

RELAZIONE ANNUALE 2015

Al mercato serve una tutela del consumatore



Centro Tutela Consumatori Utenti
La voce dei consumatori in Alto Adige

Indice

Highlights 2015.....	3
Premessa.....	4
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	5
Diritto dei consumatori e mercato.....	6
Servizi finanziari.....	7
Abitare, costruire, energia.....	9
Assicurazione e previdenza.....	10
Casa, bilancio familiare, tessili.....	11
Trasporti e comunicazioni.....	12
Ambiente e salute.....	13
Alimentazione.....	14
Viaggi e tempo libero.....	15
Consumo critico.....	15
Formazione dei consumatori.....	16
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	17
Conciliazione e composizione delle liti.....	18
Progetti 2015.....	18
www.centroconsumatori.it	19
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	19
Sedi staccate e sportello mobile.....	27
Nomi, cifre, fatti.....	28

Highlights 2015



Nuovo presidente del CTCU

Da aprile 2015 Agostino Accarrino è il nuovo Presidente del Centro Tutela Consumatori e Utenti. Nell'ambito del sistema di rotazione previsto, Accarrino prende il posto di Priska Auer che per i prossimi due anni assumerà la carica di Vicepresidente.

Nuovo Sportello mobile dei consumatori grazie al 5 per mille

Nel 2015, dopo 18 anni di servizio, il vecchio Sportello mobile è andato in pensione, e grazie al sostegno dei consumatori tramite il 5 per mille è stato possibile sostituirlo con uno nuovo di zecca.



Il 10° "Ok d'Oro" va alle Botteghe del mondo

Il 16 marzo 2015, in occasione della Giornata mondiale dei consumatori, per la decima volta, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha assegnato il Premio del Consumatore "Ok d'Oro". Quest'anno sono state le Botteghe del Mondo dell'Alto Adige ad essere premiate per il loro impegno esemplare.

Foto: stol.it

L'esperto dei consumatori risponde online

Realizzato nell'ambito del progetto „Consumatori in rete – diamo forza ai nostri diritti“, il tool „L'esperto dei consumatori risponde online“ aiuta ad avere risposta alle domande che vengono poste più frequentemente dai consumatori.

www.espertoconsumatori.info

The screenshot shows the top part of a website. At the top, there is a navigation bar with 'Sprache' on the left and 'HOME CHI SIAMO L'ESPERTO ACCEDI' on the right. Below this is a large banner with the text 'Consumatori in rete' and 'Diamo forza ai nostri diritti'. To the right of the banner is a photo of a man with his arms crossed. Below the banner is a search bar with the text 'Poni la tua domanda' and a search icon. Below the search bar is a section titled 'Naviga per categorie' with three items: 'Telefonia', 'Commercio', and 'Abitare, costruire', each with a right-pointing arrow icon.

Premessa

2015 – Il mercato necessita di una tutela del consumatore

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

Consigli per effettuare donazioni efficaci, impulsi per i nuovi modelli economici della “sharing economy”, il tentativo di stilare un elenco degli avvocati, numerosi confronti di prodotti e servizi, segnalazioni di pratiche commerciali scorrette e interventi contro tassazioni ingiuste: gli effetti tangibili dell'operato del CTCU nel 2015 sono sempre più evidenti in numerosissimi settori, come evidente è il fatto che anche nel corso del 2015 il CTCU è stato un interlocutore davvero molto ricercato. Oltre 39.000 utenti e consumatori si sono rivolti, infatti, agli sportelli della nostra Associazione. I nostri siti sono stati visitati da ben 1,2 milioni di persone, e gli importi recuperati a favore dei consumatori segnano un nuovo record: 1,8 milioni di euro.

Che i servizi offerti dal CTCU, in tutto la loro varietà, siano necessari, lo si può notare dalla costante, crescente domanda di aiuto e assistenza. 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 ulteriori specializzazioni, sia per quanto riguarda le consulenze che per le richieste di informazione.

I processi di globalizzazione e il conseguente aumento della pressione della concorrenza fra gli operatori contribuiscono ad aumentare la complessità dei mercati. In particolare nei mercati delle telecomunicazioni, dell'energia, della finanza e delle assicurazioni vengono proposte offerte sempre più particolareggiate, i cui possibili vantaggi sono captabili soltanto dal consumatore attento e dotato di parecchia esperienza nel settore interessato. A questo, non di rado, si aggiungono pratiche di vendita spesso aggressive e a volte anche scorrette, che cercano di spingere i consumatori alla stipula di nuovi contratti. Per questo motivo è necessaria una tutela dei consumatori. Questa rappresenta la “politica economica” della gente comune. Solo attraverso un'adeguata tutela è possibile rafforzare la fiducia fra tutti i soggetti partecipanti al mercato.

Vista la complessità dei contesti nei vari mercati, una prima consulenza oppure una lettera-tipo, quale strumento di auto-aiuto, sovente non bastano a far valere in modo efficace i propri diritti. In particolare, si continua a constatare che il controllo del mercato da parte delle Autorità di settore (leggasi in particolare Antitrust, Autorità Garante per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico, Autorità Garante per le Telecomunicazioni, Banca d'Italia, Consob, Camere di Commercio, Sistema giustizia in generale, ecc.) sembra non funzionare a dovere, e proprio le Istituzioni che avrebbero il compito di tutelare le parti deboli del mercato risultano spesso carenti o 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 nel suo complesso 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 uso sensato e 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 scapito delle famiglie e del loro potere di acquisto potrebbe essere evitato solo migliorando l'informazione, ad esempio, attraverso maggiori possibilità di confronto sui prezzi e sulla 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.

Agostino Accarrino, 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

Assessorati provinciali, Regione, 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.

Le carte della qualità

Le carte della qualità sono uno strumento previsto da leggi nazionali e provinciali, che mira a tutelare il consumatore in qualità di utente di servizi pubblici locali. La carta della qualità viene applicata qualora un ente pubblico (es. Comune o Comunità Comprensoriale) affidi ad un'azienda privata l'espletamento di un servizio pubblico. La carta viene stilata di concerto con il CTCU; nella stessa viene descritto il servizio da prestare e vengono fissati anche i relativi standard. La novità assoluta è la previsione di indennizzi per i casi in cui questi standard non vengano rispettati.

Diritto dei consumatori e mercato

Necessaria una riforma della *class action*

Rendere più efficiente la disciplina della *class action* facendola diventare un concreto strumento di tutela per i consumatori: questa la richiesta avanzata in occasione di un incontro con il ministro della Giustizia Andrea Orlando, al quale è stato illustrato il documento sottoscritto da 18 Associazioni dei consumatori (fra le quali il CTCU), contenente alcune proposte di modifica dell'art. 140 del Codice del Consumo relativamente all'istituto della *class action*.

Donazioni: sicure ed efficaci

Grandi catastrofi, come quella accaduta in Nepal nella primavera del 2015, risvegliano la solidarietà di molte persone, desiderose di aiutare in qualche modo chi ha perso tutto, e per questo motivo vorrebbero donare anche del denaro. In queste occasioni possono tuttavia sorgere dubbi sull'identità e l'affidabilità dei destinatari della donazione che si vorrebbe eseguire. Perché, purtroppo, soprattutto in occasione di grandi calamità come questa, si rischia anche di incappare in soggetti che vogliono solo approfittare della situazione per un proprio profitto, stando a quanto viene comunicato da esperti del settore. Purtroppo non esiste un organismo pubblico che possa fungere da garante dell'impiego corretto degli importi donati. Per evitare quindi i "lupi" e riconoscere invece le organizzazioni serie, il CTCU ha raccolto e pubblicato un elenco di suggerimenti che si possono seguire in questi casi.

Brutte novità in arrivo da Bruxelles?

In primavera vari rappresentanti dei consumatori di varie regioni d'Europa si sono incontrati nell'ambito della rete "NEPIM" a Bruxelles. All'incontro era presente anche il direttore del Centro Tutela Consumatori Utenti, Walther Andreas. Fra i temi affrontati anche quello dei livelli di tutela del consumatore in Europa. Il "vento freddo" che soffia da Bruxelles si è manifestato anche nella formazione della nuova Commissione Europea: la politica dei consumatori è stata inglobata nel settore "giustizia e pari opportunità". In questo modo, le tematiche dei consumatori sono state "riposizionate" nell'ambito del settore giuridico dell'Unione. Fra gli esperti del settore, da anni si auspica una ripartizione dedicata.

Informazioni sull'amministrazione di sostegno

Molte persone si rivolgono al CTCU per chiedere informazioni circa la figura dell'amministratore di sostegno, l'iter da seguire per la sua nomina, che supporto può dare alle persone, e via dicendo. L'amministratore di sostegno, in certi casi, è una persona molto utile in quanto interviene a tutela della persona assistita per aiutarla nel compimento di atti di ordinaria e/o straordinaria amministrazione, che per la stessa risultano di difficile disbrigo. Di fronte a queste domande il CTCU ha provveduto a predisporre una scheda informativa indicando nel dettaglio quando conviene nominare un amministratore di sostegno, come bisogna procedere e quali sono i suoi compiti.

Sharing Economy: cultura e mercato all'insegna della condivisione

Agli inizi di luglio il Direttore del CTCU, Walther Andreas, ha partecipato alla Giornata Nazionale del Consumatore a Berlino in Germania. Argomento della giornata è stata la cosiddetta "*sharing economy*", ovvero la possibilità di condividere le cose invece che possederle. Si vengono così a creare nuove offerte e nuove occasioni, ma anche nuovi rischi: standard inferiori, incertezza del diritto ed una crescente dipendenza dalle piattaforme in rete che sono in continua espansione. Una nuova sfida per i consumatori e per la tutela dei dati. Economia e politica saranno chiamati in causa, al fine di creare le condizioni generali che permettano alla "*sharing economy*" di favorire davvero offerte migliori, tutela dell'ambiente e comunanza, senza svendere al contempo sicurezza, riservatezza e senso civico comune.

AGCM: il contratto al telefono è valido soltanto con la firma del consumatore

In autunno, dopo segnalazioni fatte anche al CTCU, l'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato in una sua importante decisione ha ancorato due principi pionieristici: un contratto concluso al telefono diventa vincolante per il consumatore soltanto con la sua firma e soltanto con la consegna delle informazioni contrattuali su supporti durevoli (ad es. carta, cd, chiavetta USB, etc.). Purtroppo la sanzione di 100.000 euro avrà scarso effetto deterrente.

Avvocati: prezzi trasparenti online

Per offrire ai consumatori che intendano avviare un'azione legale un'informazione di massima sui prezzi praticati in provincia, il CTCU ha inviato un questionario agli oltre 1.000 avvocati iscritti, per ricavare dalle loro risposte un elenco online. Purtroppo soltanto venti degli interpellati hanno fornito una risposta. Questo potrebbe essere riconducibile al tenore della circolare diramata dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bolzano a tutti i suoi iscritti con la quale ha fatto presente di “nutrire il fondato timore che tale proposta possa comportare una contrazione della qualità della prestazione professionale a discapito non solamente dell'Avvocatura ma anche del consumatore stesso”. Il CTCU ha sottoposto la circolare all'Antitrust. L'elenco degli avvocati che hanno risposto all'iniziativa è disponibile attraverso il CTCU.

Garanzia

Per quanto riguarda la garanzia degli elettrodomestici venduti nelle grandi catene commerciali, nel corso dell'anno si è tentato di instaurare stabili canali diretti online con la direzione dei servizi clienti per la soluzione delle problematiche relative soprattutto alla riparazione o sostituzione di smartphone, tablet e computer. Sono stati invece molti i problemi riscontrati a seguito dell'incremento di avvio di attività commerciali da parte di cittadini immigrati, che vendono varie tipologie di merci. Vi è una quasi totale mancanza di informazioni sulla normativa basilare a tutela del consumatore (garanzia), e si hanno molte difficoltà ad instaurare con i titolari una benché minima relazione per la soluzione delle controversie.

Una storia infinita: i rilevatori di gas

Anche nel corso del 2015 i rappresentanti di una ditta, che pare cambiare solo il nome ma non il vizio, sono tornati a bussare alle porte di numerosi altoatesini. Sembra che le sanzioni, anche di una certa entità, comminate a questa ditta nel recente passato dall'AGCM non abbiano avuto un vero effetto deterrente. La buona notizia: dopo l'intervento dei consulenti del CTCU i recessi dai contratti sono stati riconosciuti, ed ai consumatori è stato restituito l'intero prezzo pagato di 250 euro per apparecchio.

Vendite fuori dai locali commerciali, “porta a porta”

In questa vicenda i rappresentanti offrivano degli “sconti”, e chiedevano soltanto “una firma per conferma”. Solo in seguito i consumatori scoprivano di essersi impegnati a comprare merce da catalogo per svariate migliaia di euro. Questo modus operandi è stato segnalato all'Antitrust, poiché c'è il sospetto di una pratica commerciale scorretta. Inoltre, dopo un periodo quasi esente, tornano a fare capolino le vendite in alberghi. Si vendono apparecchi per fisioterapia oppure enciclopedie a prezzi tutt'altro che modici. Anche in questi casi sono state richieste e fornite molte informazioni sul diritto di recesso.

Servizi finanziari

La rinegoziazione – surrogazione dei mutui casa

A seguito del mutato andamento e del conseguente drastico calo dei tassi di interesse sul mercato, molto sostenuta è stata presso il CTCU la richiesta di informazione e supporto per far valutare la convenienza di una rinegoziazione o di una surrogazione del mutuo. Il CTCU ha così offerto, nel corso di tutto l'anno, una preziosa attività di consulenza “dedicata” a centinaia di possessori di mutui casa in corso di ammortamento, sia a nuovi mutuatari. Grazie alla stessa, vecchi e nuovi mutuatari hanno potuto procedere con la stipula di mutui veramente vantaggiosi, con notevoli(ssimi) risparmi di spesa. C'è chi ha potuto quantificare risparmi nel pagamento degli interessi nell'ordine anche di 50-60.000 euro ed oltre!

Anatocismo

Il nuovo art. 120 del Testo Unico Bancario prevede che “gli interessi periodicamente capitalizzati non possano produrre interessi ulteriori che, nelle successive operazioni di capitalizzazione, sono

calcolati esclusivamente sulla sorte capitale”. In pratica viene confermato il divieto assoluto di anatocismo nei rapporti bancari. Anche il CTCU ha intimato alle banche operanti sul territorio dell'Alto Adige il rigoroso rispetto di tale novità legislativa, che a rigore dovrebbe trovare applicazione retroattiva già dal 1 gennaio 2014. Ma sul punto vi sono ancora interpretazioni difformi.

Fondo immobiliare Dolomit

Dopo l'avvio della prima causa pilota nella primavera del 2013 (causa tuttora in corso), nel corso del 2015 il CTCU, con l'ausilio del Prof. Massimo Cerniglia di Roma, ha concluso il vaglio della documentazione bancaria di alcune centinaia di posizioni di clienti che avevano sottoscritto nel 2005 il fondo chiuso Dolomit della Cassa di Risparmio. Oltre 120 risparmiatori hanno conferito mandato allo stesso legale e a gennaio 2016 è stata avviata la seconda causa collettiva che ha come fine il recupero dei danni finanziari subito a seguito dell'investimento nel fondo.

Cartello fra banche sui tassi dei mutui?

A fine 2015 non si è ancora ufficialmente conclusa l'indagine dell'Autorità per la concorrenza ed il mercato (AGCM), avviata a fine 2013 a seguito di una segnalazione per intesa anti-concorrenziale fra banche inviata dal CTCU. La segnalazione aveva ad oggetto l'offerta di mutui a tasso variabile in provincia di Bolzano, che prevedevano un identico tasso minimo o floor, al di sotto del quale l'interesse applicato al mutuo non poteva scendere.

Cessioni del quinto dello stipendio: estinzione anticipata

Come già avvenuto negli anni passati, altri consumatori assistiti dai consulenti del CTCU, hanno potuto ottenere il rimborso di quote parti di commissioni sostenute in occasione dell'accensione di un prestito contro cessione del quinto dello stipendio. Peccato che le società finanziarie siano poco inclini a rimborsare, “a semplice richiesta”, i consumatori interessati e pertanto il CTCU deve assistere i consumatori davanti all'Arbitro Bancario Finanziario, che normalmente dà poi ragione ai clienti.

Confronto sui costi dei conti correnti, conti deposito e fidi

A metà del 2015, il CTCU ha effettuato la consueta rilevazione e comparazione dei costi di conti correnti, dei fidi e dei rendimenti di conti deposito. Dall'indagine è emerso che, nonostante le numerose disposizioni sulla trasparenza e anche l'introduzione di un nuovo calcolatore per confrontare i costi (www.comparaconti.it), bisogna investire molto tempo e molte risorse per trovare quello che si cerca nella giungla delle condizioni bancarie del nostro Paese. Vi è ancora molto da fare per dare agli utenti bancari qualificati ed efficaci strumenti di comparazione delle condizioni di offerta dei prodotti bancari. In questo contesto i confronti del CTCU acquistano sempre più importanza: pur essendo soltanto delle “istantanee” di quanto offerto dal mercato, offrono comunque al consumatore un primo, qualificato orientamento.

Azioni bancarie e aumenti di capitale

Il CTCU è stato molto impegnato nella consulenza riguardo investimenti in azioni bancarie, effettuati da migliaia di risparmiatori negli anni passati. Per quanto riguarda la Cassa di Risparmio di Bolzano, il CTCU sta vagliando la posizione di centinaia di correntisti che hanno subito perdite notevoli nel proprio investimento dal 2008 ad oggi.

Parametri negativi nei mutui prima casa

Negli ultimi mesi del 2015 si è assistito ad fenomeno, fin ad oggi impensabile, sul mercato finanziario: i parametri di base ai quali sono agganciati i tassi di interesse dei mutui sono scesi al di sotto dello zero. Il tasso dei mutui, come noto, è formato da un parametro-base (in genere l'euribor) oltre ad uno spread applicato dalla banca; fino a qualche tempo si trattava di fare una semplice addizione. Le clausole del tasso sono così formulate in modo da permettere certamente anche l'applicazione di un parametro di valore negativo, ma non tutte le banche condividono questo punto di vista. Offrire risposte chiare ai consumatori è possibile soltanto analizzando le clausole del singolo caso: presso il CTCU si è reso pertanto necessario un maggiore lavoro di consulenza, che con ogni probabilità si protrarrà anche nel corso del 2016.

Abitare, costruire, energia

Check-up energetici per le fasce deboli

Nel 2015 il CTCU ha partecipato alla formazione dei cd. “guide energetiche”. Alcuni volontari hanno partecipato a corsi di formazione, per poi dare alle famiglie con basso reddito oppure in situazioni di difficoltà economica, dei consigli concreti su come risparmiare energia. Consigli che si traducono quasi sempre anche in un concreto risparmio finanziario. Si è riusciti a garantire una vasta offerta a queste famiglie in tutta la provincia.

Sistemi di riscaldamento: costi a confronto

Tanti consumatori si chiedono quale sia per loro il “miglior” sistema di riscaldamento, e quali siano i vantaggi e gli svantaggi dei vari sistemi o delle combinazioni di sistemi. Per facilitare la decisione, il CTCU ha predisposto un foglio informativo sulla scelta del sistema di riscaldamento, e lo tiene continuamente aggiornato. Un ulteriore aiuto lo offre il cd. “barometro dei costi del calore”, uno studio sui costi dei singoli sistemi di riscaldamento, che due volte all'anno viene aggiornato con i prezzi praticati sul mercato.

Consulenza tecnica: detrazioni fiscali e incentivi

I consumatori richiedono continuamente informazioni in questo campo, anche perché le continue modifiche e novelle a livello normativo continuano a cambiare le carte in tavola. L'operato del CTCU si distingue poiché è fra le poche strutture che offrono una consulenza sull'intera panoramica degli incentivi, sia quelli statali che quelli provinciali. Servizio questo molto gradito dai consumatori, che, oltre alle pubblicazioni disponibili, sfruttano volentieri anche l'offerta della consulenza personale.

Contratti preliminari

Una grande parte delle consulenze nel settore riguarda il controllo e la correzione dei contratti preliminari. Questi vengono redatti o direttamente dalle parti contrattuali oppure dalle agenzie immobiliari, ed il controllo del CTCU assicura che gli obblighi e diritti di ambedue le parti contrattuali siano equilibrati e ben ancorati.

Consulenza condominiale

Nel 2015 si è evidenziato uno spostamento fra le tematiche chiave. Come sempre gli argomenti come la suddivisione delle spese, il rumore, il possesso di animali, l'utilizzo dei parcheggi oppure la pulizia del vano scale non sono mancati, poiché i condomini si pongono molte domande sugli obblighi ed i diritti collegati a questi temi. Tanti consumatori si rivolgono, tuttavia, al CTCU con dei conflitti già in corso, per i quali si cerca una soluzione grazie ad una procedura conciliativa, procedimento che richiede molto tempo ed impegno.

Bonus sociale energia: solo la metà degli aventi diritto ne beneficia

Una rilevazione del CTCU ha evidenziato che in Alto Adige il bonus energia viene sfruttato soltanto dal 40% degli aventi diritto, per il gas dal 53%. Questi bonus sono offerti dallo Stato con l'obiettivo di contrastare la cd. “fuel poverty” (cioè la povertà energetica). Gli importi vanno da 71 a 297 euro, ed arrivano a 623 euro in caso di impiego di apparecchi elettro-medicali. Serve una maggior formazione su questa tematica.

Manutenzione impianti di riscaldamento: confronto-lampo

Una prova a campione dei costi di manutenzione degli impianti di riscaldamento ha evidenziato differenze di prezzo anche del 255%, ad esempio fra i 55 ed i 195 euro per un impianto a gasolio. Problematica però la confrontabilità delle varie offerte, in quanto le prestazioni hanno costi assai diversi, a seconda dell'accuratezza con cui vengono eseguite, ed il conseguente impiego di tempo, fattori questi non riproducibili nel corso del confronto. Ciononostante, i risultati evidenziano che richiedere più preventivi può senz'altro comportare un risparmio sui costi.

Assicurazione e previdenza

Check-up assicurativo

Il dato che spicca nel 2015 è che molti consumatori hanno una panoramica tutt'altro che completa della loro situazione assicurativa. Ciò comporta sia situazioni di sovra-assicurazione che di sotto-assicurazione (cioè mancanza di coperture). Un valido aiuto per ovviare a dette situazioni arriva dal *check-up assicurativo*, grazie al quale il fabbisogno viene raffrontato con situazioni di copertura da rischi ottimale. In questo modo le coperture mancanti possono essere integrate, e quelle superflue o troppo care possono essere disdette, il che porta indubbi vantaggi economici.

“Credit protection insurance”

Nel 2015 è aumentata la casistica relativa alle *credit protection insurances* (cd. CPI). Questi contratti di assicurazione vengono stipulati per garantire i pagamenti rateali di un credito, quando un consumatore, per determinate ragioni, non possa più fronteggiarli di tasca propria. Purtroppo questo tipo di contratti tende ad essere poco trasparente e pieno di tutta una serie di esclusioni, cosicché l'effettiva copertura assicurativa risulta assai scarna, lasciando in panne il consumatore nel momento del bisogno. Per questo tipo di polizze spesso poi si nota l'assenza di gran parte della documentazione contrattuale, e la difficoltà nel comunicare con le imprese, che a causa delle frequenti operazioni di fusione nel settore, non di rado nemmeno esistono più. Questi fattori complicano notevolmente il lavoro dei consulenti del Centro. Anche una recente linea guida dell'IVASS, Autorità proposta alla vigilanza sul settore, che ha intimato alle compagnie comportamenti più trasparenti, non ha comportato, almeno per il momento, effetti tangibili. Resta ancora molto da fare.

Clausole vessatorie nelle polizze vita “caso morte”

Nel 2015 una sentenza della Corte di Cassazione ha dichiarato vessatorie alcune clausole contrattuali di tale tipo di polizze. La Corte ha vietato alle compagnie assicurative di procrastinare intenzionalmente la liquidazione dei danni tramite richieste di innumerevoli, quanto inutili, documenti (cartelle cliniche, testamenti, dichiarazioni sostitutive di vario tipo, ...). L'IVASS ha intimato alle compagnie di stralciare tali clausole, e di non applicarle nelle liquidazioni in corso. Nella prassi però si è scoperto che varie compagnie disattendono tali istruzioni, e che i tempi delle liquidazioni si protraggono oltre modo, con tutti gli svantaggi collegati che ciò comporta per gli eredi.

Check-up assicurativo rc-auto

In lieve calo nel 2015 le richieste di check-up rc-auto. E' probabile che i consumatori nel frattempo si siano resi più autonomi nel ricercare l'offerta per loro più conveniente, prevalentemente tramite l'uso del cd. “preventivatore unico”, strumento di confronto ufficiale messo a disposizione dall'IVASS. Ciò comprova che strumenti di confronto ben funzionanti, curati istituzionalmente, possono permettere ai consumatori di destreggiarsi in modo autonomo anche nei mercati più complessi.

Comparazione tariffe rc-auto

Come di consueto, anche nel corso del 2015 è stata effettuata una comparazione delle tariffe rc-auto in Alto Adige, mettendo a confronto le tariffe più care e quelle più economiche per determinati profili-tipo di utente. Anche quest'anno il confronto ha mostrato notevoli differenze di prezzo. Così, ad esempio, mentre la compagnia A chiede 130 per assicurare un motorino, la compagnia B, a fronte della stessa prestazione, ne arriva a richiedere ben 1.702 euro! Una differenza abissale ma anche un potenziale di risparmio veramente notevole, che attende solo di essere sfruttato.

Assistenza in caso di sinistro

Anche nel 2015 abbiamo registrato numerose richieste di assistenza in casi di sinistro. In molti casi, grazie all'intervento dei nostri consulenti, è stato possibile far riconoscere ai consumatori un risarcimento del danno, anche laddove la compagnia assicurativa in un primo momento si era rifiutata di liquidarlo.

Casa, bilancio familiare, tessili

Consulenza in caso di problemi con questioni fiscali

Molte richieste hanno riguardato i bonus fiscali nell'edilizia, sia in relazione ai contenuti che in relazione alle formalità da osservare per poterne beneficiare. Sono proprio queste ultime che creano i problemi maggiori ai consumatori, in primis perché viene trascurata l'informazione preventiva, e in secondo luogo perché taluni enti non informano in maniera esaustiva. Il problema maggiore è però facilmente identificabile nella normativa troppo complessa e complicata, come, ad esempio, la prassi dell'Agenzia delle Entrate di emanare norme con effetto retroattivo. Ciò comporta, da un lato, che le persone non possano accedere alle informazioni in tempo utile, dall'altro, che gli sportelli pubblici competenti non possano interpretare correttamente le norme in essere.

Risanamenti di “mini-condomini”: serve il codice fiscale

Un caso davvero esemplare per i problemi nel settore e le conseguenti ripercussioni economiche è stata l'introduzione ovvero la riconferma dell'obbligo in capo ai cd. “mini-condomini” (fino ad 8 unità abitative), di chiedere un codice fiscale prima dell'inizio dei lavori di risanamento per poter beneficiare dei bonus fiscali. Ciò comporta che tutti i costi sostenuti in precedenza non sono più detraibili a fini fiscali. Inoltre i vari CAAF della provincia hanno gestito in modo assai diverso fra loro la questione, il che ha comportato ulteriore scompiglio fra i consumatori.

Borse di studio per dottorati di ricerca: esenti IRPEF

Grazie all'iniziativa del CTU e con il sostegno della politica e di numerose altre istituzioni è stato possibile risolvere l'arcano che si era venuto a creare intorno alle borse di studio elargite dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai dottorandi di ricerca. Queste risultano ora, ed anche retroattivamente, esentate dall'Irpef; il relativo passaggio è stato inserito nella legge di stabilità 2016.

AGCM sanziona venditori di energia

Mercato dell'energia. Il 2015 si è concluso con un importante provvedimento sanzionatorio dell'AGCM per pratiche commerciali scorrette a carico di sette società del settore. Il CTU è stato fra le associazioni che hanno segnalato i casi all'AGCM. La sanzione è stata di ben 6 milioni di euro complessivi. Le società nel corso del 2015 avevano contattato attraverso il *teleselling* (canale telefonico) numerosissimi consumatori anche in Alto Adige. Il CTU ha fornito assistenza a ad alcune centinaia di consumatori che lamentavano l'attivazione di contratti luce e gas non richiesti oppure che desideravano recedere da contratti telefonici incautamente accettati telefonicamente. L'AGCM ha accertato gravi e ripetuti comportamenti scorretti da parte di queste società.

Problematiche con gli artigiani

I problemi con gli idraulici sono ancora quelli che maggiormente manifestano la necessità di un intervento da parte dei consulenti del CTU. Quest'anno abbiamo inoltre dovuto gestire alcuni casi spinosi di difetti nella posa di finestre e pavimenti. Nel caso in cui i problemi siano legati a ristrutturazioni complessive di immobili, spesso i conflitti tra consumatore ed artigiano si fanno molto aspri ed in questi casi, di norma, la casistica viene gestita dai consulenti, i quali provvedono a convocare le parti per cercare un dialogo e chiudere la pratica con un accordo stragiudiziale sottoscritto presso la sede del CTU.

Mobili: in ritardo, non conformi, montati male

Molti consumatori nel 2015 hanno lamentato la vendita di mobili non conformi, in particolare mobili da cucina e da soggiorno. Le problematiche maggiori hanno riguardato prodotti di qualità inferiore a quella pubblicizzata, montaggi approssimativi, consegna di parti non conformi al progetto ed altro ancora. La strategia di soluzione adottata dai consulenti del CTU è stata, in genere, quella di trattare complessivamente i singoli casi con le direzioni dei negozi, e proponendo incontri atti a stabilire modalità comuni di risoluzione delle controversie, velocizzando così la tempistica dei reclami.

Email con fatture fasulle

Telecom, Vodafone, Enel: i nomi di vari grandi fornitori di utenze sono stati usati nel corso del 2015 impropriamente per delle tentate truffe informatiche. Molti consumatori hanno ricevuto email che sembravano contenere bollette legittime; aprendole però un virus (cd. “*cryptolocker*”) bloccava l'accesso ai propri dati, che dovevano poi essere “riscattati” contro il pagamento di una somma di denaro. Il CTU ha diramato varie allerte ai consumatori a riguardo di tali fatti, anche in collaborazione con la Polizia Postale.

Trasporti e comunicazioni

L'AGCM ha sanzionato società di recupero crediti con 320.000 euro

Agli inizi del 2015 l'AGCM ha sanzionato con 320.000 euro una società di recupero crediti, segnalata dal CTU ancora nel 2013. Secondo l'AGCM, la società non aveva agito correttamente nella propria attività di recupero crediti: gli atti di citazione che venivano inviati, prevedevano un foro diverso da quello di residenza del consumatore; inoltre era stata indicata una data "fittizia" di prima udienza. Il comportamento della società, secondo l'Autorità, era volto "non a esercitare un legittimo diritto di recupero in sede giudiziale, ma a determinare nel consumatore medio un indebito condizionamento, ingenerando il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, fosse preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto, piuttosto che esporsi ad un contenzioso giudiziario". In altre parole, la società in questione ingenerava nel consumatore intimato la convinzione che sarebbe stato meglio pagare subito per evitare il rischio di un processo. Rimane da sperare che la sanzione possa avere un effetto deterrente riguardo tutti i soggetti operanti nel settore del recupero crediti.

Telecomunicazioni: non si ferma la valanga delle lamentele

I reclami nel settore della telefonia si meritano senz'altro il titolo di "leitmotif" del lavoro della tutela del consumatore. Riguardano indistintamente tutti i grandi operatori, sia di rete fissa che di rete mobile operanti in Italia. Tante, troppe delle lamentele sono da ricondurre ad una diffusa mala gestione amministrativa del servizio clienti di queste società: fatture errate, disdette o variazioni contrattuali non considerate, attivazioni di servizi non richiesti e senza relativi contratti e via dicendo. Le singole richieste sono sì, di norma, di modesto valore, ma ciononostante comportano un notevole carico di lavoro per i consulenti del Centro, in particolare quando un semplice reclamo non è sufficiente a risolvere il caso e bisogna attivare allora la via della conciliazione. Senza un deciso intervento dell'Autorità preposta alla vigilanza del settore (AGCOM) o del legislatore, si teme purtroppo che la valanga di lamentele divenga inarrestabile.

Servizio postale: consegna a giorni alterni

Ha creato parecchio malcontento la previsione contenuta nella legge di stabilità 2015, che permette a Poste di effettuare la consegna a giorni "alterni" in parte del paese. Nell'ultima fase della riforma, infatti, tale "eccezione" al servizio varrebbe per tutto l'Alto Adige con l'esclusione del capoluogo, quindi l'80% della popolazione. Inoltre, i tempi di consegna vengono fissati in 4 giorni oltre al giorno di accettazione, con l'esclusione della posta prioritaria. Il CTU si è attivato presso le Istituzioni di competenza, nazionali ed estere, affinché sia garantito il servizio universale in tutte le giornate lavorative (fra questi la Commissione Europea ed il Consiglio Camerale della Camera di Commercio di Bolzano).

Prezzi dei carburanti a confronto

Il confronto ha mostrato che il divario fra i prezzi praticati alla pompa si sta facendo sempre più marcato. Confrontando le tre pompe di carburante più economiche con le tre più care in Alto Adige, in relazione a benzina e diesel, si scoprono differenze di prezzo anche del 20%, e rispettivamente del 26%. Questo valore è sensibilmente superiore a quello registrato nel 2008, dove il massimo risparmio ottenibile era stato del 2%. Il fatto interessante è che il distributore più conveniente non è situato in un grande centro abitato, mentre i tre distributori più cari sono dislocati lungo l'autostrada del Brennero. Per gli automobilisti queste differenze significano che la scelta mirata del distributore può portare a concreti risparmi di spesa.

Auto usate: cosa deve, cosa non dev'essere riparato in garanzia?

La domanda è rimasta senza risposta concreta: non c'è stato alcun progresso, e la legge continua a non dare strumenti chiari e stragiudizialmente applicabili per la soluzione di tale tipo di controversie. Le strategie di soluzione trovate sono state di due tipi: singoli accordi con le concessionarie per l'iter di gestione delle pratiche ed un progetto per un protocollo di intesa e contratto standard comprensivo di attestato di conformità, da sottoporre alla Camera di Commercio e alle Associazioni di categoria.

Canone TV

Anche nel 2015 sono state poste domande sul canone TV; la sostanza delle richieste di informazione ha riguardato le modalità di disdetta o la richiesta di pagamenti arretrati nonostante il mancato possesso di un televisore, o per non aver effettuato regolare disdetta nel passato. Ai diretti interessati è stato spiegato come procedere in questi casi.

Ambiente e salute

Il “dieselgate” - scandalo dei valori di emissione in autoveicoli VW

Lo scandalo dei gas di scarico ha creato notevole scompiglio fra i consumatori proprietari di veicoli coinvolti. Il continuo tentennare di autorità e stakeholder nazionali ha fatto poi del suo ad incrementare l'insicurezza. Così alla stesura della presente relazione non è stato ancora possibile avere un quadro chiaro degli oneri e delle sanzioni che le varie autorità europee dovranno imporre. Siccome è da queste che scaturirà il resto delle decisioni da prendere - quale danno resterà in capo ai proprietari, davanti a quale tribunale si dovrà fare causa, ci sarà o meno una procedura conciliativa, queste sono soltanto alcune delle domande aperte - è stato ed è assai difficile per il CTCU poter dare delle risposte qualificate agli interessati.

Il TAR Lazio ha confermato: la Commissione Odontoiatri altoatesina ha limitato la concorrenza

A metà febbraio 2015 il TAR del Lazio ha respinto il ricorso presentato dall'Ordine dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri di Bolzano, confermando la decisione assunta dall'Antitrust nel 2009 in merito alla pubblicazione dei prezzi delle prestazioni odontoiatriche da parte del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU). A ben dieci anni dal nostro primo tentativo di rendere più trasparente questo mercato, è stata emessa la sentenza del TAR. Il TAR del Lazio ha confermato la decisione dell'Antitrust e ha rigettato il ricorso dell'Ordine dei medici. Nella sentenza viene sottolineato, che anche un ordine professionale è soggetto alle norme sulla concorrenza, e che pure gli accordi che mirino a condizionare la libera determinazione individuale del prezzo alterano la concorrenza. Il Tribunale ha anche constatato che, nonostante la particolarità delle professioni mediche, questo fatto non giustifica la particolare riluttanza dell'Ordine ad aprirsi a semplici modelli di trasparenza. Resta da sperare che questa sentenza consenta finalmente una maggiore trasparenza dei costi delle prestazioni odontoiatriche in Alto Adige. I costi per le cure dentistiche sono e restano una degli ambiti che mettono più a dura prova i bilanci delle famiglie. Non è accettabile che i pazienti debbano fare i conti con le lacune del Servizio sanitario pubblico da un lato, e con i prezzi di un mercato fossilizzato dall'altro.

Digitalizzazione dei dati dei pazienti: il CTCU chiede di essere coinvolto

Stando a quanto dichiarato dai responsabili, per la messa in rete dei sistemi di informazioni sanitarie, in Alto Adige, ci vorranno ancora almeno due anni. L'idea di voler consentire ad ogni medico curante di poter accedere a tutti i dati dei propri pazienti archiviati nel sistema, senza che le cartelle cliniche cartacee vengano scomodamente e dispendiosamente spedite qua e là, è auspicabile per ottenere un sistema sanitario efficiente. L'accesso ai dati, inoltre, consentirebbe di evitare la duplicazione di esami e permetterebbe di mettere a disposizione i dati per le emergenze, le cartelle cliniche, i risultati di esami eseguiti e delle relative diagnosi, nonché di documentare la somministrazione di farmaci, consentendo di evitare incoerenze nella prescrizione di medicazioni e trattamenti. Il CTCU vede, pertanto, la necessità di partecipare, assieme ad altri rappresentanti degli interessi coinvolti, al processo di elaborazione della struttura da dare alla raccolta dei dati dei pazienti, al fine di poter, sin da subito, individuare i suoi molti aspetti critici e poter, di conseguenza, elaborare le più adeguate tutele.

Estate torrida: il CTCU invita a risparmiare acqua

L'estate del 2015, particolarmente torrida, ha messo a dura prova l'approvvigionamento idrico in alcuni comuni altoatesini. In parte si sono anche rese necessarie consegne quotidiane da altri Comuni. Con pochi accorgimenti è possibile realizzare un grande risparmio di acqua potabile; in agosto il CTCU ha pubblicato una serie di consigli per i consumatori. Il consumo medio in Alto Adige si aggira intorno ai 140 l pro capite al giorno. Già chiudendo il rubinetto mentre ci si insapona, ci si spazzola i denti o ci si rade se ne possono risparmiare fino a 15 litri.

Alimentazione

Gelato artigianale: altorché prodotto fresco e di qualità garantita!

Il Servizio Veterinario dell'Azienda Sanitaria altoatesina ha effettuato nel 2015 controlli sul contenuto del gelato artigianale prodotto in Alto Adige, evidenziando notevoli differenze di qualità. I risultati: in 108 prodotti semi-lavorati sono contenuti complessivamente 44 additivi, di cui 13 coloranti. Sei di questi sono coloranti per alimenti artificiali. A seguito di tale controllo, il CTCU ha richiesto standard migliori per il prodotto, ad esempio, attraverso l'utilizzo di prodotti freschi laddove possibile e la precisa indicazione degli ingredienti utilizzati dalle singole gelaterie.

“Pecore nere” fra le olive da tavola

Sbalorditivi i risultati di un'indagine condotta dal CTCU durante l'estate 2015: in 12 delle 15 confezioni di olive nere esaminate è stato riscontrata la presenza dello stabilizzatore “gluconato ferroso”, noto anche come “E579”. Sulle confezioni manca l'indicazione che si tratta di olive verdi sottoposte a colorazione artificiale e non di olive nere mature. Ai consumatori non viene pertanto detta la verità. Dei campioni di olive risultate non colorate, due erano prodotti biologici. Il CTCU ha comunicato i risultati della rilevazione all'AGCM.

Expo 2015 – Feeding the planet, energy for life

Da maggio a ottobre 2015 a Milano si è tenuta l'esposizione mondiale “Expo 2015”, che ha avuto come tema: “Feeding the Planet, Energy for life” (“Nutrire il pianeta, energia per la vita”). Si è trattato della più grande manifestazione mai organizzata al mondo sul tema dell'alimentazione. Per l'occasione il CTCU ha pubblicato settimanalmente una mini-rubrica dal titolo “Cibi, bevande e altre delizie: sapevate che...?”. Nei contributi si è data risposta a singole, mirate domande di carattere alimentare. I consumatori hanno così potuto scoprire, ad esempio, se sia possibile riscaldare l'olio d'oliva senza rischi oppure se lo zucchero bruno sia più sano di quello bianco oppure ancora quale sia la differenza fra i sigilli “IGP - indicazione geografica protetta” e “DOP - denominazione di origine protetta”.

La tutela del clima passa anche dallo stomaco

A dicembre 2015, Parigi è stata la vetrina della XXI Conferenza delle Nazioni Unite sul Clima. In questo contesto il CTCU ha informato sulle possibilità di sostenere il clima scegliendo bene “cosa” mangiare. Punti chiave sono il consumo di carne e lo spreco di alimenti, che finiscono in pattumiera senza essere mangiati. Per il consumo di carne vi è poi da considerare che gli effetti negativi derivanti da tale consumo soprattutto nei Paesi occidentali debbono essere spesso subiti da persone che vivono in altre parti del mondo.

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

Le uova fresche sono contrassegnate con il codice del produttore, il quale ci informa sulla provenienza delle galline ovaiole e sul tipo di allevamento in cui sono state prodotte. Le uova di Pasqua pre-colorate e le uova lavorate non ricadono sotto questo obbligo. Nella pasta, nei prodotti da forno oppure nella maionese sono impiegate uova da allevamento in gabbia, senza che i consumatori se ne possano accorgere. Il CTCU chiede pertanto che anche nei prodotti preconfezionati debba essere indicato il tipo di allevamento delle galline che hanno prodotto le uova. Nel frattempo i consumatori devono affidarsi a quei produttori e distributori che volontariamente usano la dichiarazione.

Il benessere degli animali da allevamento: cosa ne pensano i consumatori altoatesini

In totale circa un migliaio di consumatori hanno risposto ad un questionario di un'indagine online effettuata in collaborazione con la Libera Università di Bolzano. I risultati mostrano che anche in Alto Adige questa tematica riveste una certa importanza per i consumatori. In particolare, i consumatori nutrono molti dubbi riguardo le modalità di produzione di carni suine e avicole. La produzione di latticini gode di un buon riscontro; gli stessi sono fra i prodotti più consumati. La maggior parte dei consumatori intervistati ritiene che sia l'allevamento biologico che quello locale (altoatesino) dedichino maggior attenzione agli animali che non l'allevamento intensivo, convenzionale. Indicatori di tale maggiore attenzione sono l'allevamento al pascolo, un minore impiego di farmaci, aziende di minori dimensioni. I consumatori sono inoltre disponibili a pagare di più per prodotti che garantiscano il “benessere degli animali”. Bisogna però vedere se una tale risposta non risulti condizionata da un “obbligo morale” del momento, piuttosto che da un vero libero convincimento. Secondo il CTCU, dai risultati del sondaggio emerge la necessità di migliorare l'informazione, introducendo, ad esempio, indicatori standard sulla tutela degli animali e, magari anche, un'apposita etichetta che indichi detta tutela.

Viaggi e tempo libero

Confronto prezzi piscine in provincia di Bolzano

Un confronto dei prezzi praticati nelle piscine della provincia ha mostrato che, di norma, prezzi più alti sono collegati a servizi aggiuntivi e ad attrazioni particolari. Offerte di prestazioni aggiuntive non devono però automaticamente significare prezzi più elevati. Anche piscine con prezzi più economici possono, infatti, avere un buon rapporto qualità-prezzo. Fino a che punto i bagnanti siano disposti a rinunciare a servizi extra o a spendere di più, dipende ovviamente anche da fattori individuali. L'ingresso giornaliero per i bambini va dai 2,60 ai 6,80 euro, mentre l'ingresso per gli adulti va dai 4,00 ai 9,50 euro. Per quello che riguarda gli abbonamenti stagionali, per i bambini si va dai 32 ai 96 euro, e dai 57 ai 157,50 euro per gli adulti.

Estate, sole, vacanze ... e bollette telefoniche a tre zeri?

Nel 2015 si sono registrati alcuni casi, nei quali, al ritorno delle vacanze, i consumatori hanno trovato bollette telefoniche anche a tre zeri. La causa? Collegamenti internet, effettuati dallo smartphone senza che i consumatori se ne accorgessero, che all'estero costano moltissimo. Questo perché quasi tutte le "app" per smartphone necessitano di internet per funzionare correttamente, ed il collegamento viene effettuato, salva diversa impostazione, tramite la connessione dati mobile. Quando si è all'estero, i nostri telefoni possono così trasformarsi in vere trappole di costi. Oltre a consigliare le impostazioni corrette per evitare spiacevoli sorprese, i consulenti di CTCU si sono anche attivati per far stornare le maxi-bollette, cosa che è stata possibile nella gran parte dei casi.

Fitness con ostacoli

Nel 2015 è stata data assistenza ad alcuni casi alle prese con una palestra della regione, che pare avesse venduto contratti pluriennali contestualmente alla firma di contratti di finanziamento, di cui molti dei clienti sembravano ignari. Alcuni clienti hanno deciso di presentare denuncia; per altri, attraverso il confronto con gli avvocati della controparte, si è cercato di risolvere i contratti conclusi facendo in modo di estinguere anche i contratti di finanziamento collegati, prima che i clienti finissero nelle banche dati dei cattivi pagatori, con tutte le conseguenze negative del caso.

Consumo critico

Il 10° Ok d'Oro va alle Botteghe del mondo

Il 16 marzo 2015, in occasione della Giornata mondiale dei consumatori, per la decima volta il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha assegnato il Premio del Consumatore "Ok d'Oro". Nel 2015 sono state le Botteghe del Mondo dell'Alto Adige ad essere premiate per il loro esemplare impegno. Tali negozi rappresentano un valido orientamento per molti produttori e per molti consumatori, ed indicano un possibile, diverso modo di fare economia, sia per il presente che per il futuro. Da un elenco contenente 109 candidature il Direttivo del CTCU ha scelto di premiare quest'anno le Botteghe del mondo. Quale rappresentante del gruppo, è stata premiata la prima Bottega fondata in Alto Adige che è quella di Bressanone, aperta nel lontano 1983. In Alto Adige vi sono 13 Botteghe del mondo, la più recente è quella di Egna. Il premio è stato consegnato dal Presidente della Giunta Provinciale, dott. Arno Kompatscher.

Consulenza in tema di elettrosmog

Molti consumatori si chiedono come funzionano le tecnologie che oggi consideriamo assolutamente normali, ma che possono avere delle ripercussioni negative sulla nostra salute. Che differenze esistono, ad esempio, tra una lampadina ad incandescenza, una compatta fluorescente ed una a LED? L'unico argomento diffuso dalla pubblicità è quello del consumo energetico, viene poi accennato alla temperatura della luce (calda o fredda), ma nulla si sa riguardo all'inquinamento elettromagnetico, a come queste lampadine andranno a "sporcare" l'impianto elettrico dell'intera abitazione, a quale effetto avranno sulla nostra psiche....

Lo sportello di consulenza sul consumo critico raccoglie numerose richieste di questo tipo, soprattutto quando i consumatori ritengono che le informazioni in loro possesso non siano sufficienti. Un

esempio riguarda i ripartitori dei costi di riscaldamento che ogni condominio con impianto centralizzato è obbligato ad installare entro la fine del 2015. Le ditte reclamizzano i vantaggi dei modelli funzionanti ad onde radio, che non necessitano di un accesso all'appartamento per la lettura dei consumi annuali. Tacciono però sulle modalità di funzionamento degli stessi apparecchi, molto diverse da marca a marca dal punto di vista della periodicità di invio delle informazioni sui consumi.

Stiamo inoltre vivendo un'espansione delle reti di comunicazione mobile, con relativa intensificazione dell'infrastruttura ad esse necessaria, vale a dire le antenne radiomobili. In molti luoghi definiti "sensibili" dai regolamenti comunali stanno per essere installate nuove antenne, ma la popolazione residente non intende subire tali installazioni. Per questo il CTCU collabora da diversi anni con l'iniziativa "Onde civiche", con il principale intento di diffondere informazione indipendente e permettere ai consumatori una scelta consapevole. Un sempre maggiore interesse lo riscuotiamo anche da parte delle Amministrazioni comunali, in seria difficoltà nel rispondere agli interrogativi dei cittadini su questo tema. Ancora una volta dobbiamo rimarcare la necessità di informare la popolazione in modo indipendente.

In tale ambito il CTCU si è offerto come partner agli Enti pubblici, tanto che nel 2016 si dovrebbero concretizzare diverse iniziative di sensibilizzazione. Con una delibera assolutamente innovativa, il 10 giugno 2015 il Consiglio provinciale, all'indomani dell'audizione sulla telefonia mobile organizzata anche grazie al nostro contributo, ha sancito a maggioranza il proprio impegno per l'affermazione del principio di precauzione. Su questa base sono stati anche indicati i punti principali sui quali dovrà impegnarsi l'azione della Giunta provinciale per diminuire l'esposizione della popolazione alle radiazioni elettromagnetiche, ad esempio nelle scuole e negli ospedali, anche grazie al lavoro di una commissione prevista dallo stesso Consiglio ma non ancora formalizzata.

Formazione dei consumatori

Nato come progetto di sensibilizzazione sulle tematiche consumeristiche, il punto informativo-didattico INFOCONSUM rappresenta oggi un riferimento per qualsiasi insegnante che voglia arricchire il programma delle lezioni con approfondimenti su temi che un tempo appartenevano alla materia della "educazione civica" e più recentemente sono stati classificati come di "educazione politica". In realtà, lo studio dei rapporti che esistono tra consumatore, produttore e funzionamento della società basato sugli scambi a titolo oneroso di prodotti e servizi dovrebbe meritare la definizione di una materia a sé, pur se trasversale rispetto alla maggior parte delle altre materie studiate, come storia, geografia, matematica, diritto o scienze.

I numerosi insegnanti che ci tempestano di chiamate per concordare un incontro con le proprie classi si dimostrano molto soddisfatti dei nostri interventi. Al termine del primo progetto di formazione finanziato dalla Regione Trentino – Alto Adige, che riconoscendo l'importanza del nostro ruolo ha appoggiato lo sviluppo dell'attività nell'anno scolastico 2014-2015, gli insegnanti coinvolti hanno compilato un semplice questionario. Da questo risulta che, su 1.527 alunni partecipanti alle varie iniziative, il 95% ha mostrato vivo interesse a quanto veniva proposto dai collaboratori del CTCU. Questi ultimi sono stati giudicati nel 97% degli interventi svolti come molto competenti e in grado di interloquire in modo ottimale con i ragazzi.

I nostri interventi mirano ad instaurare un dialogo e una discussione sul nostro ruolo di consumatori (attivo e passivo), cercando di stimolare la coscienza di veri "consum-attori" all'interno del sistema economico, dove ognuno è portatore di contenuti. Inoltre viene curato in ogni modo possibile l'aspetto della sperimentazione pratica, vuoi nell'organizzare a livelli di classe dei test merceologici, vuoi nell'ambito delle tematiche legate all'inquinamento elettromagnetico e all'uso consapevole delle tecnologie. I ragazzi si sono anche impegnati nella coltura di piantine o nell'allevamento di larve della farina, in entrambe i casi con l'obiettivo di scoprire se le radiazioni elettromagnetiche sono in grado di interferire con la vita vegetale o animale.

Il grande successo riscosso dalle nostre iniziative didattiche ci ha spinto a rinnovare presso la Regione Autonoma anche per l'anno scolastico 2015-2016 la richiesta di finanziamento degli incontri presso le scuole, che così potranno avvantaggiarsi di una formazione indipendente senza dover sostenere impegni di spesa.

ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori

I numeri del 2015 del Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano confermano che il lavoro svolto dai consulenti negli ultimi anni, rivolto all'educazione dei consumatori e finalizzato anche a rendere maggiormente consapevoli gli imprenditori, va nella direzione giusta e porta i suoi frutti. Da una parte c'è il rapporto con il consumatore sempre più informato e dotato di spirito di iniziativa, dall'altra c'è una volontà di cooperazione sempre maggiore da parte delle imprese con il Centro Europeo Consumatori. Proprio su questi aspetti si è incentrato il 10° anniversario dell'ECC-Net (European Consumer Centres Network), celebrato il 10 novembre con una conferenza stampa al cospetto di giornalisti, torta e spumante. I punti fondamentali hanno riguardato il considerevole aumento degli acquisti online in tutta l'Unione, il buon rapporto con gli imprenditori e l'importanza di un consumatore ben informato.

Le richieste di informazioni, sia carattere nazionale che transfrontaliero, giunte al CEC nel 2015 sono state 1.592; il numero di richieste non è stato così elevato come nel 2014, dove erano state 1.742. Il probabile motivo: in molti casi, i consumatori già conoscevano i propri diritti e non hanno quindi dovuto ricorrere così spesso come nel passato al nostro servizio per quanto riguarda semplici quesiti. Questo ha agevolato il lavoro dei consulenti, che non hanno dovuto investire troppo tempo nel rispondere a domande generiche, a volte neppure di loro competenza.

Il nostro assiduo lavoro pro-attivo, che nel 2015 ha riguardato 26 conferenze stampa, numerose presentazioni nelle scuole, la nostra homepage, l'attività sui social media come Twitter e Facebook, ha certamente aiutato i consumatori a divenire più consapevoli dei propri diritti e di saperli anche utilizzare in caso di necessità.

Anche nel corso del 2015 la maggior parte delle richieste di informazioni e di casi seguiti hanno riguardato il settore dei viaggi. Accanto ai problemi legati ai viaggi aerei oppure ai pacchetti vacanza, abbiamo gestito anche reclami riguardanti discriminazioni nel prezzo applicato, basate sulla cittadinanza o sul luogo di cittadinanza. Nell'ambito di queste discriminazioni di prezzo abbiamo ottenuto negli ultimi anni alcuni importanti risultati, come la nomina dell'autorità competente italiana.

Il settore nel quale il CEC ha registrato nell'ultimo anno un aumento dei casi e delle richieste di informazioni è sicuramente quella del commercio elettronico. Delle 621 richieste di consumatori italiani riguardanti problemi transfrontalieri, ben 342 concernevano l'e-commerce. Ciò significa che in 342 casi su 621 il contratto è stato concluso online. Similmente, anche nei casi in cui le consulenti giuridiche sono intervenute a supporto dei consumatori residenti in altri Stati membri dell'UE, più della metà dei contratti è stata conclusa online. Questo trend si è verificato anche nei 245 casi in cui i colleghi dei CEC degli altri Paesi membri sono stati incaricati di risolvere i reclami di consumatori italiani.

Per tener conto di questo sviluppo, il CEC ha prestato particolare attenzione a svolgere un lavoro pro-attivo nel campo dell' "e-commerce", pubblicando comunicati stampa e newsletter dedicate unicamente a questo tema e organizzando incontri informativi per giovani ed anziani.

"Siamo particolarmente lieti del fatto che l'ufficio di Bolzano, in collaborazione con gli altri CEC d'Europa, nell'anno 2015, sia riuscito ad ottenere rimborsi a favore dei consumatori altoatesini, italiani ed europei, da parte di imprese italiane ed estere, per circa 200.000 euro", riferisce orgogliosa una consulente del CEC. "Ciò significa che il nostro Centro e l'intera rete dei Centri Europei Consumatori riscontra un sempre maggiore riconoscimento anche da parte delle imprese. Solo così si spiega l'incremento del 40 % nelle somme recuperate in confronto al 2014 (nel corso del quale era stato di 145.000 euro il totale recuperato).

Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2015 il CTCU ha concluso positivamente 442 procedure di conciliazione. Il CTCU offre inoltre ai consumatori un accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:

- Conciliazione generale
- Telecom
- Unipol
- Enel
- ENI
- Edison
- Lavanderie
- Controversie condominiali (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind
- Tim
- Vodafone
- H3G
- Teletu
- Fastweb
- Plurifonds / Laborfonds
- Conciliazioni transfrontaliere - EEJ-NET
- RC-Auto
- Alitalia
- Trenitalia
- Postemobile

Progetti 2015

Progetto PQS 2015

Anche nel corso dell'anno passato il CTCU, sia attraverso lo Sportello Energia presso la sua sede a Bolzano, che presso alcune sue sedi periferiche ha fornito informazione, consulenza ed assistenza ad oltre mille consumatori/trici in Alto Adige, sulle più svariate tematiche dell'energia e del gas, nell'ambito del Progetto nazionale "PQS 2015".

Consumatori in rete – diamo forza ai nostri diritti

Nell'ambito del progetto, al quale il CTCU ha partecipato assieme a tre associazioni nazionali, è stato fra l'altro realizzato il webtool "L'esperto dei consumatori risponde online". Sulla piattaforma, raggiungibile all'indirizzo www.espertoconsumatori.info, si trovano le risposte alle domande che i consumatori pongono più di frequente. Il sistema individua la risposta più adeguata, partendo dall'argomento principale della domanda, e attraverso sotto-domande di precisazione, è possibile arrivare a trovare la risposta adatta al proprio, specifico quesito.

Progetto conciliazioni

Nel 2015 è stato avviato il progetto che incentiva lo studio e la sensibilizzazione degli utenti e delle imprese riguardo la normativa europea e nazionale nell'ambito degli organismi e delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (cd. organismi / procedure ADR), nascenti da contratti di vendita di beni e servizi stipulati, anche online, sia nazionali che transfrontalieri. In collaborazione con la Camera di Commercio si stanno studiando, in particolare, gli effetti delle nuove norme per i consumatori. Si è tenuta anche una conferenza sul tema.

La tutela del consumatore fa scuola in Europa

Il progetto, iniziato nel 2014, è proseguito nel 2015. Grazie al successo riscosso nel primo anno (vedasi capitolo "formazione dei consumatori"), ne è stata richiesta la proroga. In totale sono state visitate quasi 80 classi, per un totale di circa 1.500 alunni/e. Gli argomenti trattati hanno spaziato dai "classici" diritti e doveri del consumatore alle nuove tecnologie e ai nuovi media.

www.centroconsumatori.it

Il nostro sito bilingue mette a disposizione **8.501 fra documenti e materiali per il download**. Di questi, nel 2015 ne sono stati creati ex novo 633, e 875 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 degli 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
 - trasporti 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.

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Radio e TV

Anche nel corso del 2015 il CTCU è stato molto presente nei media. A seguire, un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

- "Puntopiù-Pluspunkt": la trasmissione TV dei consumatori della RAI Alto Adige
- Rubrica consumatori nel "Treffpunkt", in onda ogni martedì sul canale Radio RAI Alto Adige
- Consigli per i consumatori in onda ogni settimana su Radio Holiday
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)

Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2015 sono stati pubblicati e diffusi nei media 276 comunicati stampa (di cui 138 in italiano e 138 in tedesco). Sono state rilasciate 422 interviste a televisioni, radio e giornali.

Pubblicazioni

Nel 2015 abbiamo divulgato ca. 280.000 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee comprendono, fra l'altro,

- 344 fogli informativi (130 in lingua italiana, 130 in lingua tedesca e 84 bilingui, di cui 56 nuovi o aggiornati nel 2014)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 12 edizioni della newsletter (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- libretto contabile (in lingua tedesca e in lingua italiana)
- le guide „Saper investire“ / „Verantwortlich Anlegen“
- il libro „Consumismo in tempo di crisi“ / „Turbokonsum Ade“
- la Guida pratica per le detrazioni fiscali

Comunicati stampa 2015

- Saldi
- Varata la legge di stabilità 2015: prolungati i bonus fiscali – aumenta al 22% l'aliquota IVA per i pellets
- Estinzione anticipata dei finanziamenti: quali oneri e costi vanno restituiti al consumatore?
- Imposte, casa, trattamento di fine rapporto, auto, TV: la legge di stabilità 2015 porta molte novità per consumatori/trici
- Assicurazioni caso vita: perdite ingenti – I consumatori devono documentarsi sulle loro situazioni
- Mutui prima casa: confronto del CTCU di gennaio 2015 – Approfittare dei tassi al minimo ed eludere il tasso floor con la surrogazione del mutuo – il potenziale di risparmio è di migliaia di euro!
- Azioni della Cassa di Risparmio: al via la causa „pilota“! CTCU: i piccoli azionisti possono presentare reclamo
- Energia: il „matrimonio“ fra Sel e AEW dia luogo a prezzi dell'energia più accessibili per l'utenza finale
- Società di recupero crediti sanzionata per 320.000 euro per invio di atti di citazione senza rispetto del foro competente
- Cassa di Risparmio: „valanga“ di azioni legali da parte di chi possiede quote del fondo Dolomit – CTCU: sempre più danneggiati pronti a fare causa
- 13 febbraio 2015: „M'illumino di meno“ – Risparmiare energia grazie ad un comportamento consapevole
- Promozioni televisive di capi di abbigliamento: l'AGCM irroga sanzione per ostacolo al diritto di recesso
- Consumatori: dal Ministro Orlando un importante impegno per la riforma della class action
- Il venditore di energia suona sempre due volte... – CTCU: attenzione ai contratti „porta a porta“ non richiesti
- Mutui con tassi floor: i mutuatari NON dovrebbero concordare con la banca alcuna variazione della clausola del tasso; che siano le banche a ridurre eventualmente i tassi floor – Attenzione a sottoscrivere apparenti „convenienti“ proposte di riduzione dei tassi: potrebbero precludere risarcimenti futuri!
- Trasferire il conto da una banca all'altra in 13 giorni – CTCU: più concorrenza fra le banche
- Tassi dei mutui in caduta libera – CTCU: notevoli i risparmi per tassi fissi e tassi variabili con la rinegoziazione e la surrogazione – Attenzione: chi possiede mutui con tassi soglia (vs. il basso) si informi bene!
- Il TAR dei Lazio conferma: la Commissione Odontoiatri altoatesina ha limitato la concorrenza – i prezzi delle prestazioni odontoiatriche possono essere pubblicati dal CTCU
- Premio del Consumatore „Ok d'oro 2015“ – Premiate le Botteghe del Mondo: specializzate nel commercio equo e attive per una nuova economia del presente e del futuro
- Giornata mondiale dei consumatori: il CTCU presenta la Relazione di attività per il 2014 – Gli effetti tangibili dell'azione di tutela dei consumatori – I recuperi salgono del 38% e sono pari a 1,4 mio. di euro

- A quando l'obbligo di dichiarazione per le uova anche nei prodotti preconfezionati? Il CTCU critica la lacuna nell'obbligo di dichiarazione per le uova da allevamento in gabbia
- Arrosto di Pasqua: carni più tracciabili grazie al nuovo regolamento – dal 1° aprile in vigore norme per alcuni tipi di carne
- Mutui e credito al consumo, Abi-Consumatori: Anche il CTCU firma sospensione rate – il CTCU: vigileremo sull'adesione delle banche locali
- Telecom Italia cambia nome in TIM: occhio alle tariffe! Potete recedere entro il 31 maggio 2015!
- Prima indagine sul benessere degli animali in Alto Adige – questionario sul sito del Centro Tutela Consumatori Utenti
- Internet veloce: in Alto Adige è un miraggio – il CTCU confronta velocità e tariffe dell'ADSL – i 30 Mb/s per lo più non raggiunti – differenze di prezzo fino a 30 €/mese
- Polizza rc auto: risparmiare è facile! Differenze fino al 1209% per identiche polizze offrono concrete possibilità di risparmio
- Azioni della Cassa di Risparmio di Bolzano in picchiata – CTCU: i piccoli azionisti partecipino in massa all'assemblea e presentino reclamo
- Il CTCU ha un nuovo Presidente – Si punta a potenziare l'informazione e la consulenza ai consumatori
- EXPO 2015: la collana “L'alimentazione in pillole” del CTCU – i contributi settimanali del CTCU aiuteranno a sapere cosa si mangia
- Invito alla conferenza stampa comune – nell'installazione e nell'esercizio di reti Wi-Fi all'interno di tutti i palazzi provinciali
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? L'olio d'oliva può essere riscaldato?
- CTCU, Comitato Onde Civiche e Federazione Protezionisti Altoatesini chiedono alla Giunta provinciale una moratoria riguardo le reti wi-fi nei luoghi pubblici chiusi – Nelle scuole, nei luoghi di cura e nelle case di riposo vanno utilizzate alternative al wi-fi – per le questioni di salute va applicato il principio precauzionale, non quello di cura
- Terremoto in Nepal: come donare correttamente? Come riconoscere le organizzazioni serie ed evitare chi se ne vuole solo approfittare
- Avviata prima causa pilota dal Centro Tutela Consumatori e Utenti per il tasso soglia nei contratti di mutuo – anche migliaia di euro di differenza a seguito della clausola iniqua
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Le spezie piccanti sono davvero sane?
- Invito alla conferenza stampa – Presentazione del nuovo “Sportello Mobile dei Consumatori”
- Smartphone e cellulari: addebiti per servizi richiesti fino a 145 euro!
- Nuovo Sportello Mobile dei Consumatori grazie al 5 per mille! - L'informazione a quattro ruote si è dimostrata un vero successo
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Il cioccolato fondente è più sano?
- Risparmi e intermediari: come prevenire spiacevoli sorprese – il CTCU spiega come riconoscere gli intermediari finanziari poco seri
- Il CTCU diffida tutte le banche in Alto Adige: rispettare il divieto di anatocismo sui conti correnti e restituire ai correntisti gli interessi anatocistici!
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Gli spinaci già cotti si possono ripassare in padella?
- Detrazioni del 65% per le schermature solari – Dall'ENEA utili chiarimenti
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? L'indicazione “Denominazione di origine protetta” cosa indica?
- Info attuali sul ruolo degli amministratori di sostegno
- CTCU: critiche le novità previste nel ddl “concorrenza” per il mercato di maggior tutela dell'energia e per il notariato
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Fruttiera: meglio senza banane
- Patatine, “pommes frites” e caffè: l'UE valuta l'acrilammide come cancerogeno
- Consumatori – Brutte novità in arrivo da Bruxelles: si riducono i diritti dei consumatori nei trasporti aerei e nel roaming nell'UE – le Associazioni dei Consumatori rappresentate nella rete NEPIM temono una riduzione degli standard di tutela dei consumatori
- „Energia: diritti a viva voce”
- Energia e gas: il 15 giugno a Castelbello terza “giornata del consumatore informato”
- La causa pilota per il Fondo Dolomit sta procedendo davanti al Tribunale di Bolzano
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Quali alimenti non amano stare in frigo
- CTCU: confronto prezzi piscine in provincia di Bolzano – la tariffa ridotta nelle ore pomeridiane

- è ormai uno standard
- Internet veloce è la “strada” del futuro – CTCU: sia la Provincia a gestire la rete in fibra ottica
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Come si può riconoscere un'anguria matura
 - Accordo sospensione rate mutui Abi-Consumatori – CTCU: le banche altoatesine snobbano questo importante accordo
 - Protezioni solari per bambini: prodotti efficaci non devono per forza esser cari – prevenire in anticipo l'elevato tasso di tumori della pelle
 - Gelato artigianale: altroché prodotto fresco e di qualità garantita! Le regole sul gelato prodotto artigianalmente in Alto Adige non vengono spesso rispettate – CTCU: servono regole più severe e maggiori controlli
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Il fruttosio è il tipo di zucchero “più sano”?
 - Lettera aperta: Borse di studio per la formazione post-universitaria: nessuna esenzione fiscale nonostante l'univoco parere dall'Agenzia delle Entrate
 - CTCU: “Energia gratis” per i cittadini potrebbe essere una grande occasione anche per la Provincia – Enorme valore aggiunto grazie alla distribuzione gratuita
 - E-mail fasulle con bollette di Enel
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Frutta con il nocciolo non intatto: pericoli per la salute?
 - Bonus sociale per l'energia e il gas: solo fra il 40 e 53% delle famiglie aventi diritto ne usufruisce – CTCU: è necessario contrastare la “povertà energetica”
 - “Risparmio casa”: modello interessante in particolare per il ceto medio – vanno aboliti i limiti di accesso relativi all'età
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Uva con o senza semi?
 - L'isolamento acustico nell'edilizia
 - Sharing Economy: cultura e mercato all'insegna della condivisione – novità dalla Giornata Germanica del Consumatore
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Perché l'effetto “yo-yo” rende la perdita di peso un insuccesso?
 - Detrazione d'imposta del 50% per i climatizzatori: chi, quanto, come?
 - Estate, sole, vacanze ... e bollette telefoniche a tre zeri? Stornati 1.350 Euro di traffico extrasoglia!
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Da dove deriva la patina bianca su susine e uva?
 - Essere assicurati senza saperlo? Accertate il vostro fabbisogno assicurativo per evitare spese inutili – il check-up assicurativo del CTCU vi aiuta
 - Proteggete la vostra casa
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Come mai a volte la cioccolata tende al grigio?
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Uova crude, come vanno trattate?
 - Olive nere: quasi sempre colorate – rilevazione del CTCU mostra che in 12 su 15 casi le “olive nere” sono in realtà olive verdi colorate di nero
 - Il CTCU invita a risparmiare acqua
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Perché lo zucchero gelificante “scade”?
 - Confronto costi dei conti correnti: moltissime informazioni, scarsa trasparenza – il nuovo calcolatore di confronto non aiuta i consumatori nella scelta
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? La carne da grigliare non “sopporta” il sole
 - Lettera aperta: Il CTCU scrive alla Commissione Europea: Poste Italiane deve garantire il servizio postale universale - Altrimenti dev'essere la Provincia a garantire il servizio
 - Osservatorio conti correnti: i fidi – L'affidamento (fido) più economico costa il 4,8 %, il più caro costa il 18,3 %
 - Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Qual'è la differenza fra parmigiano e grana padano?
 - Prezzi dei materiali scolastici a confronto: la rilevazione del CTCU - Grandi differenze fra i vari negozi oggetto del confronto
 - La variazione unilaterale dei tassi d'interesse nei conti bancari: le banche devono rispettare le regole!
 - Servizio di informazione alle famiglie nella “giornata delle porte aperte” della Provincia: come sfruttare il potenziale di risparmio per l'energia e il gas – Il CTCU offre un confronto personalizzato delle offerte sul mercato

- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? I germogli si possono mangiare crudi?
- Sanatoria per bonus fiscale “mini-condomini” - Necessario chiedere un codice fiscale entro il 30 settembre 2015
- Azione della Cassa di Risparmio, in arrivo una “valanga” di cause? Il CTCU sostiene gli azionisti danneggiati
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Funghi prataioli bruni o bianchi, qual'è la differenza?
- La Cassazione: le compagnie assicurative non possono rallentare i pagamenti delle polizze caso morte
- Azioni della Cassa di Risparmio di Bolzano: la risposta del Direttore del CTCU al Direttore Generale della Cassa di Risparmio di Bolzano
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Uova: meglio quelle con guscio bianco oppure marrone?
- Prezzi dei carburanti in Alto Adige – Notevoli differenze fra distributori: 20% per la benzina, 26% per il diesel – I consigli del CTCU per abbassare i costi dei carburanti
- Mutui e tassi di interesse: come si comportano le banche con i parametri di valore negativo? Il CTCU: i vantaggi vengano riconosciuti ai clienti
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Le pentole antiaderenti “graffiate” si possono usare?
- Disabili in ZTL: ignorato “obbligo” di comunicazione preventiva – il Giudice di Pace annulla le sanzioni
- Decisione dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – Contratti al telefono: il contratto è valido soltanto con la firma del consumatore
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Per quanto tempo si conserva il succo una volta aperto?
- La CGUE dichiara invalido l'accordo sui dati personali: “Safe Harbor” non è un porto sicuro per i dati dei consumatori europei
- Il CTCU contesta le modalità con le quali BancoPosta ha collocato nel 2005 il fondo immobiliare Obelisco
- Il decreto sull'appropriatezza delle prescrizioni è un ulteriore passo verso la medicina a due classi
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? I crauti cotti contengono vitamina C?
- Nuova etichetta energetica per scaldacqua e serbatoi per l'acqua calda
- Fiera Edilizia Abitativa 2015 – Costruire, risanare, abitare
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Perché le arance non andrebbero sbucciate a fondo?
- Prezzo dell'energia: la valutazione delle (migliori) offerte – il CTCU: attenzione alle “offerte esclusive” provenienti da banche
- Iniziativa spese legali: “prezzi trasparenza online” - rispondono solo 20 su oltre 1.000 avvocati altoatesini – il CTCU segnala all'Antitrust
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Arance e mandarini verdi non sono ancora maturi?
- La richiesta di 12 Associazioni di consumatori alla Banca d'Italia: completa e definitiva attuazione del divieto di anatocismo
- Il benessere degli animali da allevamento: cosa ne pensano i consumatori altoatesini
- Giornata mondiale del risparmio ed aumenti di capitale delle banche – CTCU: leggete bene il prospetto informativo
- Lettera aperta: Servizi postali: garantire il servizio universale! - “basta con la posta lumaca” - anche le imprese, non solo i cittadini, ne risentono
- Estinzione anticipata di un finanziamento - ABF: Fidelity deve rimborsare 2.200 euro ad un consumatore
- “Bail in”: dal prossimo 1° gennaio i correntisti e gli obbligazionisti delle banche potrebbero essere chiamati a rispondere in caso di difficoltà finanziarie della banca
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Quanto sale c'è nella zuppa?
- Costi di manutenzione degli impianti di riscaldamento: una forbice di prezzi pari anche al 255%
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? C'è cannella e cannella
- La truffa dei gas di scarico di VW: proprietari di serie B? - “No ad una disparità di trattamento”

- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Bevande alcoliche: ma l'alcool scalda davvero?
- La protezione del clima passa anche dallo stomaco – anche le famiglie possono fornire un contributo
- Le contestazioni fondate di fatture debbono interrompere ogni termine e procedura coattiva di riscossione!
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Zucchero vanigliato e zucchero vanigliato: qual'è la differenza?
- La foresta pluviale nelle nostre padelle – Perché ridurre la carne è un “dovere” al di là dello studio della OMS
- Garanzia di prodotti: in arrivo nuove e migliori regole per chi compra online
- Allarme del CTCU: i pagamenti senza contanti rendono i consumatori “di vetro”
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Come riconoscere gli alimenti senza olio di palma?
- Contratti energia al telefono: sanzioni dell'Antitrust per Enel Energia, ENI, Green Network e altre 4 società – il CTCU verificherà eventuali recuperi per i consumatori
- Protezione dei dati: dal 2018 diritti più ampi per i consumatori grazie al nuovo Regolamento europeo
- Lettera aperta al Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige: Digitalizzazione dei dati dei pazienti: il CTCU richiede di essere coinvolto. Il consenso informato, riguardo al trattamento dei dati sensibili dei pazienti, deve essere garantito anche alla luce del nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati personali
- Obbligazioni subordinate & co.: sai cosa hai in mano? In tempo di bail-in consapevolezza necessaria – Il CTCU offre controllo della documentazione bancaria
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Come montare a neve ben ferma gli albumi?
- O dolce periodo natalizio...
- “Legge di stabilità” 2016 fra luci ed ombre – Il CTCU: grande successo l'esenzione fiscale per le borse di studio ai ricercatori – la bolletta dell'energia viene sovraccaricata
- Cibi, bevande e altre delizie – Lo sapevate che...? Spumante e prosecco, cosa li differenzia?
- Mutui prima casa: confronto del CTCU di dicembre 2015 – Tassi ancora al minimo – molti mutuatari soddisfatti: nel corso del 2015 hanno surrogato eludendo il tasso floor; i risparmi sono stati notevoli!

Fogli informativi 2015

"Bio"-logico?	Assicurazione malattia
"Google street view" questioni aperte, diritti e consigli utili	Assicurazione per il caso morte
"Offresi lavoro occasionale con guadagni da 1.000 Euro a 2.000 Euro!" ...?	Assicurazione RC vita privata (o del capofamiglia)
Abbonamenti a riviste	Assicurazioni abitazione
Acqua di rubinetto frizzante	Assicurazioni auto
Acqua minerale o acqua dal rubinetto	Assicurazioni auto: Informazioni utili e garanzie accessorie
Acquistare a rate	Assicurazioni infortuni
Acquistare in cooperativa	Aumenti di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici per persone private
Acquisti intelligenti	Auto nuova? Dal CTCU i "Consigli per gli acquisti!"
Acquisti rispettosi del clima	Auto usate: poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!
Acquisto di cani e gatti	Banane direttamente dal contadino
Agevolazioni e incentivi nell'edilizia	Belli e puliti - ma senza crudeltà
Agevolazioni fiscali prima casa	Beneficenza
Alcol nel cioccolato	Bevande energetiche
Alcol: è meglio riconoscere subito un consumo problematico	Bollo auto e sanzioni
Alimentazione corretta: nulla di complicato	Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso
Alimentazione sana per i nostri bambini	Buoni acquisto
Alimentazione sana: "5 porzioni al giorno"	Caldaia obsoleta
Amministrare le finanze	
Aria fresca in casa	

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

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

Sedi staccate e sportello mobile

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Malles (Comune 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).

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: 150

Calendario attuale disponibile su www.centroconsumatori.it

Fermate: Badia, Lagundo, Anterivo, Andriano, Ora, Barbiano, Brunico, Postal, Nova Ponente, Appiano, Gais, Gargazzone, Colle Isarco, Curon Venosta, San Candido, San Genesio Atesino, Caldaro, Certosa, Castelbello Ciardes, Castelrotto, Chiusa, Collalbo, Kollmann, Cortina sulla Strada del Vino, Lasa, Laion, Laces, Laives, Magrè sulla Strada del Vino, Marlengo, Montagna, Rio di Pusteria, Nalles, Naturno, Naz, Egna, Villabassa, Rasun Anterselva, Valdaora, Parcines, Perca, Plaus, Prad, Braies, Predoi, Rifiano, Rodengo, Campo Tures, Sarentino, Sciaves, Scena, Sluderno, Siusi, Sesto, San Leonardo in Passiria, San Martino in Passiria, Ortisei, Santa Valburga, Collepietra, La Villa, Vipiteno, Stelvio, Tires, Tirolo, Tesimo, Dobbiaco, Termeno sulla Strada del Vino, Ciardes, Senale-San Felice, Varna, Villandro, Vandoies, Fiè allo Sciliar, Verano, Monguelfo-Tesido, Nova Levante, La Valle, Val di Vizze e Selva di Val Gardena.

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 3.984 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2015 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

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

Il comitato direttivo si è riunito 11 volte nel 2015.

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 Spergser

Riepilogo finanziario

Entrate 2015

Provenienza		± 2014
Provincia	500.000	+ 30
Contributi progetti ed informazione consumatori	839.921	- 10
Risorse proprie	206.897	+ 2
Totale	1.546.818	+ 2

Uscite 2015

Progetti (compreso personale)	59,76 %
Personale	32,04 %
Costi gestione	3,81 %
Costi amministrativi	3,94 %
Locali	1,15 %
Onorari	0,24 %

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2016 dall'Assemblea dei soci.)

Collaboratori (al 31.12.2015)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	5	4
Segreteria / prima consulenza	2	1
Collaboratori a progetto	1	2
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	3
Segreteria		1
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	6	5
Collaboratori occasionali		2
Volontari servizio sociale		5
Totale	18	25

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: lunedì ore 9-12 e 14-17, 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

La tutela dei consumatori arriva in paese: Sportello Mobile trentino (calendario online)

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:

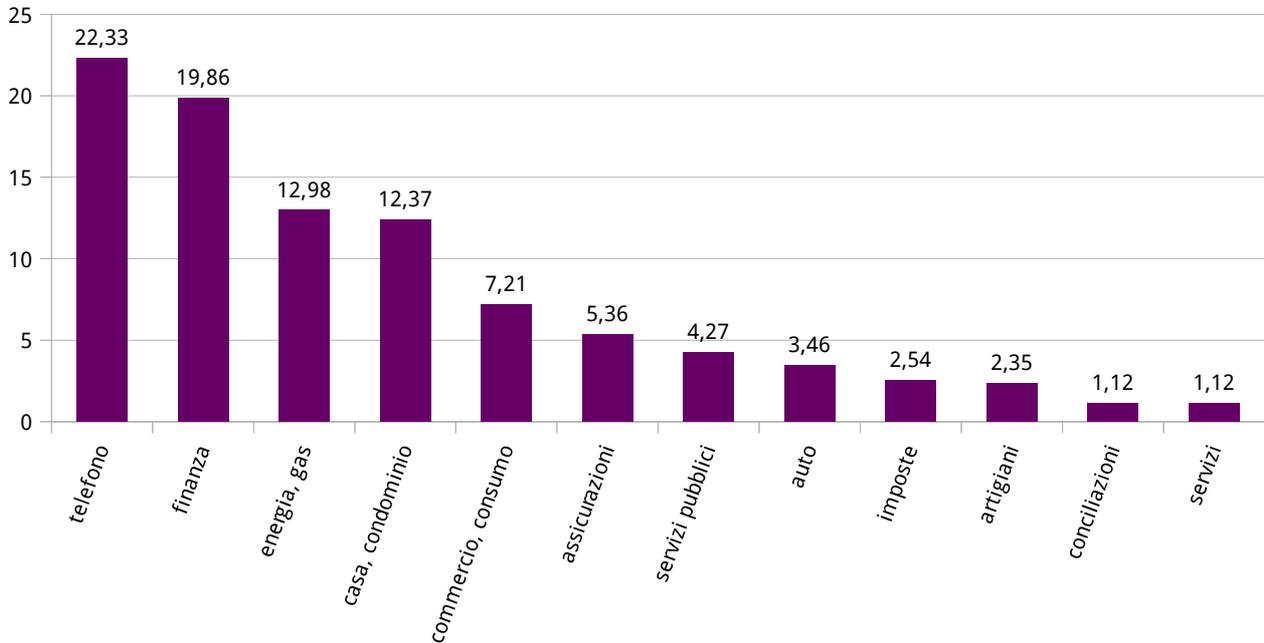
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

Tipo	2015	2014	± %
Consulenze	9.024	8.035	12,31
Richieste d'informazione	13.047	12.112	7,72
Sportello mobile (150 fermate)	2.367	2.739	-13,58
V-Market	1.621	1.136	42,69
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	6.689	6.535	2,36
Conferenze, seminari: (partecipanti)	1.317	1.454	-9,42
Scolaresche	2.330	2.021	15,29
Centro Europeo Consumatori	3.008	3.087	-2,56
Totale contatti con i consumatori	39.403	37.119	6,15
Valore recuperato	1.790.854 €	1.402.829 €	27,66
Pubblicazioni distribuite	263.600	282.800	-6,79
Comunicati stampa	276	194	42,27
Interviste	442	349	26,65
Segnalazioni all'Antitrust	75	10	650
Conciliazioni seguite	422	249	69,48
Visitatori siti	1.256.732	1.805.610	-30,4
Pagine internet viste	3.252.460	4.021.774	-19,13
Abbonati newsletter	14.357	12.422	15,58
Utenti del libretto contabile online	12.644	12.251	3,21
Follower/Fans reti "social"	2.577	884	191,52

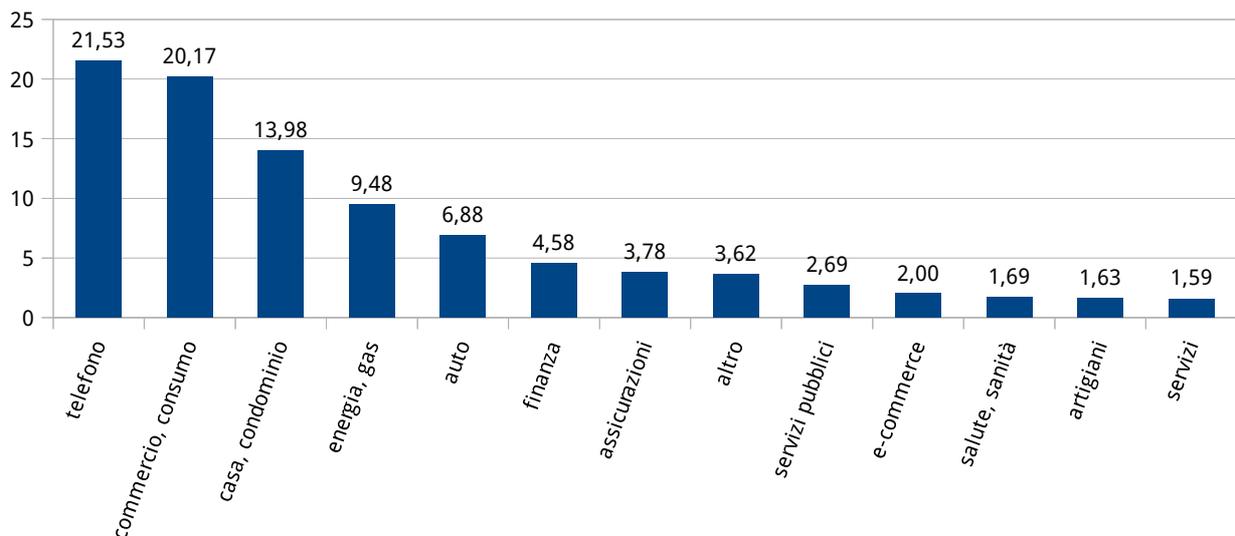
Consulenze 2015: totale 9.024

principali settori - suddivisione percentuale delle consulenze



Richieste d'informazione 2015: totale 13.047

principali settori - suddivisione percentuale delle richieste





Le nostre sedi:

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

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

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

informazioni

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

@ servizi online

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

consulenze per consumatori

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

formazione dei consumatori

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

altri servizi offerti:

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

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

