



Pronto Consumatore

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

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Consigli per i pagamenti con carte

Pagina 3



Vacanze: tempo di furti in casa

Pagina 4



Spegnere il cellulare costerà caro!

Pagina 5



Consenso per dati sanitari sensibili

Pagina 6



Abitare, costruire & energia

Sistemi di illuminazione: le lampadine LED spesso sono la prima scelta

La spesa si "ammortizza" già dopo poco anni



La classica lampadina incandescente è stata mandata in pensione dall'Unione Europea in quanto inefficace: soltanto il 5% dell'energia infatti, viene tramutata in luce, il resto evapora sotto forma di calore. Oggi sugli scaffali troviamo le lampade alogene, lampadine a LED e lampadine fluorescenti compatte.

Lampadine a LED

Nelle lampadine a LED ("light-emitting diode", ovvero "diodo ad emissione luminosa"), i cristalli semiconduttori vengono illuminati tramite corrente elettrica. Le lampadine a LED si stanno lasciando alle spalle le altre lampadine, e per tanti settori di utilizzo sono davvero la prima scelta. Brillano soprattutto per il basso consumo di energia, per la lunga durata, per la resistenza ai cicli di accensione

e spegnimento, per le proprietà cromatiche, ed infine, ma non meno importante, quando si accendono raggiungono subito la piena luminosità.

Negli ultimi anni, la durata di 6.000 ore è stata superata senza problemi dalla quasi totalità delle lampadine a LED. Si parla di lampadine, utilizzate nei test di svariati anni fa, che ormai sarebbero accese da oltre 20.000 ore: se rapportato ad un tempo di accensione giornaliero di 3 ore, corrisponderebbe ad una durata di vita di oltre 18 anni.

Anche le proprietà cromatiche sono state migliorate: ormai sono vicine a quelle della luce naturale e delle lampadine incandescenti, e supera quella delle lampadine fluorescenti compatte.

Una buona notizia inoltre è che le lampadine

a LED si stanno avvicinando ad un livello di prezzo interessante anche per il consumatore medio.

Attenzione però che alcuni modelli registrano un certo scintillio oppure fanno rumore, non tutti i modelli illuminano le stanze in modo uniforme e non tutti i modelli sono regolabili.

Lampadine fluorescenti compatte (lampadine a risparmio energetico)

In queste lampadine il tubo luminoso è riempito di un gas che viene irraggiato tramite corrente elettrica: la radiazione prodotta viene trasformata in luce visibile grazie allo strato di sostanza fluorescente all'interno del tubo luminoso.

Delle classiche lampadine a risparmio energetico (il cui nome tecnico è lampadine fluorescenti compatte) si dice che abbiano una durata di vita da 8.000 a 10.000 ore di utilizzo. Ma purtroppo i test dimostrano altro. Molti modelli non arrivano alla soglia delle 6.000 ore, oppure al raggiungimento della stessa la luminosità si riduce al di sotto dell'80% di quella dichiarata, e quindi non sono più utilizzabili come al momento dell'acquisto. Pertanto è tuttora possibile che una lampadina fluorescente compatta diventi inutilizzabile anzitempo.

Buone notizie invece per quanto riguarda il mercurio contenuto nelle lampade: i produttori hanno trovato rimedio. Il mercurio viene agglutinato sotto forma di amalgama, che in caso di rottura è molto meno pericoloso del



mercurio liquido. Questa sicurezza però ha un lato negativo, in quanto l'amalgama impiega più tempo per riscaldarsi e il lasso di tempo fra l'accensione e la piena luminosità si è allungato ulteriormente. Per i luoghi dove la luce viene utilizzata soltanto per pochi minuti, come il giroscalo o le stanze secondarie, le lampadine fluorescenti compatte pertanto risultano non adatte. Fra i difetti noti di queste lampadine si devono elencare anche le proprietà cromatiche. E' invece migliorata nel corso degli anni la resistenza ai cicli di accensione e spegnimento, ma resta tutt'ora inferiore a quella delle lampadine LED. Le lampadine fluorescenti compatte sono adatte particolarmente nelle stanze da lavoro oppure vicino alle scrivanie, se sono del tipo "a luce naturale" con una temperatura di colore di 6.000 kelvin. La loro luce azzurrina corrisponde alla luce solare di giorno, ed aiuta a restare vigili e concentrati. Questo effetto però non andrebbe mai sforzato: la luce artificiale dovrebbe, nel caso ottimale, sostenere i ritmi naturali delle persone nel cambio da chiaro a scuro.

Meno buone invece le caratteristiche di tali lampadine sul versante dell'elettromagnetismo e dei campi elettromagnetici ad alta frequenza, e perciò non andrebbero mai utilizzate in luoghi dove si soggiorna spesso oppure dove non è garantita una distanza sufficiente dal corpo.

Lampade alogene

Le lampade alogene, come le lampadine tradizionali, illuminano tramite un filo di Wolfram incandescente, contengono però un'aggiunta di alogeni. Non aiutano a risparmiare energia, ma hanno una durata di vita sensibilmente maggiore: durano ca. il doppio delle lampadine convenzionali, arrivando a dare luce per 2.000 ore. Ma anche in queste lampade, oltre il 90% dell'energia "evapora" sotto forma di calore. L'aspetto positivo di tali lampade è la qualità della luce, che le altre lampade non arrivano ad avere. Poiché il loro consumo è soltanto lievemente inferiore a quello delle lampadine tradizionali, il loro utilizzo ha senso soltanto dove è necessario una buona riproduzione dei colori. Un risparmio di energia si realizza soltanto con le lampade alogene a bassissima tensione con rivestimento ad infrarossi (IRC): queste consumano il 40% di energia in meno delle lampadine tradizionali.

Da settembre 2016 saranno ammesse, con poche eccezioni, soltanto lampade alogene di classe energetica "B" o superiore. Quelle meno efficienti subiranno la stessa sorte delle lampadine tradizionali, e non potranno più essere commercializzate.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



Occhio alla qualità

Ogni sistema di illuminazione ha i suoi pro e contro. Pertanto nella scelta, come spesso nelle scelte d'acquisto, è buona norma informarsi bene prima, onde evitare spiacevoli sorprese. In internet si possono trovare test sui prodotti, che sono molto utili e forniscono un prezioso orientamento. Anche presso il CTCU e quasi tutte le biblioteche sono disponibili le riviste di test.

Il bilancio ecologico

Con un "bilancio ecologico" si tenta di tracciare tutte le conseguenze di un prodotto sull'ambiente e sulla salute durante il suo ciclo di vita, cioè dalla produzione al suo utilizzo fino allo smaltimento. Le lampadine al LED e le lampadine fluorescenti compatte sono più dispendiose nella produzione e nello smaltimento, ma il fattore di gran lunga più determinante nel bilancio ecologico è la produzione dell'energia che serve ad alimentare le lampade, seguito dalla durata di vita delle stesse, e pertanto si piazzano in cima alla classifica le lampadine al LED seguite da quelle fluorescenti compatte. Le lampade al LED vanno trattate alla pari di quelle fluorescenti compatte, e possono essere smaltite gratuitamente presso i centri di raccolta dedicati.

Comparabilità dei diversi sistemi di illuminazione

Se una volta era necessario conoscere la larghezza della montatura ed il numero di watt necessari, oggi sulle confezioni troviamo indicati anche lumen, kelvin e valori RA. Queste informazioni dovrebbero servire ai consumatori per comparare le lampadine fra loro, e scegliere la lampada adatta alle proprie esigenze in modo più mirato.

Lumen è l'unità di misura della luce totale che una lampadina proietta in tutte le direzioni. Con essa si esprime pertanto la luminosità di una lampadina. Messa in relazione ai watt si arriva alla luce ottenuta, che per buone lampadine LED oggi si aggira fra 60-80 lumen per watt e oltre. Le lampadine fluorescenti compatte arrivano in media a 50-60 lm/W, e quelle alogene a 10-14 lm/W.

Kelvin indica la **temperatura del colore**. 2.700 kelvin corrispondono alla luce delle lampadine incandescenti, quindi calda e bianca. La luce bianca del giorno si ottiene con una temperatura di colore di oltre 5.000 kelvin.

Per indicare la **resa cromatica** di una lampadina con precisione è stato introdotto l'indice di resa cromatica (Ra). Il valore migliore con la resa cromatica più naturale è di 100 Ra, che corrisponde alla resa cromatica della luce solare e delle lampadine tradizionali.

Costi per luce corrispondente ad una lampadina da 60 watt, in uso 3 ore al giorno per 15 anni

voce di costo/tipo lampadina	LED	fluorescenti compatte	alogene
costi di acquisto per lampadina	24,00 €	8,80 €	2,25 €
costi dell'energia per 10 milioni di ore-lumen (lmh)	25,20 €	33,40 €	134,90 €
potenza	11,7 Watt	16,1 Watt	57 Watt
luce ottenuta in lumen/watt ca.	78	56,4	14
totale	49,20 €	51,00 €	148,40 €

*valori medi secondo "Test" di Stiftung Warentest, edizione aprile 2014, base ad avvitamento E27 presupponendo che per 10 milioni di ore-lumen sono necessarie 1 lampada LED, 2 lampade fluorescenti compatte e 6 lampade alogene
 prezzo dell'energia elettrica sul mercato tutelato di 18,975 cent/kWh
 10 milioni di ore-lumen corrispondono a ca. 15 anni di utilizzo di una lampadina tradizionale da 60 watt per 3 ore al giorno*

Costi per luce corrispondente ad una lampadina da 25 watt, in uso 3 ore al giorno per 10 anni

voce di costo/tipo lampadina	LED	fluorescenti compatte	alogene
costi di acquisto per lampadina	21,90 €	22,50 €	13,70 €
costi dell'energia per 10 milioni di ore-lumen (lmh)	5,90 €	9,60 €	35,70 €
potenza	4,38 Watt	6,83 Watt	28 Watt
luce ottenuta in lumen/watt ca.	64,4	39,8	10
totale	27,80 €	32,10 €	49,50 €

*valori medi secondo "Test" di Stiftung Warentest, edizione Konsument novembre 2013, base ad avvitamento E14 presupponendo che per 2 milioni di ore-lumen sono necessarie 1 lampada LED, 2 lampade fluorescenti compatte e 5 lampade alogene
 2 milioni di ore-lumen corrispondono alla quantità di luce emessa da una lampadina tradizionale da 25 watt durante 10.000 ore di utilizzo (ca. 10 anni di utilizzo per 3 ore al giorno)*

 Servizi finanziari

L'Arbitro Bancario Finanziario rafforza i diritti dei clienti bancari in caso di uso fraudolento

I consigli del CTCU per i pagamenti con carte di credito e bancomat



Riguardo alla recente introduzione dell'obbligo per gli esercenti di mettere a disposizione dei loro clienti la possibilità di pagare senza uso di denaro contante, il CTCU ricorda alcuni accorgimenti per un uso in sicurezza di carte bancomat e di credito e su cosa fare in caso di loro furto, smarrimento e addebiti fraudolenti.

Furto o smarrimento della carta

Blocco della carta, denuncia all'Autorità, segnalazione alla banca o alla società emittente. Questi sono, in breve, i passi da seguire. Di norma, i prelievi effettuati dal momento del furto fino al momento del blocco restano a carico del titolare. Chiedete comunque alla vostra banca se sussista una copertura assicurativa per gli importi sottratti. Effettuato il blocco, rimane a carico del titolare una franchigia di 150 euro, a prescindere dall'importo complessivamente sottratto dopo il blocco.

Operazioni fraudolente

In questi casi i titolari, avendo in mano comunque l'originale della propria carta, si accorgono di prelievi od utilizzi fraudolenti solo quando arriva loro a casa l'estratto conto. La procedura da seguire non cambia: richiesta di blocco non appena si viene a conoscenza della cosa e denuncia del fatto all'autorità di polizia.

Gli estratti conto **vanno contestati entro 60 giorni** dalla data di ricevimento. La Direttiva Europea sui servizi di pagamento (recepita con il d.lgs. 11/2010) stabilisce però che gli addebiti e/o i pagamenti non dovuti devono essere contestati senza indugio e comunque entro 13 mesi dalla data di addebito.

Gli importi vengono di norma restituiti, a meno che il titolare non abbia agito con dolo o colpa grave. L'onere della prova grava però sull'intermediario finanziario. Comportamenti con colpa grave sono, ad esempio fra gli altri, secondo l'Arbitro Bancario Finanziario la conservazione della carta unitamente al PIN, il ritardo nella denuncia e del blocco della carta oppure la mancata attivazione dei sistemi di sicurezza messi a disposizione della banca.

L'Arbitro Bancario Finanziario rafforza i diritti dei consumatori

In numerosi casi presi in carico dal CTCU, le banche, le Poste o le società emittenti le carte si sono, in prima battuta, rifiutate di rimborsare ai loro clienti gli importi oggetto delle operazioni illecite, contestando in genere ai propri clienti loro comportamenti negligenti nell'utilizzo delle carte. I danneggiati, aiutati dai consulenti del CTCU, hanno quindi deciso di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (competente per questi casi), il quale si è pronunciato, in molti casi, a favore dei consumatori. L'ABF ha stabilito, ad esempio, che l'avvenuta digitazione del PIN non è di per sé sufficiente a dimostrare una negligenza del cliente nella custodia della carta e del codice segreto. Grazie alla decisione dell'Arbitro molti consumatori hanno così potuto ottenere il rimborso di importi superiori anche ai 1000 euro.

Precauzioni da adottare

- mai segnarsi il PIN, e soprattutto non sulla carta stessa
- mai inserire il PIN nei dispositivi apri-porta
- non perdetevi di vista le carte di credito quando pagate nei negozi o nei ristoranti
- in nessun caso fatevi "aiutare" da terzi a digitare il PIN al bancomat o al POS
- non rispondete mai ad e-mail o telefonate che richiedono dati personali quali numeri di carte, credenziali di accesso o simili.

Maggiori informazioni su:
www.centroconsumatori.it



Walther Andreus,
Direttore del CTCU

Walther Andreus

Pagamenti ai professionisti tramite POS: nuovo favore alle banche?

Dal prossimo 30 giugno i commercianti, gli artigiani e i liberi professionisti hanno l'obbligo di accettare pagamenti dai propri clienti, per importi superiori ai 30 euro, anche tramite POS (Point of Sale = punto di vendita per il pagamento senza contanti). L'obbligo sembra però l'ennesima trovata "all'italiana": chi non si munisce dell'apparecchio necessario per i pagamenti tramite carta bancomat o carta di credito non rischia alcuna sanzione. Pertanto non c'è da aspettarsi alcun grande successo dall'operazione.

La novella è congegnata con la solita scappatoia. Al Governo è stato dato a intendere che tramite i pagamenti senza denaro contante si possa contrastare efficacemente l'evasione fiscale. Ma già da parecchio tempo sappiamo che anche il divieto di effettuare pagamenti in contanti sopra i 1.000 euro non ha portato, sinora, a risultati degni di nota. Tutt'altro semmai: si continua a pagare in nero in modo assiduo e come prima. E anche il (nuovo) apparecchio POS può starsene a guardare. Dal punto di vista dei clienti-consumatori possiamo già immaginarci "chi" alla fine pagherà i costi dei nuovi apparecchi, costi che possono anche arrivare a 1.000 euro o più. Dall'altra parte riteniamo che molti clienti saranno sicuramente contenti di pagare certi servizi con il bancomat o la carta di credito, ad esempio presso qualche medico specialista. In tali casi, di solito, sono però gli operatori ad adeguarsi volontariamente e volentieri a quanto richiesto dalla clientela in fatto di modalità di pagamento. Questo per essere al passo col mercato.

L'obbligo del pagamento tramite POS, che abbiamo visto poi "obbligo" non è, viene quindi giocato sulle spalle di clienti e cittadini. La scarsa chiarezza porterà ad equivoci, e si "interverrà drasticamente" contro l'evasione fiscale. Ci si chiede: che obbligo è quello che risulta solo sulla carta ma senza alcuna conseguenza per il trasgressore? Meglio definirlo uno "scherzo" più che un obbligo!


Abitare, costruire & energia

Bonus fiscali: dal 1° luglio è possibile richiedere il prefinanziamento della Provincia

Il CTCU mette a disposizione una check-list

Con il 1° luglio parte il prefinanziamento da parte della Provincia Autonoma di Bolzano in relazione alle detrazioni fiscali decennali previste per i costi di misure straordinarie di risanamento della “prima casa”. Gli aventi diritto potranno ricevere il prefinanziamento della detrazione fiscale come mutuo senza interessi, da restituire in 10 rate annuali, costanti. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) mette a disposizione una check-list che riassume i punti più importanti da considerare.

Presso gli sportelli della ripartizione (<http://www.provincia.bz.it/edilizia-abitativa>) si potrà richiedere un mutuo senza interessi pari all'importo totale delle detrazioni previste secondo le norme statali. Il mutuo andrà poi estinto in 10 rate annuali costanti.

Sono ammesse le spese (fatture pagate) degli anni 2014 e 2015, con un importo massimo di 96.000 euro. Per il 2014 la detrazione ammonta al 50%, per il 2015 ammonterà invece al 40%.

Sono da adempiere tutti gli obblighi previsti dalla Provincia Autonoma nonché quelli imposti dallo Stato con le norme fiscali. Se questi non vengono rispettati, si rischia di decadere in parte o in tutto dal beneficio della detrazione fiscale (attenzione: le restituzioni

vanno fatte con interessi e sanzioni!), e di dover restituire anche il prefinanziamento della Provincia.

Per fornire ai consumatori una panoramica degli obblighi, il CTCU ha elaborato un'apposita “check-list”. Detta check-list è disponibile al seguente link www.centroconsumatori.it/download, nonché presso il CTCU, le filiali e lo Sportello mobile del Centro.

Per chi voglia avvalersi del prefinanziamento, dovranno essere considerati i seguenti costi: costo dell'intervento del direttore dei lavori per la redazione della dichiarazione in merito a tipologia e costi dei lavori eseguiti, oneri bancari per l'eventuale emissione di una garanzia bancaria (in caso di liquidazione anticipata), imposta di registro del 3% sull'importo del mutuo, registrazione dell'atto di quietanza (0,5% sull'importo del mutuo) nonché i valori bollati.

Maggiori informazioni sulle detrazioni fiscali si possono trovare nell'opuscolo informativo dell'Agenzia delle Entrate “L'Agenzia informa – ristrutturazioni edilizie: le agevolazioni fiscali” (edizione più recente, aggiornata attualmente a maggio 2014), disponibile in internet, nonché nei fogli informativi del CTCU. In caso di dubbi è buona norma consultare un esperto in materia fiscale.



Abitare, costruire & energia

Vacanze: tempo di furti in casa I consigli del CTCU per ostacolare il “lavoro” ai ladri

Quando la casa o l'appartamento sono vuoti perché i loro abitanti sono in ferie o assenti per brevi periodi, “l'occasione fa l'uomo ladro”, come recita un famoso proverbio.

Per evitare spiacevoli situazioni, ecco alcuni possibili accorgimenti.

Alcuni consigli “anti-furto”:

- chiudere sempre finestre e porte di balconi, anche in caso di assenze brevi (non lasciarle mai in posizione basculante!);
- le porte di casa vanno sempre chiuse a chiave, anche quando si esce per poco tempo;
- non lasciare mai inserita all'interno della porta la chiave, su porte con parti di vetro;
- non nascondere la chiave di casa all'esterno di casa: i ladri conoscono tutti i trucchi e i nascondigli;
- in caso di assenze prolungate, non chiudete del tutto imposte o tapparelle: ciò potrebbe far nascere il sospetto che non ci sia nessuno in casa;
- la casella della posta andrebbe svuotata (fatta svuotare) anche quando siete assenti da casa;
- informate i vicini delle vostre assenze programmate;

Con adeguate misure di prevenzione è possibile eliminare i punti deboli nel proprio edificio o nel proprio appartamento.

L'investimento in tali misure può essere oggetto anche di detrazione fiscale dalla dichiarazione annuale dei redditi (IRPEF). Le misure adottate fino a fine anno possono essere detratte nella misura del 50% (importo IVA compresa); l'importo va detratto in quote uguali nell'arco di 10 anni. Per il 2015 la detrazione scende al 40%, e dal 2016 sarà del 36%.


Il clima chiama

Coltivazione di OGM:

multe e reclusione

Dagli inizi di giugno gli Stati Membri hanno più voce in capitolo se si parla di semina e coltivazione di OGM. Fino ad allora i divieti di coltivazione andavano motivati con perizie scientifiche; con la nuova riforma vengono riconosciuti anche altre motivazioni, ad es. di carattere socio-economico o di politica ambientale.

C'è che vede con occhio molto critico la nuova norma, ritenendo che la sua formulazione sia troppo ambigua. Si teme che i coltivatori possano “aggirare” i divieti nazionali, in quanto le ragioni addotte dagli Stati potrebbero essere difficili da comprovare in sede giudiziaria.

Intanto l'Italia ha introdotto nuove sanzioni: chi semina e coltiva OGM in campo rischia da 6 mesi a 3 anni di reclusione e una multa da 10 mila a 30 mila euro, oltre a dover affrontare possibili riparazioni, ad esempio a risarcimento del danno apportato dalla contaminazione dei campi biologici vicini (art. 4 D.lgs. n. 91/2014).

Con quasi 17.000 firme, nel 2001 le consumatrici e i consumatori dell'Alto Adige si erano già espressi chiaramente contro gli alimenti transgenici.

€ Servizi finanziari

Mutui: le banche locali boicottano il confronto del CTCU

Da notare: di nuovo tutte all'unisono!

Trasferendo il mutuo si possono risparmiare fino a 1.645 euro all'anno

Due volte all'anno il CTCU si impegna a comparare le condizioni dei mutui prima casa sul mercato locale. E fino ad oggi, le banche hanno risposto alla richiesta di fornirci i relativi dati in modo più o meno regolare. Nell'attuale confronto però, soltanto 3 dei 14 istituti interpellati hanno risposto alla nostra comunicazione.

Il "silenzio radio" delle banche non giunge del tutto inatteso

Nelle precedenti tornate del confronto, gli esperti del CTCU avevano notato un'uniformità anomala nelle offerte di 6 banche locali (che si spartiscono più o meno il 90% del mercato dei mutui): tutti applicano un cd. tasso "floor" (ovvero soglia minima) del 3%. Il commento del CTCU: "strano"! Ma non si dovrebbe trattare comunque di un "tasso indicizzato" e quindi variabile e quindi con vantaggi anche a favore dei mutuatari? Se il costo del denaro dovesse rimanere così basso per lungo tempo, ci si chiedeva quali fossero i reali benefici nello stipulare un tasso indicizzato, in presenza di una soglia minima? Ragion per cui i risultati del confronto erano stati trasmessi all'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM), la quale aveva aperto un'istruttoria per verificare l'esistenza di un'eventuale intesa restrittiva alla concorrenza. L'istruttoria è ancora in corso.

Concorrenza e trasparenza, queste sconosciute

La mancanza di risposte alle nostre richieste mostra chiaramente come sia grave la situazione locale per quanto riguarda la trasparenza e la concorrenza. L'anomalia di noi rilevata, da considerarsi perlomeno "strana", è stata trasmessa all'ente competente, il quale ora sta verificando se vi sia intesa restrittiva ai danni della concorrenza. Se già il fatto di inviare una segnalazione basta a far chiudere le comunicazioni con chi rappresenta i consumatori, non ci pare proprio che il panorama bancario locale goda di buona salute.

E allora non dimentichiamoci che è possibile trasferire il mutuo ad altra banca ...

Ricordiamo che tramite la cd. "surrogazione" è possibile trasferire gratuitamente un mutuo

in essere ad altra banca. Abbiamo fatto due conti, e i potenziali di risparmio sono davvero notevoli. Prendendo a base un mutuo con debito residuo di 100.000 euro e durata residua di 10 anni, il passaggio da un mutuo a tasso fisso "medio" all'offerta "migliore" del nostro confronto può comportare un risparmio di 16.500 euro in 10 anni - una cifra davvero degna di nota. Ma anche il passaggio da un mutuo con "soglia minima" del 3% a quest'offerta porterebbe ad un risparmio di oltre 4.000 euro nell'arco di dieci anni.

Maggiori informazioni e dettagli del confronto:

www.centroconsumatori.it

13/06/2014

Abitare, costruire & energia

piccola grande rivoluzione per i diritti dei consumatori CEC e CTCU presentano tutte le novità

Il 13 giugno 2014 è una sorta di data storica per i consumatori europei visto che entrano in vigore in tutti i Paesi dell'UE nuovi diritti a loro tutela. Il legislatore italiano ha recepito la direttiva comunitaria che ha modificato diversi articoli del Codice del Consumo, soprattutto per quanto riguarda il commercio elettronico.

Ecco, in sintesi, le novità più importanti:

- maggiori obblighi informativi a carico delle aziende in fase precontrattuale
- periodo di recesso di 14 giorni di calendario per i contratti a distanza e quelli negoziati fuori dai locali commerciali, uguale in tutta l'Europa
- in caso di informazioni incomplete o mancanti sul diritto di recesso, il termine per esercitare il diritto di recesso scade 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale

Trasporti & comunicazioni

Spegnere il cellulare costerà caro!

Per i clienti Vodafone e TIM il servizio di avviso di chiamata diventa a pagamento.

Dal 21 luglio i clienti di TIM e Vodafone pagano per i servizi di avviso "Lo Sai/Chiama Ora" e "Recall/Chiamiami" fino a tale momento gratuiti. Come si sa, questi servizi, quando il telefono è spento o non raggiungibile, mandano un SMS che ci segnala chi ci ha contattato e quando è nuovamente raggiungibile chi avevamo precedentemente contattato senza successo.

I costi

I clienti Vodafone pagheranno 6 centesimi al giorno per ogni giorno in cui si utilizza il servizio: chi usa il servizio tutti i giorni dunque, in un anno andrà a spendere 21,90 euro. I clienti TIM invece pagheranno un importo fisso di 1,90 euro ogni 4 mesi, quindi in totale 7,60 euro all'anno.

La disattivazione

I gestori devono informare i loro singoli clienti della variazione. In queste comunicazioni, che arrivano tramite SMS, vi sono anche le indicazioni su come disattivare il servizio. Per TIM ci si può rivolgere al numero 40920, Vodafone ha messo a disposizione il numero 42070 (nonché 42592 per informazioni).

I consigli del CTCU

I clienti faranno bene a valutare il rapporto prezzo/servizio: quanto è importante vedere chi mi ha cercato a telefono spento? In ogni caso si consiglia di disattivare il servizio su quelle SIM-card che non si utilizzano regolarmente.

Maggiori informazioni:
www.centroconsumatori.it e
www.euroconsumatori.org

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



 **Ambiente & salute**

Si deve garantire il consenso informato per i dati sanitari sensibili

Sono due su tre i pazienti altoatesini che rifiutano l'archiviazione e la memorizzazione accentrata dei loro dati sanitari, come si evince da sondaggi effettuati dal CTCU e dai medici di base. La messa in rete del sistema informativo sanitario altoatesino, che si sta attualmente delineando, non sembra però tener conto di ciò.

Per questo motivo il Direttivo del CTCU si è occupato della questione, ed in particolare di quello della sicurezza dei dati, che – si sa – non viene garantita nemmeno per i “dati bancari” in Svizzera.

L'idea di fondo, ovvero quella di permettere a ogni medico trattante di accedere a tutti i dati registrati dei suoi pazienti, senza dover dare il la a un dispendioso e macchinoso via vai di documentazione, di evitare la duplicazione di esami, di mettere a disposizione dati per l'emergenza, cartelle cliniche, risultati di esami fatti e relative diagnosi, di documentare la somministrazione di farmaci e di evitare incoerenze in medicazioni e trattamenti è auspicabile per un sistema sanitario efficiente. In questo però va dato anche spazio al consenso informato dei pazienti. Per principio, i dati sanitari di ogni persona possono essere archiviati e tenuti a disposizione soltanto con l'espresso consenso del paziente. Se tale consenso viene rilasciato, servono anche stru-

menti adatti per garantire la tutela della privacy. Deve essere il paziente che dispone dei suoi dati; il principio dell'accesso agli stessi da parte di terzi è pertanto da elaborare con estrema accuratezza.

Il CTCU ritiene pertanto necessario l'introduzione di un sistema di raccolta e trattamento dei dati dei pazienti sulla falsariga di quello adottato in Austria. Un gruppo di lavoro che comprenda tutte le parti, quindi anche rappresentanti del CTCU, dovrebbe valutare e decidere tutti i delicati aspetti della questione. Ma al momento, i responsabili non paiono volerne sentir parlare.

Il giroscopio · Il giroscopio ·

 **Pratiche commerciali scorrette: il Codice del Consumo tutela anche le micro-imprese**

Negli ultimi anni, molti professionisti si sono lamentati presso il CTCU di aver firmato contratti d'abbonamento senza rendersene conto. Oggetto delle lamentele i moduli della società DAD nonché i bollettini della società Kuadra.

La società DAD contattava imprese iscritte al registro commerciale e chiedeva di “visionare e correggere” i dati pubblicati nel proprio database online “registro italiano internet”. Ciò di cui quasi nessuno si accorgeva era che, con l'indicazione e sottoscrizione dei dati corretti, veniva anche concluso un contratto d'abbonamento per servizi pubblicitari, ad un prezzo di oltre 950 euro, contratto dal quale non era facile recedere. La DAD inviava poi la fattura per l'abbonamento soltanto quando era già scaduto il termine entro quale sarebbe stato possibile recedere dal contratto. La decisione di non pagare l'abbonamento veniva seguita da una serie infinita di solleciti, ai quali seguiva l'intervento della società CBR, che con una monitoria dai toni in parte minacciosi proponeva la composizione bonaria della controversia. La prassi seguita da queste società è stata sanzionata dall'AGCM con 500.000 euro di multa.

La società Kuadra si rivolgeva invece solamente a ditte che si erano registrate da poco, per la prima volta, nel registro camerale. A queste veniva inviato un bollettino postale, attraverso il quale veniva creata l'impressione che l'iscrizione al proprio portale multiservizi fosse obbligatoria. Le ditte provvedevano così a “scucire” oltre 300 euro per una cosa che sembrava – ma in realtà non lo era affatto – obbligatoria. Anche questo comportamento è stata sanzionato dall'AGCM con 100.000 euro di multa.

Il CTCU aveva provveduto a segnalare la pratica commerciale all'AGCM, la quale aveva aperto un'istruttoria. Ora la decisione: entrambi i comportamenti costituiscono pratica commerciale scorretta e alle società che li hanno messi in atto sono state comminate pesanti sanzioni (vedi bollettino n. 20 de 19 maggio 2014).

 **Si abbassano ancora una volta i costi del roaming nell'UE. Attenti alla bolletta, se la vostra meta delle vacanze è extra-UE!**

Dal 1° luglio si abasseranno ancora una volta i costi per le telefonate, per gli SMS ed il traffico internet in roaming nell'UE (ma non fuori dall'UE!). Una chiamata effettuata all'estero nell'UE costerà al massimo 19 Centesimi più IVA al minuto, una chiamata ricevuta al massimo 5 Centesimi più IVA. Inviare un SMS non potrà costare più di 6 Centesimi più IVA mentre ricevere un SMS deve essere gratis. Sono sempre più i consumatori costantemente online grazie alla diffusione degli smartphone. È bene sapere che è prevista una tariffa massima di 20 Centesimi (più IVA) al megabyte (MB) per scaricare dati o navigare in internet all'estero nell'UE. Se la meta delle proprie vacanze si trova fuori dall'Unione Europea, l'utilizzo del proprio smartphone portebbe rivelarsi molto costoso.

Il giroscopio · Il giroscopio

Energia: nuova tariffa per le pompe di calore **CTCU: possibili risparmi di spesa**

Il 1° luglio è partita la sperimentazione della nuova tariffa dell'energia elettrica, denominata "D1". La tariffa è pensata per i clienti domestici che utilizzano esclusivamente pompe di calore elettriche quale mezzo di riscaldamento della propria casa. La sostanziale differenza con le "normali" tariffe domestiche (ovvero la D2 e la D3) è che per queste ultime il prezzo (o meglio, la componente variabile del prezzo) dell'energia ha un valore crescente al crescere dei consumi, mentre con la tariffa D1 il prezzo per chilowattora resta uguale, indipendentemente dal volume di energia consumato. La tariffa D1 è interessante per coloro che hanno un consumo di energia elevato ed una potenza installata elevata (ad es. 4,5 kW). Chi invece consuma poco, utilizzando la nuova tariffa potrebbe arrivare anche a pagare di più; pertanto sarà bene effettuare un'attenta valutazione prima di attivare la tariffa. Nel nostro esempio di calcolo, per un contratto di 4,5 kW ed un consumo annuo di 4.500 kWh abbiamo calcolato un risparmio di circa 180 euro all'anno.

Il CTCU si aggiudica il bando per la gestione del Centro Europeo Consumatori di Bolzano

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) e l'ADICONSUM sono stati nuovamente incaricati dal Ministero dello Sviluppo Economico per la gestione del Centro Europeo Consumatori a livello nazionale per il periodo 2015-2017. L'incarico è stato assegnato tramite apposito bando.

Il Centro Europeo Consumatori di Bolzano si occupa di tutelare i diritti dei consumatori in Europa da oltre 18 anni. Fa parte della rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net), creati dalla Commissione Europea in tutti gli Stati Membri, l'Islanda e la Norvegia, per assistere i cittadini in caso di problematiche di consumo transfrontaliere. Nel 2013 la rete ECC-Net ha assistito 80.272 consumatori e consumatrici (+ 11% rispetto all'anno precedente); due terzi dei casi hanno riguardato prodotti o servizi acquistati sulla rete.

Maggiori informazioni:

www.euroconsumatori.org

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

ECC-Net: Travel App – la app per i consumatori europei durante i viaggi all'estero

Con l'occasione delle vacanze estive la Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) presenta una nuova applicazione per smartphone e tablet: la ECC-Net: Travel App. La nuova App è un compagno di viaggio indispensabile per chi viaggia in Unione Europea, Islanda e Norvegia, aiutando i consumatori ad affrontare i problemi che possono insorgere durante una vacanza all'estero, spiegando quali sono i diritti dei consumatori nelle varie situazioni e indicando le frasi da dire o - quando la pronuncia diventa un'impresa impossibile - da mostrare. La ECC-Net: Travel App contiene informazioni giuridiche chiare e semplici e le frasi chiave in tutte le 23 lingue dell'UE oltre che in norvegese ed in islandese, per molti settori: acquisti, autonoleggio, alloggi e hotel, prestazioni sanitarie, viaggi in aereo, treno, autobus o nave. Un'ulteriore sezione è dedicata ai numeri di telefono e agli indirizzi importanti da contattare in caso di bisogno. La app è gratuita e può essere utilizzata anche offline, in modo da evitare i costi di roaming. La app è disponibile nelle versioni per smartphone e tablet per i sistemi operativi iOS, Android e Microsoft Windows e può essere scaricata dai vari on-line store.

Su segnalazione del CTCU 300.000 € di sanzione a LIDL per mancato rispetto regole della garanzia

Grazie all'indagine svolta dall'Antitrust su segnalazione del CTCU si è accertato che le regole della garanzia legale a favore dei consumatori non venivano rispettate nei punti vendita LIDL sui prodotti non alimentari. La segnalazione nasce da una vicenda di un consumatore che non riusciva a farsi riparare un prodotto difettoso. Grazie al nostro intervento ha ottenuto la restituzione del denaro pagato e abbiamo ritenuto di segnalare la possibile prassi commerciale sleale a danno di tutti i consumatori. L'Antitrust ha identificato come contrari alla normativa fra gli altri i seguenti elementi: la messa a disposizione di informazioni ambigue e/o carenti fornite ai consumatori in relazione alla garanzia legale di conformità nonché il rifiuto di prendere in consegna il bene in filiale.



Carburanti convenienti: un'apposita "app" per trovare i prezzi migliori

Dopo un lungo tempo di attesa finalmente iniziano tempi più trasparenti per gli automobilisti altoatesini ed italiani; infatti la scorsa settimana è entrata in funzione l'app "OsservaPrezzi", che trova facilmente i prezzi dei carburanti più convenienti in zona oppure lungo uno specifico percorso.

E' possibile trovare i prezzi dei vari carburanti (benzina, diesel, GPL, metano) ed il tipo di rifornimento (self service oppure servito). Per un pieno di 45 litri (benzina self service) sul tragitto Bolzano-Rovereto la differenza di prezzo dal distributore più caro a quello più economico arriva a quasi 12 euro.

I prezzi di questa banca dati con obbligo di comunicazione da parte di tutti i gestori dei distributori, non vengono purtroppo aggiornati giorno per giorno, seppure i gestori dei distributori sono obbligati ad inserire immediatamente ogni eventuale aumento di prezzo praticato. Viene indicato sempre il prezzo più conveniente, ovvero quello "self service", se questo viene offerto per tutto il giorno. Spetta poi ai consumatori prestare la dovuta attenzione e scegliere la pompa "giusta".

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2, Bolzano

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

info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it

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

Direttore responsabile: Walther Andreas

Redazione: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero

Coordinamento e grafica: ma.ma promotion

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

Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.

Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



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

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati. Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it. Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

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.

Informazioni 24 ore su 24:

www.centroconsumatori.it

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



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"

▶ medioteca

▶ 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

Associazione partner: CRTCU – Trento www.centroconsumatori.tn.it

Informazioni sui costi delle cure odontoiatriche: mer 9-12 e 14-16 presso la sede del CTCU a Bolzano

Sportello Mobile

Agosto

04	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, piazza Kraus
05	09:30-11:30 Percha, piazza Paese
12	09:30-11:30 Plaus, Piazza Comune 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler Z*
14	09:30-11:30 Predoi, Piazza Paese
19	09:30-11:30 Rason/Anterselva, Piazza Paese
21	09:30-11:30 S. Martino/Valle di Casies, Piazza Principale
22	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
25	09:30-11:30 Vizza, Piazza Paese
27	09:30-11:30 Monguelfo, piazza Rieder Z* 15:00-17:00 Brunico, Bastioni Z*
28	09:30-11:30 Cortina s.strada d.Vino, Piazza Comune
29	09:30-11:30 Scena, Piazza Raiffeisen

Settembre

01	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza della Città
04	10:00-12:00 Selva di Val Gardena, Piaz. Nives 14:30-16:30 Ortisei, Piazza Antonius
05	09:30-11:30 Villandro, Piazza Comune
06	09:30-11:30 Villabassa, Piazza Paese
08	09:30-11:30 Caldano, Piazza Mercato
09	09:30-11:30 Naturno, Piazza Burggräfler Z*
10	09:30-11:30 Nova Levant, Mercato dei contadini
11	09:30-11:30 Santa Valburga, Ultimo, Parcheggio casa di riposo
12	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
18	09:30-11:30 Barbiano, Piazza Paese
19	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
20	09:30-11:30 La Valle, Piazza Paese
22	09:30-11:30 Colle Isarco, Piazza Ipsen
23	09:30-11:30 Appiano, Piazza H.-Weber-Tyrol
24	10:00-12:00 Sesto, Piazza Comune Z* 14:30-16:30 Brunico, Bastioni Z*
25	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
26	09:30-11:30 S. Martino, Piazza Principale
29	09:30-11:30 La Villa, parcheg. Casa d. cultura

Z*: servizio informativo sui prezzi delle cure odontoiatriche

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.