privata a pagamento all'interno delle stesse strutture pubbliche

(cd. "intramoenia"), i cui costi, secondo il Servizio Sanitario, variano dai 70 ai 200 euro o più. Se si prende ad esempio una visita dermatologica, si scopre che un paziente "normale" attende dai 50 ai 141 giorni per una visita. Un paziente "privato" che non abbia particolare preferenza per un medico specifico viene ricevuto dopo 5 giorni. Ovvero: chi non vuole o non può pagare di più, può anche aspettare ...

### **Creme solari senza nanoparticelle di biossido di titanio**

Molti prodotti per la protezione solare contengono nanoparticelle di biossido di titanio, i cui effetti rappresentano, ad oggi, un rischio non calcolabile per il corpo umano. E' abbastanza facile stabilire se un prodotto contenga nano-particelle o meno. Dal luglio 2013, in tutta l'Europa è, infatti, in vigore il Regolamento europeo sui cosmetici, secondo il quale le nano-particelle devono essere esplicitamente dichiarate sulla confezione del prodotto. Se inoltre è contenuto del biossido di titanio in forma non di nano-particelle, questa cosa va dichiarata a parte. Se la crema solare contiene un ingrediente in forma di nano-particella, la dicitura "nano" è obbligatoria. Per avere un quadro della situazione in Alto Adige, abbiamo controllato le liste dei componenti di creme solari in quattro negozi di Bolzano (Interspar, Iperpoli, Tigota' e Naturalia), al fine di rintracciare creme che non contengono biossido di titanio sotto forma di nano-particelle.

## **Abitare, costruire, energia**

### **Consulenza tecnica: detrazioni fiscali e incentivi**

Gli argomenti più richiesti dai consumatori sono stati senza dubbio le detrazioni fiscali e gli incentivi legati ai risanamenti energetici. Nel corso del 2014 le norme, in particolare quelle relative alle modalità di accesso ai contributi, sono variate di continuo: sono state quindi poste molte domande a cui si è cercato di rispondere in colloqui personali di consulenza. Molti cittadini hanno richiesto informazioni riguardo alla possibilità di ottenere la detrazione in caso di mutuo senza interessi da parte della provincia. Era stato inoltre previsto un stop alle detrazioni fiscali per fine 2014, ma il Governo ha deciso di prorogare questa possibilità fino al 2015.

### **Risanamento di edifici**

Per via delle possibili detrazioni fiscali, la tematica del risanamento è stata al centro delle consulenze in ambito tecnico. Anche in questo settore sono intervenute nel corso del 2014 parecchie modifiche normative, in particolare riguardo agli standard minimi da rispettare. Anche il cd. "bonus cubatura" è stato modificato, e ripresentato con la denominazione di "bonus energia".

### **Sistemi di riscaldamento a confronto**

Abbiamo registrato un forte interesse nell'ambito della sostituzione dei vecchi impianti di riscaldamento. I consumatori utilizzano spesso e volentieri il "barometro delle caldaie" nonché i molti opuscoli informativi sull'argomento messi a disposizione dal Centro. Per questo motivo nel 2014 abbiamo ampliato il confronto, introducendo anche i valori per piccoli impianti con una potenza di 7 kW.

### **Problematiche inerenti la redazione dei contratti preliminari**

Attraverso il controllo e la correzione dei contratti preliminari di compravendita immobiliare, redatti direttamente dalle parti oppure dalle agenzie immobiliari, il CTCU è riuscito ad assicurare a numerosi compratori ed acquirenti la tutela dei loro pieni diritti nelle operazioni di compravendita di immobili. Spesso è accaduto di imbattersi in contratti preliminari dove si è notato un forte squilibrio contrattuale tra interessi della parte venditrice e parte acquirente.

### **Problematiche sorte dopo la sottoscrizione di proposte irrevocabili d'acquisto**

Grazie all'intervento del CTCU è stato possibile far annullare alcune proposte irrevocabili d'acquisto di immobile, senza che il consumatore abbia dovuto corrispondere una penale e/o una provvigione all'agenzia immobiliare. Più volte abbiamo fatto presente che questi atti vengono sottoscritti troppo frettolosamente e vengono redatti in maniera tale da non contenere tutte le clausole poste a salvaguardia di un corretto acquisto immobiliare.

Siamo convinti che tale prassi, ossia la sottoscrizione di una proposta irrevocabile d'acquisto, dovrebbe essere completamente eliminata.

### **Agenzie immobiliari**

Il CTCU è intervenuto anche nella risoluzione di problematiche aventi ad oggetto la richiesta da parte di agenzie immobiliari di provvigioni non dovute, in quanto la vendita e il relativo acquisto non era andato a buon fine. Anche il controllo e la redazione di contratti con i quali i consumatori avevano incaricato le agenzie immobiliari ha avuto buoni esiti, in quanto sono stati inserite clausole che tutelano appieno gli interessi dei consumatori evitando così di incorrere in spiacevoli errori.

### **Problematiche inerenti vizi sull'immobile acquistato o costruito**

Diversi sono stati i casi risolti dal CTCU inerenti l'eliminazione di vizi di costruzione riguardanti immobili acquistati direttamente presso ditte costruttrici. I vizi hanno riguardato in maniera prevalente la presenza di muffe e di umidità, il cattivo isolamento delle terrazze, il cappotto termico non eseguito a regola d'arte.

### **Consulenza su tematiche condominiali**

Anche nel corso del 2014 abbiamo registrato numerose richieste in questo settore. La riforma della legge sul condominio ed i nuovi obblighi a carico degli amministratori hanno fatto sorgere parecchi dubbi in capo ai proprietari o affittuari di immobili, che sono stati risolti con consulenze caso per caso. Anche la nuova contabilizzazione dei costi di calore secondo i consumi effettivi, e gli effetti di questa novella sul computo dei costi nel condominio è stata al centro di molte richieste di chiarimento.

Molti consumatori si sono lamentati della mancanza di trasparenza nella ripartizione delle spese, e taluni hanno segnalato comportamenti poco professionali da parte di alcuni amministratori in questo ambito. Da queste problematiche possono nascere controversie, nelle quali il CTCU interviene in genere quale soggetto conciliatore. Un'altra tematica molto richiesta in questo ambito di consulenza è quella riguardante gli obblighi fiscali in capo ai condomini.

## **Casa, bilancio familiare e tessili**

### **Consulenza su questioni fiscali**

Tante e complesse sono state le domande rivolte alla nostra esperta del settore fiscale, visto che ormai il servizio offerto è ben noto ed apprezzato fra i consumatori, che ci pongono domande per e-mail, al telefono e nelle consulenze personali. Circa l'80% delle richieste ha riguardato i bonus fiscali previsti per chi ristruttura immobili, nonché il cd. "bonus mobili", con tutte le relative formalità e gli obblighi da rispettare. Spesso i consumatori non documentano bene la situazione iniziale, e non hanno chiari i concetti base, ma grazie ai colloqui di consulenza si è riusciti a rispondere alla maggior parte dei quesiti.

Un problema particolare nel 2014 è stata l'introduzione dell'Imposta Municipale Immobiliare (IMI). In molti lamentano il fatto che per le seconde case non sono previste franchigie, cosicché vengono tassate con l'aliquota massima, mentre ad es. gli affittacamere si vedono applicata l'aliquota minima. Un'altra problematica ha riguardato le assegnazioni di superfici per l'edilizia convenzionata, per le quali nel periodo dal 01/01/2014 al 11/11/2014 è stata applicata un'imposta di registro pari allo 0,9%, al posto della quota fissa di 200 euro.

Molte richieste anche riguardo la tassa automobilistica e la prescrizione dell'obbligo del pagamento della stessa. Un caso si è mostrato essere l'assurdo burocratico per eccellenza. Per aver pagato 0,10 euro in meno nel 2006, una consumatrice si è vista recapitare una cartella esattoriale dell'importo di ben 90 euro. Abbiamo consigliato di chiedere l'annullamento del procedimento all'Ufficio competente della Provincia.

I casi più problematici hanno riguardato cartelle esattoriali di Equitalia per importi dovuti ma non pagati (tasse, contributi, sanzioni, alimenti, etc.). A volte gli importi richiesti sono spropositati e i debitori non riescono a saldarli. Altri quesiti hanno riguardato la tassazione di redditi all'estero, doppia tassazione, ICI, IMU, canone Rai, prefinanziamento del credito d'imposta, errori nel 730, residenza, tassa di soggiorno, Inps, spese di riscossione Equitalia, dichiarazioni DURP e DURC.

### **Energia: molte i reclami e le conciliazioni chiuse positivamente nel 2014**

Anche nel 2014 il CTCU, attraverso lo Sportello energia, ha potuto assistere varie centinaia di utenti di energia e gas residenti in provincia, alle prese con bollette di importo elevato (a volte elevatissimo) oppure poco trasparenti. Sono stati così presentati numerosi reclami alle società di vendita e sono state seguite anche svariate procedure di conciliazione, soprattutto paritetiche. In molti casi si sono potuti evitare pagamenti non dovuti, oppure ottenere rimborsi integrali o parziali oppure ancora concordare piani di rateizzazione, che hanno contribuito ad alleggerire il peso sul bilancio familiare di molte famiglie.

### **Ristrutturazioni: preventivi vaghi, montaggi approssimativi**

La maggior parte delle segnalazioni hanno riguardato interventi di ristrutturazione importanti come quelle relative al bagno o alla cucina. Quello che è emerso è che difficilmente si fanno confronti accurati tra un'offerta e l'altra e i preventivi sono spesso di massima, lasciando spazio a numerose polemiche nel momento in cui viene emessa fattura.

### **Vendita di mobili durante trasmissioni televisive**

Si segnala nel 2014, la massiccia vendita di sanitari (soprattutto docce) attraverso televendite. Sono prodotti rivolti soprattutto agli anziani che vengono proposti in sostituzione delle vasche da bagno per una mobilità più sicura in bagno. A fronte di un costo importante,

i sanitari vengono montati in maniera approssimativa, con difetti vistosi che difficilmente vengono eliminati. Inoltre non viene riconosciuto il diritto di ripensamento anche se il prodotto è standard e non su misura. Il CTCU ha fatto denuncia all'Antitrust ed è in attesa di riscontro.

### **Fallito il Gruppo Acquisto Energia**

Partendo da numerose richieste di utenti di energia e gas, il CTCU aveva dato vita all'iniziativa del "Gruppo di acquisto per l'energia elettrica e il gas", in breve GAE, per far ottenere ai clienti finali prezzi più vantaggiosi di luce e gas. Quasi 7.000 famiglie avevano aderito entusiasticamente al gruppo. Il CTCU ha portato avanti l'iniziativa con notevole impegno di tempo e forze. A fine gennaio è stata così bandita un'asta per 21 milioni di kWh di energia e 3,7 milioni di m3 di gas fra oltre 70 società di vendita. Allo scadere del termine del bando ci si è dovuti confrontare però con un'amara realtà: al CTCU non è pervenuta neppure un'offerta di interesse. Solamente una società di vendita (altoatesina) ha presentato la propria offerta standard, già accessibile a tutti i consumatori domestici locali. L'iniziativa ha quindi dovuto registrare un esito inatteso ed è rimasta in pratica senza successo. Al CTCU si constata con grande rammarico come l'iniziativa, partita sotto i migliori auspici, sia rimasta "vittima" di una mancanza, di fatto, di concorrenza nel mercato dell'energia e del gas, a tutto danno dei consumatori.

## **Trasporti e comunicazioni**

### **Marketing telefonico: "Registro delle opposizioni" inefficace**

Continua senza sosta il marketing telefonico, per nulla scalfito dal pressoché inutile "Registro delle opposizioni" e utilizzato senza rispettare le regole previste dal Codice delle Comunicazioni e dal Codice del Consumo in materia. Il risultato, rispetto al passato, non sono tanto le attivazioni di servizi non richiesti ma le attivazioni di servizi diversi da quelli richiesti. I casi possono essere sì risolti, ma soltanto con l'intervento delle Associazioni dei consumatori, che in questo modo devono per forza di cose sostituirsi al servizio clienti delle imprese. Senza un deciso intervento da parte del legislatore questo mercato continuerà a rispettare soltanto le regole del "far west".

### **Disdire un contratto, una "missione impossibile"**

Sono aumentati nuovamente gli importi in bolletta per navigazioni in siti a pagamento che non rispettano le nuove norme entrate in vigore a giugno 2014. Focus del 2014 anche le decine di risoluzioni contrattuali non riconosciute dagli operatori, nonostante fossero state richieste con le modalità previste dal contratto. I casi erano talmente tanti da far supporre la presenza di un sistema: ogni giorno di disdetta "rimandata" garantisce, infatti, all'operatore introiti. L'intervento del CTCU si è concentrato nella fase conciliativa, che ha permesso di recuperare eventuali importi fatturati successivamente ai recessi e di richiedere un risarcimento del danno.

### **Posta "lumaca" in Alto Adige**

Un "fotografia istantanea" dei tempi di consegna, ovvero una rilevazione fatta in estate 2014, ha mostrato sviluppi poco incoraggianti. Dall'ultima rilevazione, le tariffe sono aumentate del 17%. Nello stesso periodo, i tempi di consegna si sono allungati in media del 42%. E gli obiettivi di qualità, fissati dalle stesse Poste, sono stati falliti fino al 99%. Queste cifre fanno

nascere dei dubbi sull'efficacia del controllo di qualità. Secondo il CTCU la situazione richiede un intervento urgente.

### **Garanzia per auto usate – quali obblighi, quali diritti?**

Continua la richiesta di informazioni e di supporto relativa alla garanzia nel caso di acquisti di auto usate. Nel caso di auto usate bisogna considerare infatti il concetto di "usura del bene in relazione al tempo del pregresso utilizzo" ed è questo un concetto non conosciuto dai consumatori, e su cui i concessionari "giocano" per non fornire servizi gratuiti durante il periodo di garanzia. L'usato garantito infatti fa nascere nel consumatore la convinzione che qualsiasi difetto rientri nella garanzia invece quasi nessun concessionario consegna anche il certificato di conformità che stabilisce chiaramente "cosa rientra" e "cosa non rientra" nella garanzia. Questo comporta successive contestazioni sulle parti che dovrebbero essere in garanzia e invece non lo sono. Le problematiche sono soprattutto legate agli acquisti di auto fuori regione. Nel 2014 inoltre si sono "moltiplicate" le concessionarie che fanno stipulare al consumatore una garanzia aggiuntiva, che altro non è che un'assicurazione che spesso copre solo alcuni interventi ed in maniera parziale. L'intervento del CTCU con lettere, monitorie, tentativi di conciliazione, è quasi sempre necessario per trovare un accordo.

## **Alimentazione**

### **Alimenti senza glutine costano il 63% in più che all'estero**

Chi soffre di celiachia (intolleranza al glutine), sa di poter seguire soltanto una strada per tenere sotto controllo la propria malattia. Per tutta la sua vita dovrà rinunciare infatti ad alimenti che contengono glutine. In commercio esistono, in molti casi, alimenti senza glutine (p.es. pasta di mais, di riso ecc.). Tali prodotti sono però decisamente più costosi. Per questo motivo, una volta accertata la celiachia, il Servizio Sanitario riconosce al malato un contributo mensile per far fronte all'acquisto di prodotti alimentari privi di glutine che, a seconda dell'età e del sesso, può arrivare ad un importo di 140 euro al mese. Questo sussidio però sembra la causa principale di prezzi assolutamente più alti in Italia rispetto agli altri Paesi europei. Abbiamo predisposto un paniere di prodotti privi di glutine, per poterne poi rilevare e confrontare i prezzi in alcuni Paesi (Italia, Germania, Francia, Austria). Il confronto ha evidenziato che il paniere in Italia viene a costare il 63% in più rispetto agli altri Paesi. Ciò che salta all'occhio è che i prezzi sono particolarmente alti in quei Paesi nei quali è previsto un (notevole) sussidio pubblico per gli alimentari in questione. Ad ogni modo il Centro Tutela Consumatori Utenti ha interessato della questione l'Antitrust, al fine di far verificare più a fondo gli elementi che contribuiscono alla formazione dei prezzi.

### **Vin brulé: bomba calorica a prezzi salati**

Un test eseguito sul vin brulé in vendita sui mercatini natalizi ha mostrato che rispetto al 2011 lo stesso è leggermente più dolce, e con ciò anche più calorico. Chi ne beve due tazze ha assunto le calorie di una pizza margherita. La buona notizia: la qualità del vino nel 2014 era in media buona. La notizia meno buona riguarda il prezzo, che per tazza varia da 2,80 euro a 3,00 euro – piuttosto salato quindi.

### **13 dicembre 2014: entra in vigore il nuovo Regolamento sull'etichettatura**

Il 13 dicembre 2014 è entrato in vigore il nuovo Regolamento europeo sull'etichettatura di prodotti alimentari. Fra le novità introdotte vi è, ad esempio, l'obbligo di contrassegnare in modo più chiaro i 14 allergeni più frequenti nei prodotti confezionati. Anche per la merce

sfusa, venduta ad esempio nei panifici, nelle macellerie o nei ristoranti i clienti dovranno essere informati degli allergeni contenuti. Oltre a ciò, per la prima volta è stata fissata una dimensione minima del carattere per le indicazioni obbligatorie sulle etichette. Il CTCU saluta con favore questa nuova previsione. Per molti consumatori la scritta continua purtroppo ad essere troppo piccola. Mancano poi ulteriori indicazioni riguardo a tipo di carattere, colore e contrasto, che dovrebbero garantire una migliore leggibilità delle indicazioni. Poiché l'Italia non ha approntato per tutte le disposizioni attuative, per i consumatori la situazione è risultata in parte poco chiara, e per i consulenti è stato difficile chiarire i loro dubbi.

## **Consumo critico**

Lo sportello di consulenza sul consumo critico viene spesso interpellato da consumatori storditi dalle campagne di pressione dell'industria elettronica e delle comunicazioni, ma anche dalle informazioni non sempre disinteressate che provengono da fonti ufficiali sul tema del risparmio energetico. Molte richieste riguardano infatti le lampadine fluorescenti compatte (CFL), destinate insieme alle lampadine a LED a soppiantare quelle ad incandescenza. Le decisioni del consumatore critico non sono certo aidate dalla legislazione comunitaria, che ha già messo al bando la produzione di queste ultime e che dal 2016 porterà a vietare anche numerose fonti luminose alogene.

L'indipendenza della consulenza del CTCU è sottolineata anche da parecchie richieste che giungono da tutta Italia, dove siamo conosciuti grazie alla collaborazione con riviste come "Terra Nuova".

Come funzionano i ripartitori dei consumi di riscaldamento? È vantaggioso utilizzare un cellulare con sistemi di auricolare o vivavoce Bluetooth®? Che vantaggi portano i collegamenti con fibra ottica, se poi determinati Comuni organizzano il servizio alle abitazioni mediante sistemi wireless? Queste alcune delle domande poste dai consumatori, ma anche dai giornalisti che interpellano il CTCU per informare i loro lettori. Né mancano organizzazioni che invitano i nostri esperti a conferenze e dibattiti su tematiche del consumo critico, ad esempio presso biblioteche pubbliche. Qui notiamo davvero come sia importante offrire capillarmente informazioni facilmente comprensibili e di attualità, tanto più in tempi che sembrano vedere i paladini dei consumatori come gli unici portatori di interessi collettivi.

Questa constatazione sorge spontanea anche in riferimento all'attività di collaborazione con il movimento "Onde civiche" recentemente costituito in provincia di Bolzano per sensibilizzare sulle tematiche dell'inquinamento elettromagnetico. In tale ambito si sono avuti vari incontri con responsabili della politica locale, con l'obiettivo di acquisire informazioni di prima mano ed offrire anche una collaborazione per evitare l'incontrollato affermarsi di interessi spesso di natura commerciale. Come spiegare la decisione dell'Assessorato alla Sanità di installare un impianto wi-fi all'interno del reparto di neonatologia dell'Ospedale di Merano? O come giustificare la diffusione, sempre del wi-fi, nelle strutture scolastiche della provincia?

Si tratta di interrogativi urgenti, ai quali però i nostri interlocutori non hanno saputo offrire risposte rassicuranti.

Nel mese di agosto abbiamo realizzato sull'argomento un depliant informativo destinato a bambini e ragazzi, elaborato nell'ambito del gruppo di lavoro "scuola e salute". Si è trattato dell'ultima produzione di tale gruppo di lavoro, dal momento che l'Intendenza scolastica di lingua tedesca ha cessato la sua collaborazione con il CTCU.

Nel mese di novembre è stato organizzato un affollato incontro pubblico con la cittadinanza di Bolzano, per approfondire grazie all'intervento del Prof. Angelo Levis, già Professore ordinario di mutagenesi ambientale all'Università di Padova, i collegamenti tra l'industria della telefonia mobile e le Autorità che dovrebbero proteggerci dal dilagare dell'inquinamento elettromagnetico. Con l'aiuto di Onde civiche si è riusciti a proporre e veder approvata in Consiglio Provinciale una mozione che prevede nel prossimo mese di aprile 2015 un'audizione di esperti sulla telefonia mobile per i Consiglieri provinciali. Da parte del CTCU sono stati già proposti alcuni dei migliori relatori appartenenti alla ricerca indipendente. Contiamo di poter sollevare anche la tematica dell'elettrosensibilità, che coinvolge sempre più persone anche nella nostra provincia.

## **Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net)**

Tre sono le parole chiave che hanno caratterizzato l'anno 2014 del Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano: nuova direttiva dei consumatori, autonoleggio e social media. Nuova direttiva dei consumatori perché questa è entrata in vigore il 13 giugno 2014, apportando importanti novità e maggiori tutele per i consumatori, soprattutto per quelli che acquistano a distanza (ad esempio on-line) e fuori dei locali commerciali. Numerose sono state le attività delle esperte del CEC al fine di far conoscere a consumatori e operatori questa novità normativa, quali interventi in conferenze e aggiornamento del materiale informativo. Le novità appena citate sono state riprese anche nelle varie lezioni che le giuriste hanno tenuto in alcune scuole altoatesine.

L'autonoleggio invece è uno dei settori nei quali i reclami gestiti dal CEC Italia sono in costante aumento e sono soprattutto cittadini europei a lamentarsi di vari problemi e disservizi avuti noleggiando una vettura da una società italiana. Nel 2012 la Rete dei CEC ha ricevuto 282 di queste segnalazioni, nel 2013 409 e nel 2014 ben 539 (quindi quasi il doppio rispetto al 2012).

Per quanto riguarda invece gli altri reclami, nel 2014 le giuriste del CEC di Bolzano sono intervenute in 339 casi per aiutare un consumatore residente in un altro Paese dell'UE che ha avuto un problema con una ditta italiana (erano 306 nel 2013). In 263 casi i colleghi dei CEC degli altri Stati membri hanno invece cercato di risolvere i reclami di consumatori italiani (erano 164 nel 2011, 181 nel 2012 e 209 nel 2013). Nei 602 casi gestiti, il CEC è riuscito a recuperare più di 145.000 Euro.

Per quanto riguarda invece le generiche richieste di informazione, al CEC di Bolzano nel 2014 ne sono pervenute 1742 (poco meno delle richieste del 2013), mentre sono aumentate le richieste relative ad un problema concreto: 743 rispetto alle 561 dell'anno precedente. Come negli anni precedenti, le richieste di informazione hanno riguardato soprattutto i vari servizi di trasporto e in questo settore sono stati i diritti dei passeggeri aerei ad occupare maggiormente il CEC. Gli altri argomenti per i quali i consumatori hanno richiesto informazioni hanno riguardato principalmente l'importazione di auto, il commercio elettronico e vari servizi legati al tempo libero.

La terza parola chiave del 2014 è stata infine "social media": attraverso un'intensa attività mediatica, le ragazze del Centro hanno divulgato informazioni e consigli attraverso la pagina Facebook del CEC Italia, Twitter e il sito internet [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org). Quest'ultimo in particolare ha registrato un netto aumento di visitatori: dai 1600 visitatori di gennaio, si è arrivati ad ottobre ad un picco di ben 4851 visitatori; complessivamente sono state visualizzate più di 142.000 pagine. Anche i fan della pagina Facebook piano piano stanno

umentando e nel 2014 è stato attivato anche l'account Twitter del Centro. Oltre ai 25 comunicati stampa redatti e le quasi 100 interviste rilasciate, nel 2014 il CEC ha organizzato anche una colazione europea in occasione della festa dell'Europa e una conferenza stampa per presentare il servizio di consulenza per i viaggiatori.

## **Conciliazione e composizione delle liti**

Il maggior vantaggio di una composizione stragiudiziale delle liti sta nell'evitare gli svantaggi che porta con sé un procedimento giudiziale. Una causa di norma è molto cara, perché il consumatore deve accollarsi l'onorario dell'avvocato, le spese del procedimento stesso, costi per eventuali perizie, ecc. Inoltre le cause giudiziali devono seguire prescrizioni formali molto rigide, e pertanto può risultare difficile comprenderne gli sviluppi (a maggior ragione questo vale per processi che si svolgono all'estero); ed infine i processi di solito si protraggono per tempi lunghi o addirittura lunghissimi.

La durata ed i costi di un processo spesso non sono commisurati al valore della controversia stessa, ovvero al valore che il consumatore chiede in risarcimento. Nelle controversie fra consumatori e imprese l'importo conteso è spesso relativamente piccolo.

Pertanto una composizione stragiudiziale può essere un'alternativa interessante: porta a risparmiare tempo, denaro e rabbia: 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 della conciliazione non precluda le vie della giustizia ordinaria.

### **Il CTCU offre inoltre ai consumatori un accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:**

- |  |   |
|--|---|
| 1. Conciliazione generale                          | 11. Conciliazione con Tim   |
| 2. Conciliazione con Telecom                       | 12. Conciliazione con Vodafone  |
| 3. Conciliazione con Unipol                        | 13. Conciliazione con H3G   |
| 4. Conciliazione con Enel                          | 14. Conciliazione con TeleTu  |
| 5. Conciliazione con Edison                        | 15. Conciliazione con Fastweb   |
| 6. Conciliazione con Sorgenia                      | 16. Conciliazione Plurifonds / Laborfonds   |
| 7. Conciliazione con Selnat/Selgas                 | 17. Conciliazioni transfrontaliere con il sostegno del Centro Europeo Consumatori |
| 8. Conciliazione controversie condominiali (ANACI) | 18. Conciliazione RC-Auto   |
| 9. Conciliazione con Poste Italiane                |   |
| 10. Conciliazione con Wind                         |   |

## **Formazione dei consumatori**

### **Progetto "spendere bene"**

Nell'ambito di questo progetto il CTCU ha informato numerosi consumatori durante conferenze. Nocciolo dei progetti il risparmio creativo, sia nelle spese quotidiane che negli investimenti, e la spesa sostenibile in tempo di crisi.

Tante delle conferenze sono state realizzate in collaborazione con gli altri enti di formazione, come ad esempio le biblioteche ed il KVV-Acli. Una vasta gamma di pubbliche relazioni nei media (stampa, radio, TV e internet) ha completato l'offerta formativa. Nel 2014 hanno partecipato oltre mille consumatori a queste conferenze.

### **Il punto informativo-didattico sul consumo "infoconsum"**

Il mondo della scuola rappresenta un ottimo partner per l'attività di informazione del CTCU, che con l'offerta formativa elaborata nell'ambito del servizio INFOCONSUM raggiunge ormai da diversi anni l'interesse degli insegnanti e l'attivo coinvolgimento di quasi 2.000 ragazzi ogni anno, partecipanti ai circa 100 incontri che riusciamo ad organizzare nelle scuole di ogni ordine e grado, ma anche nei centri giovanili e in altri ambiti di aggregazione.

Inoltre si è approfondito l'aspetto della sperimentazione pratica nell'approccio con gli alunni, particolarmente nell'ambito delle tematiche legate all'inquinamento elettromagnetico e all'uso consapevole delle tecnologie. Prima di realizzare con le classi i workshop di approfondimento, si è proposto infatti un quesito sperimentale articolato in due varianti. "Le onde elettromagnetiche prodotte da cellulari, wi-fi, cordless e tablets possono interferire con l'ordinato sviluppo del regno animale e vegetale?" Per cercare di rispondere a tale quesito, gli studenti hanno organizzato due esperimenti, uno con l'ausilio di larve, l'altro con la coltura di piantine (crescione), ponendo un campione in area poco inquinata e l'altro invece nelle vicinanze di un impianto wi-fi o di un telefono cordless. Si è così potuto verificare "sul campo" l'effetto di tali tecnologie di trasmissione sul vivente, come hanno anche ampiamente riferito i media locali, suscitando l'interesse di numerosi insegnanti che hanno subito prenotato ulteriori interventi nei mesi a venire.

La collaborazione con i docenti si sviluppa al meglio, anche grazie agli incontri di approfondimento e formazione che organizziamo con vari istituti. Ultimamente veniamo altresì coinvolti in discussioni relative allo sviluppo delle strutture scolastiche, soprattutto in tema di wi-fi, dove sembra che l'Amministrazione provinciale sostenga con convinzione la realizzazione di impianti wireless, invece della cablatura che permetterebbe l'utilizzo delle tecnologie senza l'inquinamento che accompagna la realizzazione di sistemi senza filo.

D'altronde assistiamo all'aumento dei casi di elettrosensibilità proprio presso gli insegnanti e il personale della scuola, alle prese con alunni che non rinunciano a portare e utilizzare cellulari, smartphone e tablet in ambito scolastico, ma anche come detto al dilagare di impianti senza filo proprio nelle strutture scolastiche – nonostante le raccomandazioni in senso opposto espresse da importanti organismi internazionali. In tal senso siamo impegnati anche a diffondere le ricerche di esperti indipendenti che sottolineano anche sotto il profilo neurologico e cognitivo la necessità di tenere il più possibile lontani dalla scuola tablets, smartphones e altre tecnologie che richiedono la presenza di reti wireless.

### **Progetto "Il consumo fa scuola in Europa"**

Nell'ambito del progetto "Il consumo fa scuola in Europa" si sono tenuti interventi formativi per gli scolari nelle varie scuole altoatesine. I temi centrali sono stati il consumo transfrontaliero, le reti informatiche "sociali", le tecnologie di comunicazione e i diritti dei consumatori. Secondo un'indagine di Eurobarometro, i giovani sono il gruppo demografico con le minori conoscenze dei loro diritti come consumatori. Con questo progetto si mira a colmare questo deficit informativo, e allo stesso tempo si vuole dare ai giovani una panoramica delle conseguenze che le loro scelte di consumo possono avere sull'ambiente e sulla società. In totale, nel 2014 sono state coinvolte ca. 100 classi e con ciò 2.000 alunni.

## **Progetti 2014**

### **Strutture affiliate nel Trentino: CRTCU, Sportello Mobile e SEC**

Dopo una fase pilota pluriennale è stato possibile consolidare i servizi offerti nel Trentino. Anche nel Trentino si punta al modello altoatesino, collaudato in anni di esperienza: un ufficio nel capoluogo aperto ogni giorno, al quale i consumatori possono rivolgersi di persona, per telefono oppure sfruttando i nuovi mezzi di comunicazione, assisto da una filiale in movimento, lo Sportello Mobile, che compie fermate nei Comuni trentini secondo giornate e orari prestabiliti. A Trento vi è inoltre una filiale del Centro Europeo Consumatori, il SEC, il quale assicura anche ai consumatori trentini assistenza in caso di controversie transfrontaliere.

### **Sportello energia: diritti a viva voce**

Dal 1° settembre 2011 è attivo anche a Bolzano presso la sede del CTCU lo Sportello di informazione del progetto "Energia: diritti a viva voce". Il progetto è finanziato dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico su disposizione dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG) ed è stato promosso da 18 Associazioni dei consumatori, fra cui il Centro Tutela Consumatori Utenti.

Il progetto ha l'obiettivo di fornire informazione ed assistenza ai consumatori, in materia di energia e gas, anche alla luce del processo di liberalizzazione in atto da alcuni anni per questi settori e che ha visto sino ad ora anche criticità varie per i consumatori e comportamenti non sempre corretti da parte delle società di vendita.

A causa della grande richiesta di informazioni è stata garantita la prosecuzione anche per il 2014.

### **Il mercato di seconda mano: V-Market**

Nel 2014 è divenuto operativo il "Mercato dell'usato per consumatori", e più di mille consumatori hanno visitato i locali di via Crispi 15/A a Bolzano. Fini più ampi dell'iniziativa sono quelli di tutelare sia l'ambiente che il portafoglio dei consumatori. Scopo concreto è quello di recuperare beni usati, al fine di rimetterli in circolo, invece che destinarli al bidone dei rifiuti, e dare così la possibilità ai cittadini di riutilizzare quello che altri non usano più.

Vengono accettati oggetti usati, ma tenuti in buono stato e perfettamente funzionanti, quali ad es. elettrodomestici, articoli di elettronica, articoli per lo sport e il tempo libero, casalinghi o ausili sanitari (sedie a rotelle, ausili per la lettura, ecc.). Si accettano anche mobili, biciclette e motorini, ma solo in quantità limitate, ed in questo caso solo articoli di un certo pregio. Contemporaneamente nel mercato stesso è possibile visionare gli oggetti in vendita.

### **Energia: giornata del consumatore informato**

Le uscite mensili per le bollette elettriche costituiscono una voce di peso per i bilanci delle famiglie. Dall'avvio della cd. liberalizzazione del mercato elettrico vi sono stati alcuni importanti cambiamenti, che hanno costretto consumatori e consumatrici a confrontarsi con nuove domande. Chi desidera ricercare una "buona" offerta sul mercato deve innanzitutto conoscere molto bene i propri comportamenti di consumo. Non solo; deve anche conoscere quali opportunità il mercato offra attualmente e come si debbano confrontare le varie offerte fra di loro. La liberalizzazione del mercato energetico ha anche posto i consumatori di fronte a nuove domande in relazione alla tutela dei loro diritti: basti pensare alle numerose segnalazioni di "contratti non richiesti", ai bonus sociali, ai reclami e alle procedure di conciliazione per la soluzione delle controversie fra consumatori e fornitori di energia, alla

tariffa bioraria. Le risposte a tali e ad altre domande sono state date e discusse nell'ambito della "Giornata del consumatore informato", tenutasi presso la sede del CTCU.

### **Progetto „Consumatori in rete: diamo forza ai nostri diritti“**

Assieme a tre associazioni di consumatori attive a livello nazionale, il CTCU partecipa al progetto "Consumatori in rete: diamo forza ai nostri diritti". Il progetto mira ad informare i consumatori sui diritti garantiti loro dal codice del consumo. Il CTCU in particolare si occupa della tematica delle "pratiche commerciali scorrette", nonché degli aspetti di sicurezza e qualità di prodotti e servizi. Nell'ambito del progetto sono state diffuse varie trasmissioni televisive a tema, è stato pubblicato un inserto informativo ed è stata sviluppata una piattaforma online per le domande standard dei consumatori. L'offerta viene completata da informazioni online e un servizio di consulenza dedicata, offerta sia allo sportello che per canali telematici. Il progetto, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, terminerà nel 2015.

### **Il nostro sito: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)**

Il nostro sito bilingue è composto da 6.727 documenti e materiali per il download. Di questi, nel 2014 ne sono stati creati 480, e 994 sono stati aggiornati. Sul sito si trovano ad esempio:

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

- mappa del consumo sostenibile a Bolzano (mappa GIS)
- le relazioni annuali.

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

Inoltre il CTCU è rappresentato su facebook, twitter e youtube.

Sulla pagina del libretto contabile sono disponibili brevi podcast di 2-3 minuti ciascuno, ordinati per argomento.

## Publicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

### Radio e TV

Anche nel corso del 2014 il CTCU è stato molto presente nei media. A seguire un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

- Puntopiù: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Alto Adige
- „Schlau gemacht“: in onda ogni martedì sul canale Rai Radio Alto Adige (ripetuta il venerdì)
- „Achtung Falle“: in onda su Radio Holiday ogni martedì (ripetuta il mercoledì)
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)

### Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2014 sono stati pubblicati e diffusi sui media **194 comunicati stampa** (di cui 97 in italiano e 97 in tedesco). Sono state rilasciate 349 interviste a televisioni, radio e giornali.

### Publicazioni

Nel 2014 abbiamo divulgato ca. 280.000 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee, fra l'altro comprendono

- 367 fogli informativi (142 italiani, 142 tedeschi ed 38 bilingui, di cui 184 nuovi o aggiornati nel 2014)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 italiane e 6 tedesche)
- 12 edizioni della newsletter (6 italiane e 6 tedesche)
- libretto contabile (tedesco ed italiano)
- le guide „Saper investire“ e risp. „Verantwortlich Anlegen“
- il libro „Consumismo in tempo di crisi“ e risp. „Turbokonsum Ade“

### 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 2014 dalle indicazioni dei consumatori.

Siete soddisfatti dell'offerta informativa del sito?	<b>82,86%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 6,62% sufficientemente 5,17% non soddisfatti 3,45% nessuna indicazione
Siete soddisfatti del nostro servizio?	<b>65,52%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 13,79% sufficientemente 10,34% non soddisfatti 10,34% nessuna indicazione

Siete soddisfatti dell'esito del Vostro problema consumeristico?	<b>62,07%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 8,62% sufficientemente 15,52% non soddisfatti 13,79% nessuna indicazione
--	---

### Comunicati stampa 2014

- Proroga delle agevolazioni fiscali nel settore di risanamento edilizio e bonus mobili per altri 12 mesi
- Compravendita - Le nuove tasse: vantaggi solo per gli acquisti prima casa da privato
- Prevenzione contro i bilanci famigliari in rosso
- e-mail fasulle con fatture di Vodafone in tedesco
- Anno 2014 - cosa porta per i consumatori
- Cessione del quinto di stipendio o della pensione
- "La caccia di mercanti dal tempio" anche a scuola: fuori dalla scuola gli interessi del commercio e delle lobby! Il CTCU si attiva contro pratiche commerciali scorrette
- La "Charta degli investitori" della Consob
- Vendite di rilevatori di fughe di gas: Antitrust sanziona Sip, Siple e Siv per quasi 100.000 euro
- Progetto di un nuovo "centro commerciale" a Bolzano
- Ipotesi di riforma del mercato elettrico: non siamo pronti ad un mercato libero "puro
- Rimborso IVA sulla TIA e sulla TARES - Il CTCU e il CRCTU di Trento promuovono l'azione di classe contro la Trenta SpA: la prima a livello locale
- Difficoltà nelle vendita di azioni della Cassa di Risparmio di Bolzano - Il CTCU richiede intervento dell'AGCM
- Bip Mobile - Ora c'è tempo fino al 15 marzo prossimo per la portabilità in uscita
- Bonifici dall'estero: dal 1° febbraio ritenuta del 20 % - CTCU: attenzione all'ennesimo pastrocchio!
- CTCU chiede indennizzi automatici per gli utenti dell'Autostrada del Brennero
- Al via RceAsy, progetto di Cittinanzattiva, Adiconsum, Adco e CTCU sulle nuove polizze Rcauto: informazioni e consigli per gli utenti e una rilevazione annuale delle tariffe
- Conti corrente - La verifica dell'estratto conto CTCU: è il momento dell'analisi
- I risparmiatori ottengono nei tribunali dell'Alto Adige e in quelli italiani grandi vittorie contro le banche per i bond andati in default
- Assicurazione RC-Auto - La "black box" porta risparmi a danno della salute
- Contratti "porta a porta" di energia e gas - Agenti per conto di "ENEL" di nuovo in circolazione: ci risiamo
- Relazione sull'attività svolta dal CTCU nel 2013 - Il nostro lavoro per i consumatori in tempi di crisi
- Speculazioni con la "cybervaluta" bitcoin
- Invito alla conferenza stampa-Gruppo Acquisto Energia (GAE): i risultati
- Nulla di fatto con l'iniziativa Gruppo Acquisto Energia - Non esiste un "mercato" dell'energia e del gas
- Carburanti a confronto: notevoli le differenze di prezzo - banca dati aiuta nella ricerca del distributore più conveniente
- Antitrust e società di recupero crediti GE.RI: Gestione Rischi s.r.l. e Elliot s.r.l.: adottata la misura cautelare dalla sospensione della prassi sleale
- Pneumatici: i grandi nomi non sono garanzia di qualità
- Bonus mobili ed elettrodomestici attenzione al limite di spesa
- A quando l'obbligo di dichiarazione per le uova anche nei prodotti preconfezionati?
- Di tendenza gli acquisti di seconda mano
- Impianti fotovoltaici: i moduli sporchi abbassano la resa
- Invito alla conferenza stampa - Fondo Dolomit: ondata di azioni legali in arrivo
- Fondo Dolomit: interrompere la prescrizione - Il Centro Tutela Consumatori Utenti assisterà i risparmiatori in azioni giudiziarie collettive risarcitorie contro la Cassa di Risparmio di Bolzano
- Trattato transatlantico sul commercio e gli investimenti (TTIP): una benedizione o una maledizione per i consumatori?
- Compravendita immobiliare: Le proposte irrevocabili d'acquisto sono nulle
- Osservatorio conti correnti del CTCU: conti online sempre vantaggiosi. Sui costi incide l'anzianità conto
- Evidenti i rischi legati all'inquinamento elettromagnetico

- Lo Stato promuove le auto a basse emissioni
- Carburanti convenienti: un'apposita "App" per trovare i prezzi migliori - le differenze sono notevoli e più facili da individuare
- Pratiche commerciali scorrette: il Codice del Consumo tutela anche le micro-imprese - AGCM commina sanzione di 600.000 euro per abbonamenti "nascosti"
- Dal 1° giugno obbligatori i nuovi "libretti di impianto" per impianti di riscaldamento e climatizzazione; probabile una proroga
- Si deve garantire il consenso informato per i dati sanitari sensibili- Anche il Centro Tutela Consumatori deve partecipare al gruppo di lavoro sulla tematica
- Mutui: le banche locali boicottano il confronto del CTCU - da notare: di nuovo tutte all'unisono!
- Spegner il cellulare costerà caro! Per i clienti Vodafone e TIM il servizio di avviso di chiamata diventa a pagamento
- Commento: pagamenti ai professionisti tramite POS: nuovo favore alle banche?
- Bonus fiscali: dal 1° luglio è possibile richiedere il prefinanziamento della Provincia
- Energia e gas: il 1° luglio a Bolzano "giornata del consumatore informato!"
- I consigli del CTCU per i pagamenti con carte di credito e bancomat
- Energia: nuova tariffa per le pompe di calore - CTCU. Possibili risparmi di spesa
- Vacanze: tempo di furti in casa - i consigli del CTCU per ostacolare il "lavoro" ai ladri
- Proroga per i nuovi "libretti di impianto" per impianti di riscaldamento e climatizzazione
- Alimenti senza glutine costano il 63% in più che all'estero - La comparazione transfrontaliera del CTCU fa sorgere domande - CTCU chiede l'intervento dell'Antitrust
- Lo smartphone sotto l'ombrellone - a cosa prestare attenzione quanto si viaggia
- Default Argentina: il CTCU mette disposizione servizio di consulenza e assistenza
- Antitrust: 205.000 Euro di sanzione a GE.RI, Gestione RISCHI Srl società di recupero crediti
- Lettera aperta: Poste Italiane: servizio universale - ripristino bollatura corrispondenza prioritaria in arrivo
- Consumi di energia elettrica per uso domestico in continua crescita in Provincia di Bolzano - Consigli del CTCU per risparmiare energia
- Confronto del CTCU sui conti deposito: rendimenti migliori dell'inflazione, ma pesa la tassazione
- Nuovo bonus energia per ristrutturazioni e nuove costruzioni
- Nuova etichetta per l'aspirapolvere
- Abbassare i costi della benzina? "Bank of fuel": non sembra essere il metodo migliore...
- Rincomincia la scuola: altolà alle solite merendine
- Prodotti per la protezione solare senza biossido di titanio in forma di nano-particelle - CTCU: meglio evitare potenziali rischi
- Rcauto, tariffa media sui 600 euro annui - Salasso per neopatentati, polizze più care del 338% - Auto "fantasma", 4 milioni i veicoli circolanti senza assicurazione
- Posta "lumaca" in Alto Adige: tempi medi di consegna di 2,7 giorni - Chi controlla la qualità del servizio?
- Abolizione dello scatto alla risposta? In realtà dal 1 novembre 2014 Telecom Italia aumenta il canone di 1 euro al mese e raddoppia la tariffa base - uno schiaffo agli utenti a basso traffico!
- Mutui agevolati per l'acquisto della prima casa: lo Stato aiuta le giovani famiglie
- Sanità: benvenuti nel mondo delle differenze di classe! I tempi d'attesa per le visite specialistiche presso l'azienda sanitaria dell'Alto Adige si allungano - I pazienti costretti ad attendere anche 189 giorni!
- L'Ombudsman bancario dà ragione ad un risparmiatore in materia di azione non quotate collocate da una Cassa di Risparmio
- Acquistare medicinali online? La Commissione introduce un logo per garantire la sicurezza dei consumatori
- Bollette luce e gas: dal 1° ottobre saranno più salate! Le famiglie altoatesine pagano 200 euro in più alla media europea
- Invito alla conferenza stampa - Informazioni importanti per investitori - interrompere la prescrizione per gli investimenti fatti: azioni della Cassa di Risparmio e fondi immobiliari di diversi istituti bancari
- Fiera informativa sull'edilizia abitativa - tutte le informazioni su progettare, costruire, risanare, abitare a portata di mano
- Fondo Dolomit, bond argentini e altri investimenti: il CTCU ricorda i termini per interrompere le prescrizioni!
- Energia e Gas: il 21 ottobre a Bolzano - seconda giornata "giornata del consumatore informato"

- Mutui agevolati all'1,9% per giovani famiglie - Nuove disposizioni per l'acquisto della prima casa, interventi di ristrutturazione e accrescimento di efficienza energetica
- Premio dei consumatori "Ok d'Oro". Segnalateci i vostri candidati!
- Quando si ha diritto alla detrazione in caso di acquisto di un box auto?
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano intende promuovere una battaglia per i mutui concessi dalle banche ai cittadini dell'Alto Adige
- CTCU: disdire le polizze di assicurazione in tempo utile - Attenzione: a seconda del tipo di polizza, i termini variano
- E-mail fasulle con fatture di Vodafone Germania o di Telekom Germania in tedesco - cancellare tali e-mail, non aprire gli allegati: potrebbero danneggiare il PC
- La "parità del potere d'acquisto" in forte calo anche in Alto Adige
- Morosità bollette
- Progetto di legge di iniziativa popolare per il riscatto dei crediti in sofferenza delle Banche
- La "voce" dei consumatori in Alto Adige - Il Centro Tutela Consumatori Utenti celebra presso l'EURAC i suoi primi vent'anni d'attività
- Tango Bond: ultima chiamata per far causa alle banche
- Quanto vale il mio immobile?
- Il vin brulé dei mercatini natalizi: una bomba calorica, molto dolce e a prezzi salati
- Dal 13 dicembre nuovo regolamento UE: molte novità nell'etichettatura di alimenti - il CTCU auspica maggiore trasparenza
- Buoni postali fruttiferi: importante vittoria di due associati del CTCU - Il Tribunale di Bolzano: Poste deve rimborsare l'intero valore dei titoli
- Carburanti a confronto: Bolzano carissima anche per gpl e metano
- Efficienza energetica? Volentieri, ma non a spese della trasparenza!
- Decorazioni natalizie: attenzione al consumo di energia
- L'iniziativa per il riscatto di crediti in sofferenza delle Banche sta avanzando rapidamente
- Spese fuori controllo? Il "libretto contabile online" vi aiuta nella gestione delle finanze personali

## Fogli informativi

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Bio" - logico?</li> <li>- "Google street view" questioni aperte, diritti e consigli utili</li> <li>- "Offresi lavoro occasionale con guadagno da 1.000 Euro a 2.000 Euro!" ...?!</li> <li>- Abbonamenti a riviste</li> <li>- Acqua di rubinetto frizzante</li> <li>- Acqua minerale o acqua dal rubinetto</li> <li>- Acquistare a rate</li> <li>- Acquisti intelligenti</li> <li>- Acquisti rispettosi del clima</li> <li>- Acquisto di cani e gatti</li> <li>- Agevolazioni e incentivi nell'edilizia</li> <li>- Agevolazioni fiscali prima casa</li> <li>- Alcol nel cioccolato</li> <li>- Alcol: è meglio riconoscere subito un consumo problematico</li> <li>- Alimentazione corretta: nulla di complicato</li> <li>- Alimentazione sana per i nostri bambini</li> <li>- Alimentazione sana: "5 porzioni al giorno"</li> <li>- Amministrare le finanze</li> <li>- Architetti e Geometri</li> <li>- Aria fresca in casa</li> <li>- Assicurazione malattia</li> <li>- Assicurazione per il caso morte</li> <li>- Assicurazione RC vita privata (o del capofamiglia)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!</li> <li>- Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!</li> <li>- Assicurazioni abitazione</li> <li>- Assicurazioni auto</li> <li>- Assicurazioni auto: Informazioni utili e garanzie accessorie</li> <li>- Assicurazioni infortuni</li> <li>- Assicurazioni per il caso vita</li> <li>- Aumenti di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici per persone private</li> <li>- Autentica della firma della scrittura privata presso notaio austriaco</li> <li>- Auto nuova? Dal CTCU i "Consigli per gli acquisti!"</li> <li>- Auto usate: poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!</li> <li>- Banane direttamente dal contadino</li> <li>- Belli e puliti - ma senza crudeltà</li> <li>- Beneficenza</li> <li>- Bevande energetiche</li> <li>- Bollo auto e sanzioni</li> <li>- Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso</li> <li>- Buoni acquisto</li> <li>- Caldaia obsoleta</li> </ul> |
|--|---|

- Caro benzina
- Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori
- Casa fresca d'estate
- Casa, dolce casa
- Casaclima requisiti minimi per edifici di nuova costruzione
- Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 1° parte: cellulari e smartphone
- Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 2° parte: cellulari e smartphone
- Certificazione energetica in l'Alto Adige
- Cessione del quinto dello stipendio
- Check-up RC auto
- Clonazione di bancomat o di carte di credito
- Coibentazione interna
- Come disattivare loghi e suonerie
- Come fare un reclamo
- Come gestire un bilancio familiare
- Come riempire il vostro salvadanaio
- Come risparmiare energia
- Compravendita tramite agenzie
- Computer e videogiochi - Buoni solo per giocare o anche per imparare?
- Confronto prezzi combustibili per riscaldamento
- Consigli utili prima di acquistare casa
- Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche
- Consumo energetico degli elettrodomestici
- Contabilizzazione e ripartizione dei costi di riscaldamento nel condominio
- Conto termico per persone private e condomini
- Contratti con agenzie matrimoniali
- Contratti di telefonia conclusi al telefono?
- Contravvenzioni stradali
- Conversione dei debiti
- Corsi di formazione
- Corsi di informatica: come riconoscere gli organizzatori seri
- Cosa succede se non ritiro la "raccomandata"!
- Cos'è il consumo critico?
- Cose ritrovate e premio per il ritrovatore
- Costi delle cure odontoiatriche: il servizio "mediazione preventivi"
- Cure dentistiche
- Cure dimagranti
- Da dove arriva il nostro ovetto mattutino?
- Di buon passo... Pavimenti: cosa offre il mercato
- Dichiarazione dei redditi on-line: facile e gratuita
- Dimmi come dormi...
- Dolcificanti artificiali
- È allarme "phishing"
- Edifici a tenuta d'aria
- Edilizia convenzionata
- Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore
- Esposizione dei prezzi: cosa deve comparire dove?
- Filetto di sogliola
- Fondamentali del contocorrente
- Fotovoltaico energia elettrica dalla luce del sole
- Furto/smarrimento di bancomat e carte di credito
- Gamberetti
- Garanzia sui beni di consumo
- Geotermia - Energia utile dal sottosuolo
- Gestire un guardaroba: Quali responsabilità?
- Giocattoli- sicuri, sani ed ecologici
- Giochi e sicurezza
- Giú le mani dal legno tropicale
- Gli effetti dell'alimentazione biologica sulla salute
- Grandi affari con i chili altrui
- Gratuito patrocino
- Grilliate all'aperto
- I rimborsi per spese sanitarie all'estero
- Il codice europeo a barre
- Il contratto preliminare
- Il contratto di locazione turistica
- Il fallimento del costruttore
- Il garante del contribuente
- Il Latte
- Il libretto contabile
- Il notaio
- Il risarcimento diretto
- Il testamento
- Il tuo check-up assicurativo personalizzato: risparmiare soldi assicurandosi bene
- Impianti di riscaldamento
- Impianti solari per la produzione di acqua calda
- Impianto elettrico di casa: quando e come progettarlo
- In viaggio con animali
- Indagine termografica degli edifici individuare le perdite di calore
- Indice dei consumi elettrici
- Indirizzi dei gestori telefonici
- Info mutui in breve 2
- Inquinanti nascosti in casa
- Integratori alimentari
- Intorno all'uovo
- Inumazione di persone indigenti: quando è il comune ad assumerne le spese
- Investimenti al telefono: No grazie!
- Isolamento termico
- L'acido citrico

- La casa flessibile-progettare bene oggi per risparmiare domani
- La conservazione dei documenti
- La rivendita delle multiproprietà (time-sharing)
- La scelta dell'aspirapolvere
- La soglia dei 10.000 EURO
- La vendita della nuda proprietà
- Lampade a basso consumo
- L'attività di controllo dei prodotti alimentari
- Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari
- Le grandi pulizie
- Le mediazione civile obbligatoria
- Legna, fonte energetica di origine nostrana
- L'etichetta dei tessuti
- L'inizio di scuola
- Lutto in famiglia
- Materiali isolanti per l'edilizia
- Meglio comporre una lite che iniziare un processo
- Miele
- Modi di acquisto della casa e relative imposte
- Molestie telefoniche
- Motorini truccati
- Muffa, che fare?
- Mutuo Assicurativo
- Mutuo casa 1
- Nitrati, nitriti, nitrosamine
- O.G.M.: le novità
- Obligo di dichiarazione
- Occhiali da sole
- Occhiali da sole per bambini
- Orientarsi verso un risparmio consapevole
- Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento
- Parassiti alimentari - quando i maccheroni camminano
- Patatine fritte
- Perdite di calore dalle finestre
- Perdite finanziarie
- Periodi di raccolta Calendario stagionale frutta e verdura
- pesce - (ness) una buona pesca
- Polizza RC auto: risparmiare è facile
- Polizze vita "unit linked" o fondi di investimenti?
- Pranzare in ufficio
- Preparare la casa per l'inverno
- Prestiti
- Preventivi degli artigiani: l'importanza di un confronto accurato
- Prodotti "light"?
- Prodotti probiotici
- Proteggere la pelle dei bambini dal sole
- Quando la casa nuova è già vecchia
- Quando si passa la dogana
- Rapporto fra avvocati e clienti
- RC committenti di lavori edilizia
- RC-Auto: Il "Tuo Preventivatore Unico"
- Recedere da un contratto
- Responsabilità per danno da prodotti difettosi chi rimborsa i danni?
- Richiesta di un prestito
- Riduzione dei costi per il riscaldamento
- Rifiuti: evitarli invece che produrme!
- Rimborso spese odontoiatriche
- Risanamento edilizio Requisiti minimi
- Riscaldamento domestico e muffe
- Risparmio energetico in casa
- Risparmio energetico in edilizia: consulenza in loco
- Risparmio energetico: "dove" risparmiare
- Risparmio energia + Scheda di controllo consumo energia
- Risparmio idrico
- Risparmio nella terza età
- Serre solari
- Sistemi di riscaldamento: vantaggi e svantaggi a confronto
- Sotto tensione La funzione standby
- Spazzacamino
- Spese sanitarie all'estero
- Sportello di consulenza in edilizia del del CTUCU
- TAEG
- Telefonia fissa e internet: come contenere i costi?
- Tonno
- Trucchi da supermercato
- Tutela giudiziaria
- Uova di pasqua
- Vacanze sostenibili
- Vademecum in pillole Come difendersi dal marketing telefonico, e dall'attivazione di servizi non richiesti
- Vademecum per palestre
- Vendite occasionali
- Vendite porta a porta
- Ventilazione controllata negli edifici
- Vestiti puliti
- Viaggiare con rispetto
- Wireless Lan Wi-Fi

## **Sedi staccate e sportello mobile**

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Malles (Cmune di Malles)

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

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

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

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 12,5

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

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

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 1 (4 ore mensili)

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di Rai Ladinia.

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

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

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

Inoltre intenso lavoro di pubbliche relazioni in Trentino (vedi [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)).

Sportello Mobile del Consumatore a Trento

Seguendo l'esempio di Bolzano, anche a Trento è stata istituita una struttura di consulenza mobile, che fa tappa nei comuni più importanti.

Sportello Mobile del Consumatore

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 157

Calendario attuale disponibile su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

Fermate: Andriano, Anterivio, Appiano, Barbiano, Brunico, Caldaro, Castelbello, Castelrotto, Certosa, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle Isarco, Colma, Cortina s.s.V., Curon Venosta, Dobbiaco, Egna, Fiè, Gais, Gargazzone, La Valle, La Villa, Laces, Lagundo, Laion, Laives, Lasa, Magrè s.s.V., Marlengo, Monguelfo, Montagna, Nalles, Naz Sciaves, Nova Levante, Ora, Ortisei, Parcines, Postal, Rasun di Sotto, Rio di Punteria, S. Leonardo in Passiria, S. Martino, San Candido, San Genesio, Santa Valburga Ultimo, Saturno, Senales, Sesto, Siusi, Sluderno, Stelvio, Termeno, Tires, Tirolo, Vadaora, Vandoies, Varna, Villabassa, Villandro, Vipiteno, Vizzate e altre località.

Infopoints

Uno o più Infopoints con informazioni attuali per i consumatori si trovano a Brunico, Campo Tures, Valdaora, Gais, Monguelfo, Dobbiaco, S. Candido, Falzes, Terento, Rio Pusteria, S. Martino e Bressanone.

## Nomi, cifre, fatti

### Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 3.498 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2014 si è tenuta un'assemblea dei soci.

### Membri del direttivo:

Presidente:	Priska Auer
Vice presidente:	Agostino Accarrino
Membri:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Direttore:	Walther Andreaus
Revisori dei conti:	Alois Burger, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Il comitato direttivo nel 2014 si è riunito 11 volte.

### Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente:	Arno Kompatscher
Camera di Commercio:	Federico Giudiceandrea, Judith Kelder Schenk, Leo Tiefenthaler, Stefan Pan
Centro Tutela Consumatori:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Heidi Rabensteiner
Segreteria:	Elisabeth Sparger

## Riepilogo finanziario

### Entrate 2014

Provenienza		± 2013
Provincia	385.000	+ 1
Contributi progetti ed informazione consumatori	929.113	+ 11
Risorse proprie	202.142	+ 5
<b>Totale</b>	<b>1.516.255</b>	<b>+ 8</b>

### Uscite 2014

Progetti (compreso personale)	54,07 %
Personale	28,20 %
Costi gestione	11,13 %
Costi amministrativi	3,94 %
Onorari	1,69 %
Locali	0,97 %

### Collaboratori (al 31.12.2014)

	Tempo pieno	Part-time
<b>Centro Tutela Consumatori Utenti</b>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	3	4
Segreteria / prima consulenza	2	1
Collaboratori a progetto	1	2
<b>Centro Europeo Consumatori</b>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	1	3
Segreteria		1
<b>Sedi esterne</b>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	6	5
Collaboratori occasionali		2
Volontari servizio sociale		5
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>23</b>

### Collaboratori volontari: 41

## **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: martedì 14-16
- Consulenza giuridica edile: mercoledì e giovedì ore 10-12
- Consulenza tecnica: martedì ore 9-12:30 e 14-16:30, tel.: 0471-301430
- Consulenza per questioni condominiali: martedì 15-17, giovedì e venerdì 10-12, tel. 0471-947401
- Consulenza consumo critico / elettrosmog: mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17, tel.: 0471-941465
- Consulenza questioni fiscali: giovedì ore 14-16

**Centro Europeo dei Consumatori:** lun + mer 10-14, mar + gio 10-12 e 14-16, ven 8:30 – 12:30

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

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

**Sportello Europeo dei Consumatori a Trento:** da lunedì a venerdì 10-12 e 14-16

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

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

**Malles:** ogni 1° giovedì del mese dalle 14 alle 17

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

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

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

**Vipiteno:** Lunedì dalle 9.30 alle 12.30

**Brunico:** lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, martedì + giovedì ore 9.00 - 12.00

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

**Egna:** giovedì 15-17

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

**Lana:** primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

### **Sportello mobile:**

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

### **Infopoints in Val Pusteria:**

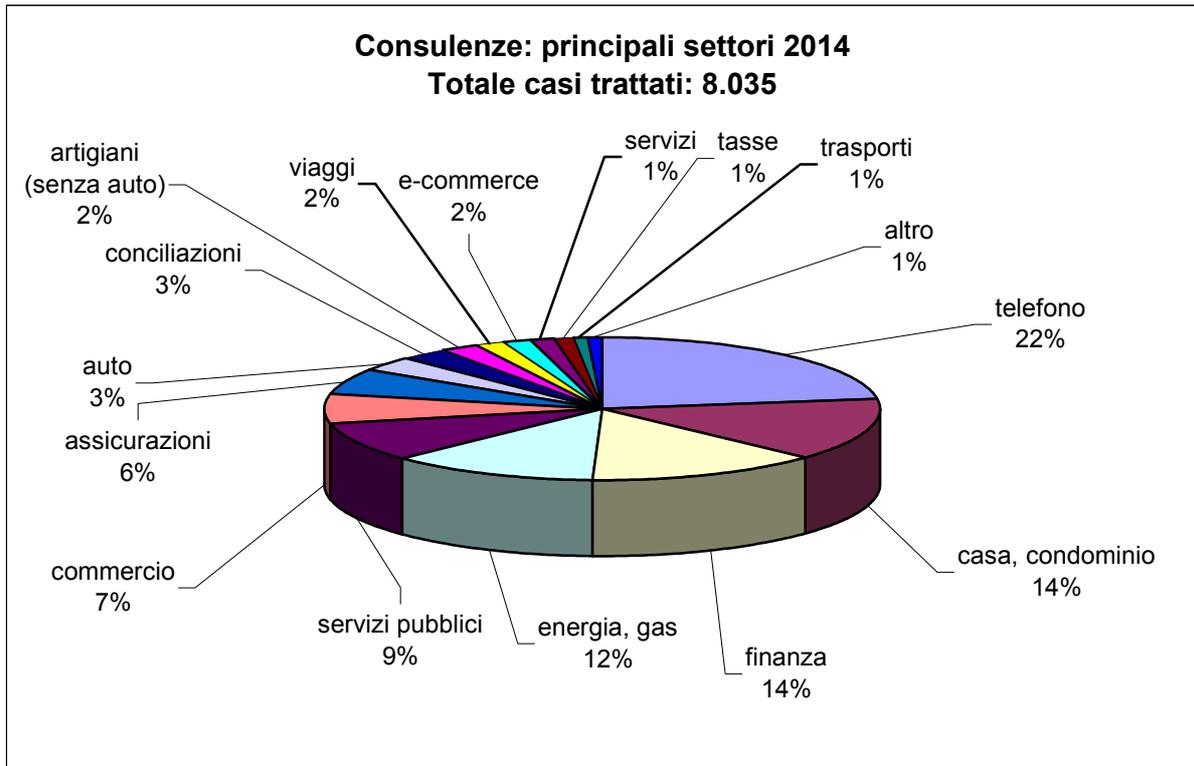
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

## **Riepilogo contatti con consumatori**

<b>Tipo di servizio</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>%</b>
Consulenze	8.035	7.978	0,71
Richieste d'informazione (telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)	12.112	15.533	-22,02
Pubblicazioni distribuite	(282.800)	(304.800)	-
Sportello mobile (157 fermate)	2.739	3.247	-15,65
V-Market	1.136	-	-
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	6.535	6.775	-3,54
Seminari, conferenze (55 manifestazioni)	1.454	667	117,99
Visite di alunni alla sede (100 classi)	2.021	2.007	0,70
Centro Europeo Consumatori (richieste d'informazione ed consulenze transfrontaliere esclusi opuscoli e newsletter)	3.087	3.078	0,29
<b>Totale</b>	<b>37.119</b>	<b>39.285</b>	-5,51
<b>Totale valore recuperato nelle controversie</b>	<b>1,40 Mio.</b>	<b>1,02 Mio.</b>	37,52

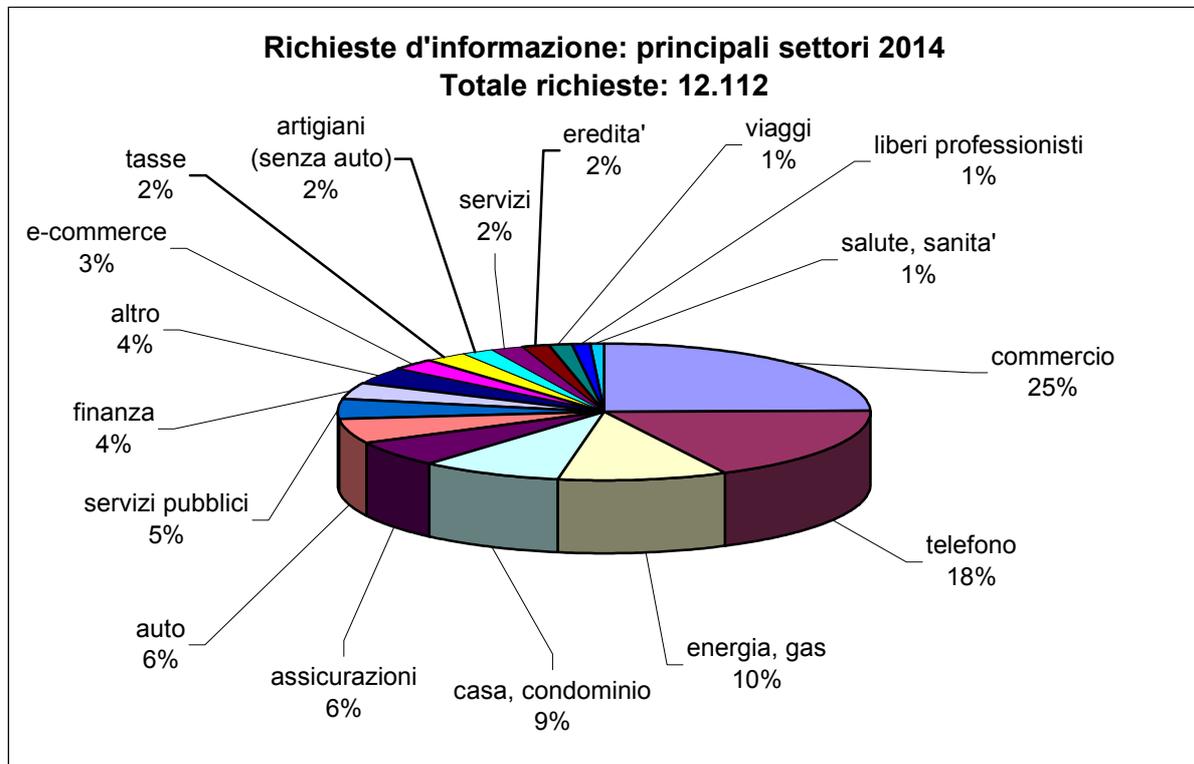
Visite sui siti [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it), [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) e [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org): **1.805.610**  
(4.947 per giorno), totale pagine visualizzate: 4.021.774, abbonati newsletter: 12.422; utenti libretto contabile online: 12.251

## Consulenze per settori



Tipo di consulenza: 51,31% consulenze personali, 33,88% per telefono, 14,81% per e-mail, lettera, fax, etc.

## Richieste d'informazione per settori





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

**Filiali** (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Pocolin, Lana, Bolzano, Egna (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 sostenuta 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 h 10-12, Tel. 0471 97 55 97,

consulenza tecnica: mar h 9-12.30

+ h 14-16.30 (Tel. 0471 30 14 30)

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

**elettrosmog/consumo critico:** lun+mar h 10-12 + h 16-18, Tel. 0471 94 14 65

**questioni fiscali:** gio h 14-16

► **conciliazioni**

► **Infoconsum:** punto informativo-didattico:

lun-gio h 10-12 + h 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



### Informazioni

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

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

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

► Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)

► Puntopiù: I vostri diritti in onda (Rai Alto Adige)

► Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì h 18, replica sabato h 21

► La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, h 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 h 8-16, via Brennero 3, Bolzano

Tel. 0471 98 09 39

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

### Associazione partner: CRTCU – Trento

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

Informazioni in un clic

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