

Relazione annuale 2002

Centro Tutela Consumatori Utenti

<i>Prefazione</i>	2
<i>Relazioni dei singoli settori specialistici</i>	3
<i>Diritto dei consumatori</i>	3
<i>Servizi finanziari</i>	5
<i>Abitare, costruire, energia</i>	5
<i>Alimentazione</i>	6
<i>Ambiente, Salute</i>	7
<i>Assicurazioni</i>	7
<i>Consumo critico</i>	9
<i>Viaggi, hobby, tempo libero</i>	9
<i>Trasporti e comunicazioni</i>	9
<i>Centro Europeo dei Consumatori</i>	10
<i>Attività comuni a più aree di azione</i>	14
<i>Il caro-Euro: nessuno si dice colpevole...</i>	14
<i>Il Centro Tutela Consumatori in veste di espositore fieristico</i>	14
<i>www.centroconsumatori.it:</i>	14
<i>il nuovo sistema di comunicazione ed informazione</i>	14
<i>Formazione del consumatore:</i>	15
<i>il Centro Tutela Consumatori accreditato come formatore</i>	15
<i>Rapporti con media e opinione pubblica</i>	15
<i>Aggiornamento di scolaresche /</i>	16
<i>formazione dei giovani consumatori</i>	16
<i>yomag.net</i>	16
<i>Acquisito un bel numero di esperte</i>	17
<i>L'informazione consumeristica su ruote</i>	17
<i>Consulenza ed informazione nelle Comunità Comprensoriali</i>	17
<i>Nomi, cifre, fatti</i>	18
<i>Riepilogo finanziario</i>	18
<i>Riepilogo contatti con consumatori</i>	20
<i>Consulenze per argomento</i>	21
<i>Richieste d'informazione per argomento</i>	21

Prefazione

I problemi dei consumatori non finiscono mai - e con essi cresce anzi di misura anche il numero di coloro che decidono di chiedere aiuto. I numeri parlano da soli: con un più 34% rispetto all'anno precedente l'aumento registrato è di tutto rispetto, e riguarda anche le informazioni offerte via Internet. A tutto ciò non si trova però riscontro sotto il profilo di un miglioramento in termini finanziari, nell'ambito della convenzione esistente con l'Amministrazione Provinciale: qui si può invece notare un andamento che in termini reali non si discosta di molto dal semplice mantenimento dello status quo. Anche per tale ragione non ci è possibile realizzare uno studio sul grado di soddisfazione della "clientela", sebbene i numerosi riscontri che ci giungono dai consumatori non lascino dubbi sul fatto che le diverse problematiche presentateci trovano in ampia misura una soluzione soddisfacente. Non di rado è proprio con la constatazione che "per fortuna ci siete voi" che raccogliamo un segno di gratitudine. Se questi apprezzamenti costituiscono da un lato la migliore ricompensa per i frutti dell'impegno profuso dal Centro Tutela Consumatori nell'interesse dei consumatori, dall'altro essi impegnano le forze del Centro nel mantenere elevato il livello delle prestazioni offerte.

È proprio nel lavoro di ogni giorno infatti che dobbiamo "conquistare" in ogni controversia trattata la soddisfazione di chi cerca il nostro aiuto: nella consulenza personalizzata, nel lavoro di informazione attraverso i mass-media, nell'impegno del sostegno diretto, nell'attualità delle conoscenze sviluppate e nella pronta reazione ai mutamenti in atto - in poche parole: il Centro si identifica ormai con un'organizzazione professionale al servizio di tutti i cittadini della provincia di Bolzano.

Come trascurare allora le sfide e le nuove competenze che la futura attività ci chiede di affrontare? Si tratta di gettare le basi per rispondere con professionalità alle diverse esigenze, ad esempio con un'adeguata offerta di informazioni disponibile via Internet. Nel 2002 si è lavorato in questa direzione, ampliando ulteriormente il sistema informativo ed i canali di comunicazione virtuali. Inoltre si è intensificata l'offerta di consulenza in campo assicurativo, in risposta a precisi interessi sollevati dai consumatori. Anche grazie al sostegno giunto da Roma possiamo ormai vantare una piattaforma informativa nel campo assicurativo che in Italia è unica nel suo genere. Il sistema informativo è infine integrato da un esame della situazione assicurativa personale, modellato su misura in base alle più diverse esigenze espresse. Attraverso Internet o con l'invio di una scheda, il consumatore può ottenere informazioni sul mercato assicurativo che altrimenti sarebbero accessibili soltanto agli addetti ai lavori. Il Centro Tutela Consumatori si rivela dunque un indirizzo quanto mai attuale al quale approdare nella navigazione sulle autostrade informatiche, mantenendo anche nel campo assicurativo una posizione perfettamente neutra rispetto alle singole Compagnie.

Altro motivo di soddisfazione nel trascorso 2002: in molti campi si è intensificata la collaborazione con numerose organizzazioni ed Associazioni. Si è ampliato ad esempio lo scambio di informazioni tra le associazioni membre del Centro, e la cooperazione con istituzioni ed enti pubblici si è sviluppata oltremodo. Anche con le associazioni di categoria non sono mancate occasioni di confronto, giungendo anzi per il comparto dell'artigianato all'istituzione di una conciliazione per le riparazioni automobilistiche.

Non l'avremmo creduto, ma le problematiche connesse agli aumenti dei prezzi dopo l'introduzione dell'Euro sono divenute un vivace terreno di confronto nell'anno trascorso. Sia gli operatori privati che quelli istituzionali hanno fatto leva su prezzi e tariffe, portando non di rado ad incrinare la fiducia dei consumatori e degli utenti nella correttezza dei loro interlocutori. La reazione dei consumatori a queste continue sfide non si è fatta attendere, e si è rivelata quanto mai matura, concretizzandosi nella resistenza attiva e costruttiva per contenere gli effetti della pressione esercitata sui prezzi, culminata nella partecipazione massiccia anche nella nostra provincia allo sciopero lanciato dalle associazioni nazionali.

La presente relazione annuale offre conferma ancora una volta della "trasversalità" degli interessi dei consumatori e dell'azione politica ad essi diretta, tanto che i diversi aspetti di questo fenomeno vanno integrati nello sviluppo e nella reale applicazione di molti altri rami della vita politica. Così ad esempio le problematiche connesse all'assicurazione del ramo auto, o il tema dei rincari nei prezzi, o ancora i rivolgimenti in atto nella politica commerciale, nel comparto dei servizi finanziari, le innovazioni tecnologiche dei prodotti e nei servizi costituiscono delle vere e proprie sfide: qui si dovrebbe permettere ai consumatori di intervenire attivamente per contribuire allo sviluppo del mercato unico europeo. L'obiettivo principale dei nostri sforzi nell'anno trascorso è stato quello di dare voce ai consumatori e permettere un miglioramento del loro stato di salute e di sicurezza, senza per questo trascurare gli interessi di natura più economica. Speriamo sinceramente di aver offerto un contributo tangibile, nonostante la limitatezza delle risorse a nostra disposizione ma con l'incondizionato impegno di tutti i collaboratori e dei soci impegnati nel funzionamento del Centro.

Il Vostro Centro Tutela Consumatori Utenti

Relazioni dei singoli settori specialistici

Diritto dei consumatori

Come possono i consumatori ottenere giustizia?

Le tematiche consumeristiche rivestono spesso carattere legale, e la normativa di questo settore si rivela incisiva solo se viene realmente applicata. Questo è appunto un aspetto dolente, che il Centro continua a constatare nelle svariate casistiche che gli vengono sottoposte: anche se il consumatore ha ragione, nella prassi non mancano, anzi sono piuttosto numerose, le barriere da superare per giungere ad una soluzione soddisfacente.

Tra queste vanno senz'altro annoverati i costi connessi ai procedimenti, spesso impossibili da quantificare, o la lentezza delle cause civili, l'immagine non proprio brillante offerta dai professionisti del diritto, la scarsa disponibilità dei Tribunali ad occuparsi anche di questioni "minori". Si constata invece di continuo che le controversie di natura legale si risolvono più velocemente quando l'iter giudiziario è dinamico ed efficiente. I consumatori che dispongono di una polizza assicurativa di tutela legale riescono ad esempio ad ottenere giustizia in tempi più rapidi, spesso già nelle prime fasi dei procedimenti, rispetto a chi invece ne è sprovvisto.

Quale elemento particolarmente negativo è da menzionare anche il fatto che in campo consumeristico sono piuttosto rare le pronunce giurisprudenziali, per non parlare dei processi pilota e dei procedimenti inibitori nell'interesse collettivo. Non c'è allora da stupirsi se i diritti dei cittadini stentano a svilupparsi adeguatamente, lasciando degli importanti vuoti legislativi in vari campi, come nella garanzia sui prodotti, nell'acquisto di autoveicoli, nel comparto assicurativo, nella responsabilità per prodotti difettosi e nelle compravendite immobiliari. Il Centro Tutela Consumatori, in base alla legittimazione ad agire che le spetta di diritto, si impegna nell'affermazione delle norme esistenti e nello sviluppo di una giurisprudenza in campo consumeristico, sostenendo anche singoli procedimenti legali. Dobbiamo però spesso constatare come gli scarsi mezzi a disposizione ci impediscano un'attività veramente incisiva.

Le cause collettive, i processi pilota e i procedimenti inibitori rappresentano un imprescindibile strumento di tutela preventiva del consumatore. Accanto alle conseguenze più immediate, concretizzabili nel rispetto delle norme da parte degli operatori perseguiti legalmente, si possono intravedere effetti di natura deterrente che vanno ben oltre il singolo caso trattato, costituendo quasi un avvertimento per intere categorie economiche. Chiunque può infatti divenire il bersaglio di un'azione legale se non dovesse attenersi alle norme legali o di correttezza professionale.

Un amplissimo campo di azione giuridica

Le preoccupazioni che i consumatori esprimono di fronte ai consulenti legali del Centro sono tanto varieguate quanto le situazioni che caratterizzano la vita di ogni giorno. Per sommi capi possiamo distinguere per il 2000 soprattutto i seguenti comparti:

- **consulenza su problematiche inerenti a banche o società assicurative** (investimenti, finanziamenti, conti correnti ...)

- **consulenza per l'acquisto dell'abitazione (contratti, mutui, imposizione fiscale)** - e rapporti con le agenzie immobiliari

- **consulenza su questioni legali generiche, che a sua volta è bene suddividere tra:**

- tariffe degli enti e società di fornitura di servizi universali
- acquisto e riparazione di autoveicoli - nuovi ed usati: controversie circa difetti di funzionamento ed assistenza in garanzia
- contravvenzioni spiccate in seguito ad infrazioni stradali
- problemi con la Pubblica Amministrazione
- tasse automobilistiche: sanzioni per omesso o ritardato pagamento
- problemi con liberi professionisti
- tutela dei dati personali (privacy)
- vendite col sistema multilevel e con sistemi piramidali (ad esempio il caso Tucker)

Nuova offerta di conciliazione per il comparto dell'auto

Non sempre una controversia con l'autofficina conduce necessariamente dal giudice: il CTCU ha approntato congiuntamente all'Associazione Provinciale degli Artigiani un'istanza di conciliazione alla quale tutti i consumatori della provincia possono rivolgersi per tentare una soluzione ai problemi sorti con l'autofficina o con la carrozzeria. Quest'Organo di conciliazione ha sede a Bolzano, presso gli uffici del Centro Tutela Consumatori, e la sua attività si esplica attraverso un collegio composto da tre membri, nominati rispettivamente dal Centro Consumatori, dall'Associazione Provinciale dell'Artigianato e dall'Automobil-Club. Quest'ultimo componente è un giurista e funge al tempo stesso da Presidente del gremio, mentre gli altri due sono specialisti del settore o maestri artigiani. Chi richiede l'intervento della Commissione deve corrispondere dei diritti fissi nella misura di 100,00 €. Qualsiasi cliente di artigiani del comparto automobilistico può accedere a tale servizio.

Congelata la riforma del commercio - senza peraltro sfruttare appieno le competenze esistenti

La discussione sul caro-Euro ha contribuito negli ultimi tempi a sottolineare la necessità di un impegno assai più incisivo per giungere ad un sistema distributivo al passo con i tempi. Con l'approvazione del Piano provinciale per il commercio all'ingrosso si sono purtroppo avverati i nostri timori circa una chiusura quasi totale a qualsiasi sviluppo del comparto operata dagli amministratori della politica locale. Non è servito il blocco mantenuto per due anni, né l'ulteriore pausa di riflessione, per veder realizzata con serietà la riforma del settore che pure ci aveva coinvolto quali parti attive. I passi più decisi non sono stati attuati, e le conseguenze dovranno sopportarle i consumatori, con squilibri nel sistema distributivo che non mancheranno anche in futuro di rinfocolare il fronte dei prezzi. Non ci sarà allora da stupirsi se le offerte più vantaggiose praticate nelle aree limitrofe alla nostra provincia guideranno le preferenze del consumatore locale. La misura dello scarso "entusiasmo" mostrato dai responsabili della politica locale verso il tema dello sviluppo si ha considerando che nei prossimi 5 anni verranno posti a disposizione del commercio all'ingrosso solo 26.500 metri quadri di superfici da adibire alla vendita. Non va dimenticato d'altronde che Bolzano, principale meta per gli acquisti su scala provinciale, è passata dai 193.500 m² di superficie netta censiti nel 1995 a 170.000 m² nel 2002. Anche rispetto alle nuove competenze rese disponibili dalla riforma costituzionale non si è approfittato appieno dei vantaggi offerti; tanto che andrebbe urgentemente ampliato il ruolo dell'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato, prevedendo anche un controllo di tutte le attività di fornitura di servizi universali.

La nuova normativa sulla garanzia

Neppure le migliori disposizioni legislative valgono a qualcosa se non vengono applicate. È forse il caso della nuova normativa sulla garanzia legale per i beni di consumo, entrata in vigore nel marzo del 2002, ma finora abbastanza ignorata sia dagli operatori del settore che dai consumatori. Per tale ragione abbiamo dedicato a questa tematica una grande attenzione, organizzando anche una tavola rotonda con la partecipazione di esperti stranieri. I risultati non sono mancati in termini di chiarimento interpretativo per l'applicazione delle norme nella prassi, ma la quotidiana attività di consulenza legale offerta dal CTCU deve ancora fare i conti non resistenti più o meno fondate da parte dei commercianti. Il "cliente" sembra contare qualcosa solo fino a quando ha consegnato alla cassa il proprio denaro, mentre per quanto avviene successivamente all'acquisto il suo ruolo è tollerato dalla maggioranza dei commercianti con un certo fastidio, e il trattamento ad esso riservato corrisponde a questa sensazione. Il diritto di garanzia - quando viene riconosciuto - diviene così un atto di gentilezza, senza avvertirne la rilevante portata giuridica. Così non si contano più neppure i casi di prepotenza nei confronti del cliente, come quando il commerciante pretende che sia questi a far fronte alle spese di spedizione del prodotto riparato dalla casa produttrice.

Vendite di fine stagione anche per la vecchia Lira

Nel 2002 il periodo delle svendite invernali è coinciso con la fase di doppia esposizione dei prezzi, in Lire ed in Euro: sia per il vecchio prezzo che per quello scontato, con l'indicazione anche della percentuale di ribasso. Un bel po' di cifre dunque, anche per il consumatore più esperto. È per tali esigenze e difficoltà di adeguamento alla nuova situazione che il Centro Tutela Consumatori si è rivolto allora alle Autorità competenti, vale a dire ai Comandi di Polizia Urbana ed Annonaria delle amministrazioni comunali, pregando di effettuare un adeguato numero di controlli. Ai consumatori si è invece chiesto di mantenere alto il livello di guardia e di non esitare a denunciare alle Autorità comunali o alla Guardia di Finanza le eventuali irregolarità riscontrate sia in merito alle norme sulle svendite che relativamente all'applicazione della nuova moneta, ponendo a conoscenza dei fatti anche il CTCU.

La tutela dei dati personali

La lesione della privacy attuata con le registrazioni di dati personali nelle banche dati dei "clienti bancari non solvibili" è stata fra i temi più seguiti, e a questo proposito il CTCU ha registrato un successo: dopo numerose monitorie indirizzate alla competente Autorità Garante, questa si è finalmente attivata ed ha disciplinato in modo nuovo le modalità di registrazione e tenuta di queste banche dati. Le nuove regole dovranno essere rispettate sia dagli istituti bancari e dagli intermediari finanziari, sia dai gestori dei sistemi informativi nei loro rapporti con i consumatori.

La multa dietro il parabrezza

Altro cavallo di battaglia dell'attività svolta nello scorso anno: le contravvenzioni "fasulle" inviate agli automobilisti locali dal Comune di Roma. Il CTCU si è mosso predisponendo delle lettere tipo valide per inoltrare i necessari ricorsi avanti al Giudice. In alcuni casi ci si è attivati anche per mandati di pagamento emessi da organi di Polizia locali, e in due di questi casi il Giudice di Pace ha sentenziato a favore del consumatore.

Il caso Tucker

Nella spirale innescata dalla Tucker, Società truffaldina attiva con un sistema di vendita "multilevel" e nota alle cronache di tutta Italia, sono caduti anche numerosi consumatori della nostra provincia. Il Centro Tutela Consumatori ha provveduto a stabilire i contatti con il comitato dei danneggiati da questa Ditta presso la

"Federconsumatori" di Rimini, dove i legali dell'Associazione hanno provveduto ad avviare un procedimento davanti al Giudice.

Vendite porta a porta e a distanza

Qualche buona notizia anche per quanto riguarda quei contratti solitamente sottoscritti sulla porta di casa o attraverso i mezzi di comunicazione a distanza. Nella maggior parte dei casi presentati al nostro Centro si è potuto offrire un aiuto concreto al consumatore, permettendogli una rescissione del contratto ed il riacquisto degli anticipi prestati.

L'affare con i corsi di formazione

Chi avvia un percorso di istruzione o formazione professionale sottoscrivendo contratti capestro spesso non esce facilmente dai legami contrattuali: si tratta di una constatazione basata su un'ampia casistica presentata al Centro. Le prestazioni effettivamente offerte si sono rivelate discordanti rispetto alle pattuizioni contrattuali, ma le diverse clausole non permettono alcuna forma di indennizzo o restituzione degli importi pagati.

I dentisti non fanno una bella figura

Notevole l'aumento di controversie con i professionisti dell'igiene dentaria; qui purtroppo il nostro aiuto è relativo, in quanto mancano dei veri strumenti di soluzione di questi problemi (tribunale del malato!).

Servizi finanziari

Investire, sì - ma come?

L'anno concluso è stato attraversato da diverse fasi di incertezza sui mercati finanziari, con ovvie ripercussioni sui consumatori ed investitori. Molti si sono rivolti alla nostra consulenza in quanto insoddisfatti dell'andamento dei propri risparmi e delusi dalla consulenza interessata degli intermediari finanziari. Inoltre l'ha fatta da padrona una situazione di grande insicurezza relativamente agli andamenti futuri.

Il nostro compito in tale evenienza è stato quello di illustrare le migliori opportunità di azione sia a mezzo di fogli informativi che attraverso la nostra pagina Internet, confrontando le diverse offerte di risparmio con i rischi ad esse connessi.

Conti correnti salati

Anche l'anno trascorso molte lamentele hanno riguardato l'elevato livello dei costi pretesi dalle banche per la gestione dei conti correnti. Uno strumento essenziale per valutare tale dinamica è offerto dal confronto tra le diverse voci di spesa praticate a tal proposito dagli istituti di credito, pubblicato nella primavera del 2002. Esso presenta per i consumatori la possibilità di confrontare le condizioni praticate per il proprio conto con quelle relative ad altri Istituti. La logica conseguenza sarà quella di dare la preferenza alle condizioni più vantaggiose, ma proprio per frenare questa eventualità si è notato come quasi tutte le banche agiscano sulla leva dei costi di chiusura conto, vera e propria punizione per il consumatore "infedele". Si tratta a nostro parere di un chiaro ostacolo alla libera concorrenza, che va ad aggiungersi a tutta una serie di costi che già viene considerata preoccupante.

Onerosa anche l'accensione di crediti al consumo

Non si è per nulla arrestata la tendenza verso crediti al consumo sempre più onerosi. Il problema si presenta immutato: anche per crediti di modesta entità il consumatore è chiamato a corrispondere interessi spudorati, fino al 30 % ed oltre. Dobbiamo nuovamente ribadire allora che il tasso d'interesse fissato per Legge quale livello ufficiale di usura si fonda su decisioni irresponsabili.

I mutui casa visti da vicino

Grande l'interesse che presso i consumatori riscuotono i confronti tra mutui per l'acquisto della prima abitazione predisposti periodicamente dal Centro Tutela Consumatori. Tali raffronti, basati sull'Euribor e sul tasso guida, si sono affermati quale strumento affidabile per un controllo autonomo delle diverse offerte presenti sul mercato. Un certo scalpore ha accompagnato al proposito la scoperta che alcune banche non si attenevano alle condizioni contrattate col consumatore.

Abitare, costruire, energia

Le quattro mura in proprietà

Il Centro Tutela Consumatori rimane come sempre un importante punto di riferimento per molti consumatori intenzionati ad acquistare un immobile. Va notato peraltro che i consumatori stessi si sanno districare sempre meglio tra clausole contrattuali, interessi ed oneri finanziari.

Immobili in vendita

Ancora difficili i rapporti tra consumatori ed agenzie immobiliari. In molti casi si sono raccolti reclami riguardo a richieste di provvigioni esagerate, alle quali i consumatori non sempre riescono a rispondere adeguatamente se non è loro chiaro l'insieme di diritti e doveri dell'acquirente.

Luce, acqua, gas e tariffa di asporto rifiuti

La determinazione delle tariffe per i servizi di interesse pubblico soffre di una scarsa trasparenza, connessa alla progressiva privatizzazione del settore. L'insoddisfazione espressa dagli utenti è più che palpabile, soprattutto in considerazione dei consistenti innalzamenti che hanno caratterizzato nel 2002 un po' tutte le voci di spesa e che hanno assunto dimensioni preoccupanti in particolare nelle città e nei centri maggiori. Il Centro Tutela Consumatori ha reagito a questo malcontento della popolazione anche organizzando occasioni di informazione presso i Centri civici bolzanini.

Quando l'artigiano non lavora bene

Se la consulenza sulle problematiche connesse all'edilizia è sempre ben frequentata, sorge anche il sospetto che molte delle prestazioni artigianali in questo settore non siano proprio di buona qualità. In effetti gli errori commessi nell'esecuzione di opere edili risultano quantitativamente al primo posto tra i reclami espressi dai consumatori rivoltisi alla consulenza edile. Qui si nota anche come in questo settore, che si crederebbe quasi di esclusivo dominio degli uomini, all'incirca la metà dei 190 consumatori censiti nel 2002 dalla consulenza personalizzata appartiene invece al gentil sesso.

Cittadini esposti all'inquinamento acustico senza alcuna tutela

Con un colpo di spugna, il Presidente della Giunta Provinciale ha cancellato per decreto le norme procedurali che nella relativa Legge Provinciale regolavano tecnicamente il rilevamento dell'inquinamento acustico nelle case di abitazione. Viene così improvvisamente a mancare uno dei più importanti strumenti a disposizione dei consumatori esposti al fenomeno per far valere giuridicamente le proprie ragioni, tutt'altro che pochi a giudicare dal ricorso alla consulenza del CTCU.

Alimentazione

Molteplici le preoccupazioni in questo campo

I segmenti di attività contrassegnati dal più ampio interesse dei consumatori di ambo i sessi sono quelli dei controlli in occasione dei mercati contadini, la commercializzazione di integratori vitaminici non permessi, la problematica connessa alle uova di galline ruspanti, la presenza di acrilammide in svariati alimenti, il nitrofen in alcuni prodotti biologici, l'ingegneria genetica, la BSE. La diffidenza dei consumatori rispetto agli Organi di controllo ufficiali traspare ad ogni occasione di scandalo. Per questo l'impegno del CTCU si è rivolto a concordare con l'Ufficio Provinciale di Igiene e Sanità pubblica, nonché con il Servizio Sanitario Prov.le un censimento dei controlli sui generi alimentari.

La voce del CTCU

La consulente alimentare ha partecipato a svariate interviste radiofoniche e televisive, esprimendo la posizione del CTCU in merito al caro-prezzi nel settore ortofrutticolo, alla frutta da prediligere nei mesi invernali, ai prodotti da agricoltura biologica, nonché sulle complesse problematiche degli allevamenti di gamberetti, del rinvenimento di acrilammide in alcuni alimenti, degli integratori vitaminici, della BSE ed altro ancora.

"Mangio sano"

Il settore di consulenza alimentare del CTCU ha partecipato in primavera al progetto "mangio sano", avviato dall'Unione Europea nell'ambito della sicurezza alimentare, contattando insegnanti interessati alla tematica trattata e ponendo a disposizione loro e del più vasto pubblico del materiale informativo. A completamento dell'iniziativa, lo sportello mobile del CTCU ha raggiunto con il suo carico di informazioni diverse località in tutta la provincia.

Test sulle fragole

"Fidarsi è bene, controllare è meglio" - in tale prospettiva il CTCU conduce con una certa frequenza test su diversi prodotti, per offrire una fotografia della situazione di mercato. Nell'estate del 2002 è stata la volta delle fragole, piccoli frutti che nella preferenza dei consumatori vanno di pari passo con qualche preoccupazione circa la contaminazione con pesticidi e fungicidi. Si sono selezionati in modo del tutto casuale 19 campioni, che quindi il Laboratorio Chimico di Laimburg ha sottoposto ad esame su incarico del CTCU, alla ricerca di residui di pesticidi. Questi i risultati: le fragole esaminate non erano del tutto prive di pesticidi (nel complesso si sono trovate tracce di ben 9 diversi pesticidi), ma le concentrazioni sono risultate sempre al di sotto dei limiti di Legge.

Test sulle carni

Abbastanza rassicuranti anche i risultati di un altro test condotto in ambito alimentare, più precisamente su 15 campioni di carne acquistati nel dicembre dello scorso anno presso diversi supermercati bolzanini ed una macelleria. La ricerca era concentrata sui residui di antibiotici, di ormoni sintetici e sulla presenza di salmonelle, nonché sulla carica batterica complessiva. Non sono stati trovati residui di sorta, né di antibiotici né di ormoni sintetici, bensì una certa presenza di salmonelle, soprattutto nel pollame. Non ci stanchiamo di sottolineare a tale proposito la necessità della massima igiene.

Non fate attaccare nulla in padella!

Le ricerche sull'acrilammide, sostanza cancerogena individuata da ricercatori svedesi, hanno fatto rapidamente il giro di mezza Europa e mobilitato diverse associazioni di consumatori, anche il CTCU, che da parte sua ha sollecitato le autorità competenti in ambito provinciale ad occuparsi seriamente della tematica ed informare adeguatamente la popolazione. Al momento ad informare ed avvertire i consumatori rimane unicamente il CTCU, tanto che neppure a distanza di mesi si è avuta una qualsiasi presa di posizione delle Autorità sanitarie.

Ambiente, Salute

Avanti il prossimo!

Da un'indagine condotta dal Centro in tutte le Aziende Sanitarie della provincia di Bolzano all'inizio del 2002, è emerso quanto già in precedenza si era amaramente constatato: i tempi di attesa per accedere agli ambulatori ospedalieri sono troppo lunghi. In alcuni casi si è addirittura verificato un peggioramento rispetto alla rilevazione precedente; si tratta di condizioni che per il paziente possono divenire insostenibili, tanto più che con l'adozione di misure in ambito organizzativo si potrebbero e si dovrebbero raggiungere miglioramenti significativi.

Non si concilia volentieri

La Commissione di conciliazione per controversie sanitarie istituita presso l'Ospedale di Bolzano, dove anche il CTCU è rappresentato, non funziona come dovrebbe, perché a quanto pare manca la volontà di farla funzionare. Questa impressione si consolida sempre più, dal momento che alla Commissione sono state sottratte un po' alla volta tutte le competenze importanti, limitandone l'azione ai soli campi non direttamente connessi ad errori del personale medico.

I pazienti esigono un proprio tribunale!

Da quando è divenuto palese il fatto che tale Commissione, come da noi sempre sospettato, non riveste altre funzioni se non quella di semplice alibi, la pretesa di un'istanza seria ed efficace a tutela dei diritti del malato si è fatta sempre più esplicita. Peccato soltanto che l'Assessore competente non mostri la minima comprensione per tale esigenza del cittadino.

Assicurazioni

Assicurarsi bene: un nuovo sistema informativo di orientamento nell'ambito assicurativo aiuta a non perdere la bussola

Assicurazioni RC auto, responsabilità civile verso terzi, assicurazioni sulla vita: ben 1.320 Euro sono stati spesi mediamente da ogni cittadino del nostro Paese nel 2001 per una o più polizze assicurative. Stando alle nostre valutazioni, una famiglia media potrebbe spendere anche meno di tale importo (con un'assicurazione RC auto per un'utilitaria nella 1a classe di bonus-malus) e godere di una buona copertura assicurativa. Il fatto è però che molte persone non sono affatto assicurate in modo adeguato, dal momento che - per la propria inesperienza o per la cattiva consulenza ricevuta - risultano intestatarie di polizze sbagliate o eccessivamente onerose.

"La mia copertura assicurativa mi tutela abbastanza, e in quali occasioni?", "Non pago forse troppo per la mia polizza RC auto?", "Avrei fatto meglio a non firmare quelle clausole incomprensibili?", "Le affermazioni indicate con caratteri grandi corrispondono esattamente a quelle stampate in minuscolo?", "Ho compreso bene il senso del contratto o forse no?": questi e molti altri ancora i quesiti di fronte ai quali gli assicurati rimangono senza risposta.

Per farsi strada nella selva quasi impraticabile del mondo assicurativo, il Centro Tutela Consumatori ha sviluppato uno strumento informativo ad hoc, un vero e proprio sistema su base informatica reso possibile soprattutto dal sostegno offerto dal Ministero delle Attività Produttive e dal Consiglio Nazionale dei Consumatori. Con un semplice click del mouse, i consumatori possono innanzitutto procurarsi una panoramica del comparto assicurativo e giungere così ad informazioni che generalmente questo mercato non mostra loro volentieri. Le informazioni completamente indipendenti riportate sulle nostre pagine Internet e sui fogli informativi garantiscono risposte attendibili anche senza farsi venire il mal di testa: così il consumatore può giungere ad una prima valutazione circa la bontà della propria copertura assicurativa, sapere se è conveniente cambiare assicurazione e risparmiare, o quali elementi finanziari considerare, anche per garantirsi una vecchiaia finanziariamente sicura. La chiave che permette però di avvicinarsi alla soluzione dei problemi più concreti risiede nella possibilità di valutare ad personam il fabbisogno assicurativo. Il nostro Centro, così come altre istituzioni indipendenti al servizio del

consumatore, possono fornire qui un aiuto senz'altro disinteressato e di più ampio respiro rispetto a quanto organizzano le Compagnie assicurative.

Per tale ragione si è affiancata alla piattaforma informativa anche l'offerta di un concreto check-up su misura, nel quale la situazione personale dell'assicurato viene attentamente considerata. Il cuore dell'intero sistema è il programma informatico sviluppato congiuntamente all'associazione Robin, che permette di individuare con assoluto tempismo le offerte assicurative più appropriate ed economicamente convenienti. L'assicurato riceve comodamente a casa propria una comunicazione personalizzata, integrata da ulteriori importanti informazioni. Forti di un tale strumento, i consumatori possono presentarsi alla stipula di una polizza assicurativa con le idee molto chiare, migliorare così la propria posizione contrattuale ed evitare di sopravvalutare delle voci di copertura spesso meno importanti, ma più costose. Le nostre pagine Internet riportano alla rubrica "assicurazioni" tutto quanto è bene sapere sull'argomento.

Fogli informativi e lettere tipo:

Sempre nell'ambito assicurativo, si sono prodotti nel 2002 dei nuovi fogli informativi, complessivamente 15, oltre ad altrettante lettere tipo adattabili da parte degli assicurati alle più diverse eventualità. Il tutto è disponibile sia in italiano che in tedesco, ed i fogli informativi di meno recente produzione sono stati aggiornati.

Consulenza personalizzata:

Mentre la maggior parte delle consulenze assicurative personalizzate riguardava nel 2001 le polizze vita, nel 2002 si assiste ad un sensibile ampliamento dell'orizzonte. I consumatori hanno approfittato della consulenza offerta per sottoporre ad esame tutti i tipi di polizze, anche se una certa prevalenza ha caratterizzato il segmento della RC auto, il ramo incendi e quello infortuni. Non sono mancate naturalmente le richieste circa i contratti di polizze vita.

Pubbliche relazioni:

La fonte principale di informazioni per i consumatori rimane di gran lunga il sito Internet del CTCU; per molti di essi è divenuto chiaro ad esempio che il nostro Centro offre una regolare consulenza in campo assicurativo. Inoltre i collaboratori del Centro hanno rilasciato interviste a testate televisive (Rai Sender Bozen e Südtirol Heute) e radiofoniche, e la tematica è stata affrontata più volte anche nel corso della trasmissione "Schlau gemacht".

Il progetto di consulenza assicurativa ha goduto anche di uno spazio alla Fiera di Bolzano, dove l'interesse del pubblico è andato tutto per l'offerta di "Assicurarsi bene?". L'autunno del 2002 è stato infine interamente dedicato a presentazioni e relazioni sull'ambito assicurativo, in risposta a molteplici inviti giunti da associazioni, organizzazioni e iniziative per la formazione permanente.

Assicurazioni auto:

Scoprire la Compagnia assicurativa di volta in volta più conveniente ha certamente rappresentato il principale impegno richiesto dai consumatori ai nostri consulenti. Sempre nello stesso ambito si sono organizzate anche diverse iniziative, dedicando proprio all'assicurazione dell'automobile anche i materiali prodotti per la Fiera di Bolzano e per la distribuzione attraverso lo Sportello Mobile del consumatore. Dallo scorso novembre è invece partita in grande stile la campagna per la "restituzione dei premi assicurativi pagati in eccedenza nel periodo 95-2000". Inoltre si è assistito ad un maggiore interesse dei consumatori verso il comportamento da tenere in caso di incidente o per chiedere la liquidazione di un danno, nonché nei confronti della modulistica da tenere sempre pronta per le diverse evenienze.

Altri tipi di assicurazioni:

Va detto che grazie al check-up assicurativo personalizzato si è giunti ad una notevole razionalizzazione nel disbrigo di tutte quelle richieste assicurative vertenti su responsabilità del capofamiglia, polizze infortuni, malattia, incendio e assistenza legale. I consumatori hanno infatti soddisfatto la maggior parte dei loro quesiti attraverso le informazioni ed i consigli compresi nel servizio di check-up; tra le consulenze personalizzate si è invece notata una crescita delle richieste inerenti alla copertura dei rischi da incendio. A questo proposito si dovranno integrare le informazioni sinora offerte con alcuni elementi di sentita attualità.

Assicurazioni sulla vita:

Anche il controllo delle polizze vita è stato nel 2002, come del resto nel 2001, un servizio accolto con grande favore dai consumatori. Si tratta soprattutto di polizze sottoscritte dai consumatori prestando fiducia ad agenti attivi nei cosiddetti sistemi di vendita strutturati, ancor oggi piuttosto diffusi in Alto Adige. Si sono inoltre resi necessari degli interventi scritti della nostra consulenza a numerose Compagnie assicurative, chiedendo loro di specificare dettagliatamente le spese richieste, e non di rado anche all'Autorità di vigilanza, l'ISVAP, nei casi di mancata risposta da parte delle Compagnie. I solleciti così inoltrati hanno sempre sortito effetti positivi, con un rapido disbrigo delle nostre richieste da parte delle Compagnie.

Un altro prodotto assicurativo è quello delle polizze "unit linked", inizialmente poco conosciuto dai consumatori soprattutto sotto il profilo del rischio ad esse connesso. La maggior parte di essi ignorava anche la possibilità di recesso prevista in 30 giorni, le voci di spesa, ecc.

Al proposito si è dunque curata anche una diffusione di informazioni soprattutto nella rubrica radiofonica "Schlau gemacht" e nel corso degli incontri organizzati in varie località.

Consumo critico

L'OK d'oro 2001: come gustarsi un gelato con la coscienza tranquilla

La componente etica ha giocato un ruolo decisivo nell'attribuzione del premio "L'OK d'oro 2001" alla gelateria artigianale "Avalon" di Bolzano, visto che Paolo Coletto, maestro gelataio, seleziona gli ingredienti per le sue creazioni in base a considerazioni ecologiche ed etiche.

Il primo sciopero dei consumatori

Per ben due volte nello scorso anno il Centro ha invitato i consumatori ad astenersi dagli acquisti: la prima occasione è stata nella mobilitazione contro il "caro-Euro", lanciata dalle Associazioni consumeristiche nazionali e dallo stesso CTCU. Il 12 settembre, giornata di questo primo sciopero, lo sportello mobile del Centro ha stazionato a Bolzano in Piazza Walther illustrando ai consumatori interessati le ragioni della protesta.

La seconda giornata di astensione dagli acquisti è invece stata indetta in Alto Adige dal CTCU il 29 novembre, riprendendo il "buy nothing day" internazionale secondo il motto "non siamo solo consumatori,... ma soprattutto uomini".

Che spinose le rose di San Valentino!

Cospicui danni ambientali e condizioni di lavoro socialmente inaccettabili accompagnano non di rado la produzione di massa di fiori e piante: con questo messaggio abbiamo scosso i consumatori alla ricerca di un omaggio floreale per la festa degli innamorati, e con essi anche i fiorai, incapaci di offrire produzioni meno dubbiose. Il nostro invito ai professionisti del fiore perché finalmente si ricerchino canali alternativi con garanzie socialmente ed ecologicamente accettabili è purtroppo caduto nel vuoto.

Il filo di Arianna

Il tema del consumo critico è sempre stato di orientamento in numerose puntate della rubrica radiofonica settimanale "Schlau gemacht": un commento critico sulle corse ai regali di Natale, una puntata sull'agricoltura biologica, un'intervista incentrata sulle condizioni di sfruttamento dei lavoratori nelle fabbriche di prodotti tessili di marca... Senza perdere di vista le diverse sfaccettature, le considerazioni etiche seguono come un filo d'Arianna il percorso della nostra informazione ai consumatori.

Contatti internazionali tra giovani consumatori

Il Progetto Yomag.net, dal nome del portale informativo che su Internet collega giovani consumatori di tutta Europa, per l'Italia è seguito ormai da diversi anni dal CTCU e dal Centro Europeo dei Consumatori. Nel 2002 il Progetto ha conosciuto un'espansione oltre i confini europei, grazie al vertice mondiale di Johannesburg sulla sostenibilità ambientale. Qui infatti è nata anche una collaborazione tra "UNEP", UNESCO, i Governi dei Paesi europei, le associazioni dei consumatori e quelle dei giovani (alla voce "Yomag.net" si trovano ulteriori informazioni)

Elettrosmog - più nocivo di quanto si pensasse

Con le "Giornate dell'elettrosmog" nella primavera del 2002 il CTCU ha voluto tematizzare i rischi di telefoni cellulari ed antenne radiomobili. I risultati diretti di questo convegno, che per tre giorni ha ospitato esperti esteri e nazionali, sono l'aderenza del CTCU alla "Bürgerwelle", una rete europea di iniziative contro l'elettrosmog, come anche delle riunioni mensili di colloquio per interessati. Per queste riunioni il CTCU funge da piattaforma; sono gestite da cittadini che vogliono condividere le loro esperienze nel campo della difesa contro le antenne radiomobili e che vogliono condividere le loro esperienze con altri.

L'interessamento del CTCU all'argomento si rispecchia anche in una scelta di fogli informativi sull'argomento nonché in articoli pubblicati sul sito.

Viaggi, hobby, tempo libero

Si tratta di un settore curato in prevalenza dal Centro Europeo dei Consumatori, che al proposito ha diffuso ad esempio un vero e proprio "prontuario per le vacanze"; per tale ragione ne trattiamo più avanti, tra le informazioni relative al CEC.

Trasporti e comunicazioni

Telefono, telefono e ancora telefono...

Anche nel 2002 i consumatori si sono interessati moltissimo alle tematiche della telefonia: centinaia le richieste avanzate, sia relativamente a difficoltà sorta con i gestori della rete fissa, sia in merito alla componente dei telefoni cellulari.

Servizi su rete fissa - non sempre perfetti

Se si confronta il marketing dei vari gestori telefonici di rete fissa con la realtà che quotidianamente il consumatore tocca con mano, il risultato non è molto confortante: attivazione di servizi che solo in un secondo momento si rivelano essere a pagamento, abbonamenti non richiesti, allacciamenti difformi da quanto pattuito... I consumatori si sentono quasi truffati, ma spesso non hanno neppure un servizio clienti col quale sfogarsi!

L'unico spiraglio all'orizzonte potrebbe essere quello di una regolamentazione più incisiva del settore da parte dell'Autorità Garante per le Telecomunicazioni: essa sembra infatti aver riconosciuto la gravità della situazione in questo comparto, manifestando quindi la volontà di intervenire. Le richieste dirette di intervento rivolte a tale Autorità non portano però automaticamente all'avvio di controversie legali, e pertanto non costituiscono un'alternativa percorribile rispetto alle vie ordinarie.

Un'altra possibilità per far valere le proprie ragioni sarebbe in realtà prevista attraverso il ricorso ad un'istanza conciliatoria denominata "Corecom", che però in Alto Adige non è mai stata istituita.

Il nostro Centro si impegnerà dunque perché anche nella nostra provincia venga organizzata una conciliazione per i problemi incontrati con qualsiasi gestore telefonico. Se si eccettua la Telecom infatti, finora non si è potuto avere alcun contatto con gli altri gestori.

Tanti saluti alla Telecom

A proposito di Telecom: sono sempre più numerosi i consumatori che ci chiedono come concludere ogni rapporto contrattuale con questa Società e scegliere un'alternativa sul libero mercato. Va detto che finora tale possibilità purtroppo non esiste nella nostra provincia.

Telefonini - cattiva qualità, pessima assistenza

Su dieci telefoni cellulari, cinque risultano difettosi entro un anno dall'acquisto: questa la situazione che ci si presenta sul mercato. Quando il consumatore invia l'apparecchio per la riparazione ad uno dei pochi centri assistenza esistenti, scopre inoltre che lì le riparazioni in attesa di espletamento sono numerosissime, e prima di rivedere il proprio cellulare dovrà attendere da uno a tre mesi. Il "termine congruo" previsto dalla normativa sulla garanzia sembra dunque essere in forte contraddizione con la realtà dei fatti, tanto che in caso di difetti piuttosto marcati è consigliabile pretendere direttamente la sostituzione dell'apparecchio.

Una brutta pagella per i servizi postali

Le Poste Italiane non si sono meritate purtroppo valutazioni positive: nessuno dei reclami relativi a invii smarriti, fossero essi lettere, pacchetti o addirittura raccomandate, ha sortito un qualche esito. Eppure ci avevano assicurato che il nuovo sistema di monitoraggio delle spedizioni avrebbe risolto ogni problema...

Attualmente sembra che presso le Poste nessuno si occupi dell'assistenza ai clienti, e che neppure la Carta dei Servizi Postali trovi una qualche applicazione concreta.

Biciclette registrate

Non cala per nulla il grande interesse dei consumatori verso l'iniziativa di registrazione delle biciclette nella città di Bolzano. Grazie ai codici impressi sul telaio, molte delle biciclette sottratte ai legittimi proprietari sono state individuate da parte dei Vigili Urbani e restituite agli stessi, tanto che ora altri Comuni della provincia si mostrano interessati al progetto.

Centro Europeo dei Consumatori

L'introduzione della nuova valuta ha costituito nell'anno 2002 non solo uno degli argomenti maggiormente trattati dal CEC Bolzano, ma ha anche comportato un notevole incremento delle richieste di informazioni e delle consulenze (+ 4,8% rispetto al 2001), soprattutto nel settore dei viaggi, delle vendite a distanza, dell'import di auto, dei contratti e della garanzia. La ormai facile comparabilità dei prezzi anche oltre frontiera, il non dover più cambiar valuta per comprare all'estero e le notevoli differenze di prezzi sono stati fattori determinati per l'incremento del consumo transfrontaliero. Tendenza in forte aumento.

Con l'apertura a giugno dell'"Euroguichet" a Roma il CEC Bolzano ha assunto la sua funzione di antenna della struttura romana svolgendo le proprie funzioni in accordo con il CEC Roma. In occasione di due incontri tenutesi una a Bolzano ed uno a Roma si è proceduto alla determinazione della misura e del tipo di collaborazione tra i due Centri. In molte occasioni le collaboratrici della struttura di Bolzano hanno potuto mettere a disposizione dei colleghi a Roma le proprie esperienze e conoscenze acquisite negli anni prima, soprattutto per quanto riguarda casi provenienti dalla Europa germanofona.

Attività di consulenza

Con 1.547 tra casi e richieste di informazioni il CEC Bolzano ha potuto registrare un incremento dell'attività di consulenza del 4,8% rispetto al 2001. Al Centro si sono rivolti cittadini residenti nella Provincia di Bolzano (71,49%), cittadini dell'UE (9,11%), cittadini residenti in un'altra Provincia nostrana (17,97%) e cittadini di ignota residenza (1,42%). Le materie di maggiore interesse sono stati l'euro (35,55%), i viaggi (17,78%), le vendite a distanza, le vendite porta a porta, le catene di S. Antonio (10,28%), i contratti e le garanzie (8,14%).

In relazione ad alcuni dei settori va approfondito quanto segue:

Euro

Soprattutto nei primi tre mesi sono state poste molte domande relative alle modalità di passaggio alla nuova valuta: Cambio delle valute dei Paesi UE aderenti all'euro, validità dei francobolli e delle marche da bollo, ridenominazione di tutti gli atti giuridici e delle sanzioni previste dai codici, regole di arrotondamento, termini per il cambio delle vecchie valute. Per tutto l'anno il CEC Bolzano ha inoltre raccolto numerose segnalazioni da parte dei consumatori relative all'aumento ingiustificato dei prezzi.

Viaggi

Soprattutto nel secondo bimestre i viaggi hanno costituito una buona parte dell'attività di consulenza. Le richieste dei consumatori riguardavano meno informazioni preventive che non richieste di assistenza per ottenere il rimborso dai vari tour operator per le più svariate ragioni: perdita del bagaglio, ritardi dei mezzi di trasporto, overbooking, etc. Data la forte affluenza di cittadini nei mesi estivi, il CEC Bolzano ha predisposto una serie di lettere tipo per i malcapitati turisti, assistendoli, dove necessario, nella compilazione degli stessi. Nei casi più eclatanti il CEC è intervenuto direttamente presso la controparte. Tre reclami sono ormai divenuti oggetto di un procedimento giudiziario.

Negozi stipulati via internet

Soprattutto accessori per PC, ma anche altri prodotti di alta tecnologia vengono sempre più spesso acquistati on-line, grazie alla maggiore scelta ed alle grandi differenze di prezzi che si trovano nel mercato europeo virtuale. Sembra però che comunicando solo via e-mail spesso venditore ed acquirente non riescano a capirsi. Problemi in relazione alle modalità di pagamento, alla consegna della merce, alla conformità della merce consegnata a quella ordinata e in relazione all'attivazione della garanzia sono solo alcuni di quelli segnalati al CEC Bolzano. Degno di rilievo è certamente il fatto che l'età media dei consumatori virtuali non supera i 25 anni e che molti dei disguidi registrati avrebbero potuto essere evitati grazie ad una previa lettura delle condizioni generali pubblicate sui vari siti.

Particolarmente problematica è risultata la partecipazione ad aste virtuali. Confidando nella verifica delle generalità indicate dai singoli partecipanti attraverso le case d'aste, svariati consumatori sono rimasti vittime di truffatori. Un attento esame delle condizioni generali on-line ha evidenziato come nessuna di queste piattaforme si assuma la responsabilità per i partecipanti, riservandosi solo la facoltà di verificare le generalità comunicate. Infatti, in non poche occasioni il presunto venditore se l'è squagliata dopo aver incassato i soldi senza lasciare alcuna traccia.

Multiproprietà

Molti multiproprietari si sono rivolti al CEC Bolzano alla ricerca di una possibilità per recedere dal contratto o per rivendere la propria quota. Purtroppo la stragrande maggioranza dei contratti di acquisto di multiproprietà ha una durata ventennale ed oltre, senza prevedere la facoltà di recesso, mentre il mercato di rivendita delle quote è notoriamente saturo. Tale situazione di impasse viene però sfruttata da parecchi truffatori (spesso con sede in Spagna), i quali ventilando particolari possibilità di rivendita incassano delle profumate provvigioni per poi sparire nel nulla. Le Autorità spagnole hanno sì reso pubblico un elenco di ditte di rivendita poco serie, ma il CEC Bolzano ha dovuto constatare più volte che tale lista è ben lungi dal comprenderle tutte. A quei consumatori che si sono rivolti al Centro prima di firmare il CEC Bolzano ha potuto evitare la brutta esperienza di ritrovarsi alleggeriti di un bel gruzzoletto con ancora la quota di multiproprietà in mano.

Agenzie matrimoniali

Dalle segnalazioni raccolte le esperienze fatte da cittadini altoatesini con agenzie matrimoniali oltre frontiera non sono state propriamente rosee. Certo il numero dei malcapitati non è grande, ma per la particolarità della materia notoriamente pochi hanno il coraggio di chiedere aiuto. Nella maggior parte dei casi si è trattato di inadempimento di contratto da parte delle agenzie: i consumatori (l'anima in pena), dopo aver sborsato una notevole somma di denaro, invano aspettavano le proposte di appuntamento previste dal contratto, vedendosi invece recapitare subito una lettera di sollecito da parte di una società di recupero dei crediti, quando ritardavano anche solo di poco il pagamento pattuito.

Vendita di pillole e rimedi miracolosi

Fiale, pillole, polverine e succhi di dubbia provenienza, ma anche un cofanetto di vitamine, per le quali la ditta produttrice è risultata indagata dalla procura del Paese competente, sono stati ripetutamente venduti nella nostra Provincia quasi sempre ad opera di ditte straniere. Pur di vedersi alleviare i dolori molti consumatori hanno sborsato forti somme per acquistare dei prodotti la cui vendita è risultata poi vietata in Italia. Grazie ad una intensa collaborazione del CEC Bolzano con la stampa locale e le Autorità competenti è stato possibile fermare alcuni dei presunti "santoni" o "guaritori".

Servizi finanziari

L'entrata in vigore del Regolamento europeo n° 2560/2001 è stata fonte quest'estate e quest'autunno di vivaci discussioni. In base alla normativa europea da luglio gli istituti bancari devono addebitare ai propri clienti per i prelievi bancomat o i pagamenti con carte di debito effettuati all'estero le commissioni applicate per le stesse operazioni effettuate in Italia presso un istituto diverso. Inizialmente tale norma è stata interpretata da molte banche nel senso di garantire l'equivalenza delle commissioni soltanto per quello a loro direttamente dovuto lasciando in carico ai clienti quanto maggiormente richiesto dagli istituti esteri presso i quali le operazioni venivano effettuate. Grazie alle ripetute e forti contestazioni da parte delle associazioni dei consumatori e grazie ad una ufficiale presa di posizione della Commissione Europea gli istituti di credito hanno rivisto la loro posizione adeguandosi alle disposizioni europee.

Attività rivolta all'informazione

Interventi presso i media

L'attività del CEC Bolzano rivolta ai mezzi di informazione è stata molto vivace, con un complesso di 23 comunicati stampa e 89 interviste rese a testate radiofoniche, televisive ed editoriali locali e nazionali.

Di particolare rilievo sono stati i comunicati e le interviste relative all'euro, riuscendo a fornire a gran parte della popolazione le informazioni più importanti in relazione all'introduzione dello stesso. In special modo utili sono state le trasmissioni "Beraterradio" (consulente in onda) della RAI Radio locale in lingua tedesca, durante le quali la collaboratrice del CEC Bolzano ha risposto direttamente in onda alle molteplici domande poste via telefono dai consumatori.

Fogli informativi

Un elemento fondamentale dell'attività informativa svolta dal CEC Bolzano è costituita dai fogli informativi, giunti complessivamente a 42 (schede monografiche che trattano in modo sintetico determinati temi). Non si tratta solamente di allargare la trattazione a tematiche sempre nuove, ma anche di procedere a cadenze regolari alla revisione e all'aggiornamento delle schede già approntate. In particolar modo sono stati aggiornati e corretti, dove necessario, i fogli informativi relativi ai viaggi, mentre per soddisfare la crescente richiesta di informazioni relative ai virus, alle lettere a catena ed alle e-mail pubblicitarie sono stati creati ad hoc due fogli e cioè "Viruswarning" ed "E-mail: pubblicità non richiesta".

"Il prontuario per le vacanze"

31 pagine che raccolgono e sintetizzano le esperienze del CEC Bolzano in relazione ai problemi e disagi occorsi ai viaggiatori in passato, racchiuse in un opuscolo tascabile: dal momento della prenotazione di un viaggio fino alle tipiche situazioni di disagio a destinazione. Lo scopo dell'opuscolo è quello di fornire una risposta ai quesiti e dubbi più ricorrenti e di offrire anche delle soluzioni immediate per i grandi e piccoli inconvenienti del viaggiare. L'edizione in formato tascabile vuole essere un invito ai consumatori a portarsi "Il prontuario" in vacanza, per essere sempre muniti delle informazioni più importanti intorno al periodo più bello dell'anno.

Pronto consumatore

Nelle undici edizioni europee del mensile "Pronto consumatore", il CEC Bolzano ha provveduto ad informare numerosi consumatori interessati circa le novità della tutela del consumatore in Europa, nonché sulle attività curate in proprio.

Attività di formazione

Yomag.net

Già dal 1999 il CTCU ed il CEC Bolzano prendono parte assieme ad altre associazioni consumeristiche di tutt'Europa al progetto yomag.net (per i dettagli confronta yomag.net).

Iniziative

Euro-hotline

In collaborazione con il CTCU è stato organizzato e svolto dal dicembre 2001 al dicembre 2002 un servizio di hotline telefonica dedicata all'euro. Scopo di questa iniziativa è stato da una parte quello di offrire una risposta ai tanti quesiti sulla nuova moneta, mentre dall'altra si è voluto anche creare un osservatorio dei prezzi e della correttezza delle conversioni valutarie praticate, con la possibilità di organizzare una raccolta delle segnalazioni provenienti dai consumatori per trasmetterle in forma organica alle Autorità competenti.

550 consumatori si sono rivolti alla hotline. La maggior parte degli utenti ha denunciato degli aumenti di prezzo soprattutto nel settore della gastronomia e nel settore delle tariffe pubbliche, ma anche in tutti gli altri settori.

Eurocorner

In cooperazione con il CTCU il CEC Bolzano ha partecipato al progetto delle Poste Italiane "eurocorner" mettendo a disposizione delle consulenti per una settimana ciascuna in 3 agenzie postali della provincia (un ufficio postale a

Bolzano, uno a Merano ed uno a Bressanone). Complessivamente 370 utenti si sono interessati all'iniziativa rivolgendosi alle esperte dell'eurocorner per avere informazioni e chiarimenti relativi alla nuova valuta.

Seconda giornata d'azione europea

Il 9 maggio 2002 il CEC Bolzano, affiancato da Info Point Europa (IPE) - Ripartizione Europa dell'Amministrazione Provinciale, Euro Info Centre (EIC) della Camera di commercio e dallo sportello EURES della Ripartizione lavoro della stessa Provincia Autonoma, ha organizzato la seconda giornata d'azione europea. L'iniziativa si è svolta su due piani: da un lato è stato organizzato un convegno dal titolo "Il mercato interno -Europa senza frontiere". Dall'altro lato la piazza centrale di Bolzano, cioè Piazza Walther, ha funto da palco per l'incontro delle diverse culture europee: musiche, balli ed intrattenimenti caratteristici di ogni Paese accompagnati dalla degustazione di pietanze tipiche europee si sono susseguiti per tutto l'arco della giornata culminando alla sera in un vero e proprio concerto. Oltre al divertimento i cittadini hanno avuto la possibilità di accedere ad una pluralità di informazioni grazie ai 4 stand allestiti dal CEC Bolzano, dall'EIC, dall'EURES e dall'IPE: informazioni generali sul diritto comunitario, sulle istituzioni comunitarie e le possibilità di finanziamento, informazioni specifiche per le aziende ed i giovani imprenditori, possibilità d'impiego a livello europeo, nonché temi relativi ai consumi transfrontalieri ed europei.

L'iniziativa è così servita a presentare all'interno delle due manifestazioni le diverse offerte informative riferite alla componente europea, evidenziandone anche gli stretti legami tra loro e la valenza di servizio per il cittadino.

Convegno sulla garanzia

In collaborazione con la Presidenza della Giunta provinciale di Bolzano, Ufficio Affari di Gabinetto e con il Centro Tutela Consumatori e Utenti il CEC Bolzano ha organizzato il convegno "Merce difettosa? Chi garantisce? I nuovi diritti di garanzia dei consumatori in una comparazione a livello europeo" tenutosi il 14.5.2002 a Bolzano. I relatori, Prof. Avv. Giorgio De Nova per la legge italiana, Dr. Peter Kolba del Verein für Konsumenteninformation per la legge austriaca, Dr. Jens Karsten della Commissione Europea per una panoramica sulla situazione europea, hanno avuto ampiamente modo di illustrare la nuova normativa e di rispondere alle domande della platea. Va rilevato che, nonostante le notevoli differenze che richiedono una forte informazione e sensibilizzazione dei consumatori anche da parte del CEC Bolzano.

Comparazione prezzi

Proseguendo una tradizione ormai radicata negli anni, ad aprile ed a novembre sono stati realizzati i rilevamenti transfrontalieri dei prezzi praticati per diversi beni di consumo, grazie alla collaborazione con la Arbeiterkammer Tirol. Ora che l'euro è divenuto una realtà, è certamente più agevole comparare i prezzi da un Paese all'altro dell'area euro, anche se dalle tabelle di raffronto dei prezzi si comprende come gli operatori del commercio non gradiscono senza riserve le possibilità offerte dalla trasparenza: si nota infatti come per gli stessi prodotti siano già state introdotte delle confezioni di peso diverso per i singoli Paesi. Va anche messo in evidenza che non sempre i prodotti nostrani sono più a buon prezzo da noi che oltre frontiera (CD, sugo di pomodoro, aceto, etc.). Pertanto vale sempre la massima: conviene e converrà sempre di più la pena di comparare i prezzi.

Nella settimana dal 19.11. al 26.11.2002 il CEC Bolzano ha effettuato una comparazione dei prezzi di alcuni giocattoli. Il rilevamento è stato effettuato in alcuni negozi di Bolzano, Merano, Bressanone, Brunico ed Innsbruck, realizzando un "istantanea" molto interessante. Infatti sono state constatate differenze di prezzo anche fino a 22,51 Euro per lo stesso giocattolo.

Sciopero dei consumatori in data 12.9.2002

Per tale data le associazioni dei consumatori avevano indetto lo sciopero generale dei consumatori. A tale scopo i collaboratori sia del CTUC che del CEC Bolzano si sono ritrovati nella piazza centrale di Bolzano per distribuire il catalogo delle misure anti-inflazione elaborato dal CTUC e per raccogliere tutte le segnalazioni dei cittadini in materia. L'iniziativa è stata ampiamente supportata e riportata da tutti i media della provincia.

Il prezzo scotta! Consumatori in veste di indagatori dei prezzi

In collaborazione con il CTUC e con la RAI Radio locale in lingua tedesca il CEC Bolzano ha ideato e realizzato la trasmissione radiofonica "Il prezzo scotta! Consumatori in veste di indagatori dei prezzi". La trasmissione è andata in onda per 5 settimane e cioè da fine ottobre fino agli inizi di dicembre. Con essa si voleva riuscire a conoscere per un determinato prodotto o servizio il prezzo più vantaggioso praticato nella provincia, grazie alle segnalazioni fatte dagli ascoltatori della trasmissione. Al consumatore più accorto veniva regalato il check assicurativo del CTUC. Oggetti della ricerca sono stati: un macchiato bevuto al banco, shampoo e messa in piega da una parrucchiera, una birra piccola bevuta al banco, lavaggio della macchina ed una pizza margherita. Le singole cacce al prezzo migliore venivano presentate sempre all'inizio della settimana mentre ogni venerdì ne veniva dato il risultato. Il CEC Bolzano ha invece provveduto alla raccolta e verifica delle varie segnalazioni durante la settimana. Complessivamente 127 consumatori hanno partecipato all'iniziativa.

www.euroconsumatori.org

Le pagine inserite nel sito Internet all'indirizzo www.euroconsumatori.org sono complessivamente 455, ricche di informazioni per consumatrici e consumatori. Nell'anno 2002 50.316 utenti hanno preso visione delle pagine internet del CEC Bolzano. Ciò significa una media giornaliera di 140 persone.

Attività comuni a più aree di azione

Il caro-Euro: nessuno si dice colpevole...

Sia i produttori, sia i rivenditori, sia i ristoratori hanno sempre una risposta pronta per difendere i rincari legati all'effetto Euro. I costi per il rifacimento dei menu, ad esempio, o le difficoltà interpretative connesse ai dati statistici ufficiali: il panorama di giustificazioni è molto ampio, ma elementi inconfutabili se ne incontrano davvero pochi. Vogliamo comunque trovare un aspetto positivo del caro-Euro? Sono molti di più (volenti o nolenti) coloro che guardano con attenzione i prodotti e i prezzi all'atto dell'acquisto. Le cifre raccolte dalla nostra Euro-hotline non si prestano d'altronde a interpretazioni di sorta: i rincari non rappresentano un fenomeno di transizione, come da molti sperato, ma sono evidentemente concepiti in un'ottica di più lungo periodo. Il problema è aggravato ulteriormente dal fatto che per la prima volta si è giunti in grande stile ad aumenti "nascosti", cioè non computati dall'indice ufficiale dei prezzi al consumo. Se infatti l'indice ISTAT esprimesse le variazioni intervenute in termini reali, il problema sarebbe già molto vicino ad una soluzione: stipendi, salari e pensioni potrebbero rincorrere l'andamento registrato, così come hanno già fatto coloro che emettono normalmente fatture. Dal canto loro, le Associazioni dei consumatori hanno sollecitato l'ISTAT ad adottare delle riforme che permettano di avvicinare i dati ufficiali alla realtà dei mercati, ma sembra che la strada verso la trasparenza possa essere appianata solo da pronunce giurisprudenziali. Non è dato sapere quindi se e quando la situazione potrà migliorare. Intanto tra inflazione ufficiale e inflazione "sentita" dai cittadini si alimenta un'insoddisfazione ormai priva di orientamento. L'ISTAT ha indicato per dicembre 2002 una variazione che su base annua non tocca che un ridicolo 2,8% in ambito nazionale ed un 3,7% per Bolzano. Il Centro Tutela Consumatori ha annunciato proposte attuabili sia sul piano politico che su quello economico. Il mondo della politica locale è concorde sul fatto che l'inflazione "strisciante", oltre che essere un fenomeno non accettabile dalla comunità civile, rappresenta una tassa ingiusta, andando a colpire coloro che non hanno la possibilità di reagire. I politici di turno non sembrano però disposti ad agire per eliminare questa ingiustizia. Solo l'Amministrazione comunale di Bolzano ha avviato timidamente qualche misura tesa alla trasparenza dei prezzi. Per riportare il livello dei prezzi sotto controllo, il Centro Tutela Consumatori confida nei consumatori, informandoli che in fondo è il potere della domanda - cioè dei consumatori - che influenza i prezzi. Acquistando in modo critico e trattenendosi da determinati acquisti di prezzi e servizi a prezzi esosi si lanciano dei segnali che possono nel tempo condurre anche ad invertire la rotta.

Il Centro Tutela Consumatori in veste di espositore fieristico

Su invito dell'Agenzia Provinciale per l'Ambiente, il Centro Tutela Consumatori ha potuto presentarsi alla Fiera incentrata sulla salute, la "Salus", tenutasi in febbraio. In uno spazio espositivo condiviso con altre nove associazioni attive nell'ambito ambientalistico, il Centro ha potuto presentare parecchio materiale informativo e offrire così anche un primo aiuto su varie tematiche.

Va detto che l'Agenzia Provinciale per l'Ambiente ha curato in modo del tutto particolare l'allestimento dello spazio fieristico, rendendo anche visivamente interessante la presenza delle diverse associazioni, come testimonia d'altronde l'ampia mole di materiale informativo richiesto dai visitatori.

In autunno è stata la volta della Fiera Campionaria Internazionale, e in tale occasione l'interesse si è concentrato sulla presentazione del progetto sull'informazione assicurativa (vedi al proposito il paragrafo "assicurazioni"). Come già alla Salus, anche alla fiera d'autunno si è riscossa una cospicua partecipazione del pubblico allo stand del Centro Tutela Consumatori, dove si è avuta anche una prima "prova del fuoco" per le nuove referenti del CTCU, all'epoca in fase di formazione: moltissime e incredibilmente varie le tematiche che esse hanno saputo affrontare nel contatto diretto con i consumatori.

www.centroconsumatori.it: il nuovo sistema di comunicazione ed informazione

Nel gennaio 2002 è stata completata una parte del nuovo sistema di informazione e comunicazione del Centro Tutela Consumatori. In tale ambito i collaboratori possono ora pubblicare con immediatezza nelle pagine Internet le più recenti informazioni disponibili nella relativa area di attività, consentendo aggiornamenti in tempi velocissimi.

I consumatori non celano il loro entusiasmo al proposito, come confermano le cifre: se sul finire del 2001 si contavano in media 100 visite al giorno, nel corso del 2002 si è affermata una frequenza di 900 visitatori al giorno, con punte che giungono fino a 2.000 passaggi in un'unica giornata.

Inoltre si è curata un'edizione online per tutti i fogli informativi, le brochure e le lettere tipo del CTCU: si tratta di circa 500 pagine, ordinate ora secondo una nuova classificazione basata sul colore. Ogni ambito di consulenza ha un suo proprio colore, dove il giallo ad esempio corrisponde al tema "diritto e pubblicità" ed il verde sta per "ambiente e salute". Inoltre le pagine Internet dispongono di una funzione di ricerca che permette di giungere senza alcuna complicazione alle informazioni desiderate.

Le pagine più visitate sono state quelle dedicate al comparto assicurativo, soprattutto per il segmento della copertura RC auto e per l'invio del check-up personalizzato, quelle riferite all'acquisto della prima casa e alla prevenzione dei furti in appartamento, ma non sono mancate anche le puntate per visionare e scaricare il libro del bilancio familiare, o lanciare un veloce confronto tra i prezzi delle auto in vari Paesi europei.

Anche la nostra pubblicazione periodica, "Pronto Consumatore", è stata inglobata nel sistema di comunicazione ed informazione: chi ne ha interesse, può inserire il proprio indirizzo e-mail e ricevere in abbonamento gratuito la newsletter all'inizio di ogni mese, con tutte le principali novità del nostro Centro.

Formazione del consumatore: il Centro Tutela Consumatori accreditato come formatore

Nell'ambito delle innovazioni introdotte su scala nazionale, presso il Fondo Sociale Europeo è stato introdotto un sistema di accreditamento (certificazione di qualità) per chi offre a qualsiasi titolo formazione permanente. Il Centro Tutela Consumatori è attivo da anni nella formazione di cosiddetti moltiplicatori per il lavoro consumeristico, che poi attraverso incontri con i cittadini si dedicano ad un'informazione capillare e specifica, raggiungendo anche a richiesta le più diverse località dell'intera provincia. Per poter garantire anche in futuro questo tipo di addestramento, il Centro Tutela Consumatori ha richiesto e subito ottenuto un accreditamento provvisorio; la certificazione definitiva valida 3 anni dovrebbe essere consegnata nel giugno 2003.

Rapporti con media e opinione pubblica

Anche nel 2002 l'attività di informazione e pubbliche relazioni ha avuto come colonne portanti un buon rapporto con i media, l'elaborazione e l'adattamento a varie esigenze di un cospicuo materiale informativo, l'assistenza e l'accompagnamento di giovani consumatori, soprattutto scolari e studenti, e l'organizzazione di referenti disposte a rappresentare in diverse occasioni il Centro Tutela Consumatori.

Il caro-Euro domina la scena

Protagonista dell'interesse mediatico è stato senz'altro il "caro-Euro". Nel 2002 il Centro Tutela Consumatori ha calamitato con ben due iniziative l'attenzione di testate giornalistiche e televisive su questo argomento: la prima ha trovato realizzazione grazie alla Divisione Programmazione della RAI, Sender Bozen, con la trasmissione di un'intera serie di brevi interventi secondo il motto "Der Preis ist heiß" ("il prezzo è bollente"), mentre l'altra è stata il frutto di una collaborazione con il settimanale domenicale "Zett". Qui la rubrica è andata sotto il nome "Der Preispolizist" ("il poliziotto dei prezzi"). Entrambe le iniziative hanno mirato a coinvolgere attivamente i consumatori in veste di osservatori del mercato, stimolandone anche la consapevolezza critica e dunque anche la partecipazione ad un più vasto dibattito sui rincari seguiti all'introduzione della nuova moneta. Il grande successo di pubblico che ha accompagnato entrambe queste iniziative ha confermato di misura la tempestività del nostro intervento.

Schlau gemacht ("fatti furbo")

Questa rubrica radiofonica diffusa settimanalmente dal canale RAI Sender Bozen si è ormai affermata come un appuntamento fisso per i radioascoltatori. I numerosi riscontri in tal senso dimostrano il grande interesse per la trasmissione, e al tempo stesso la necessità del mantenimento di questa offerta. L'informazione trasportata fino nelle case dei consumatori è la migliore forma di prevenzione - e la radio si rivela al proposito un mezzo ben collaudato.

Le pagine Internet sono molto amate

Con una media di 900 visite giornaliere, le nostre pagine Internet confermano l'impegno di costante aggiornamento e al tempo stesso ci impongono a non allentare tale impegno neppure di un poco. L'attività di informazione sta invece lavorando ad allargare ancora di più l'offerta virtuale, rendendola da un lato più facilmente raggiungibile dal consumatore, dall'altro integrando le funzioni di ricerca in modo più intuitivo per spingere l'utilizzatore ad avvalersi di questo potente strumento. Inoltre sempre più servizi vengono aggiunti alle già ricche biblioteche di downloads, in particolare nuove lettere tipo.

Naturalmente i documenti, ad esempio i nuovi fogli informativi, continuano ad essere disponibili anche in forma stampata, per non privare di informazioni coloro che ancora non dispongono di un accesso Internet.

Ogni mese una nuova versione di "Pronto Consumatore"

Chi desidera in un colpo d'occhio cogliere la panoramica di un intero mese di attività del Centro, può richiedere, leggere in Internet, o stampato su carta, o scaricare con il proprio fax, la più recente versione del "Pronto Consumatore", il bollettino periodico del CTCU disponibile in tre lingue.

Un pacchetto di informazioni

La "cartellina informativa", inaugurata nel 2001 per una migliore presentazione del materiale informativo, ha conosciuto un ampliamento nel 2002 con nuove offerte: al "pacchetto di inizio scuola" e a quello dei "giochi sicuri", entrambi contenenti informazioni rivedute e aggiornate, si è aggiunta la cartellina riguardante "estate, sole e vacanze". Essa ha riscosso un grande interesse soprattutto in occasione delle uscite estive dello sportello mobile.

Aggiornamento di scolaresche / formazione dei giovani consumatori

Le visite di scolaresche agli uffici del Centro Tutela Consumatori sono ormai un'abitudine consolidata. Molti degli insegnanti che hanno scoperto questo servizio del Centro ritornano con una certa regolarità, tanto che alcune scuole sono ormai ospiti fissi ogni anno. Con il tempo si è andata delineando una preferenza soprattutto da parte delle scuole ad indirizzo professionale. È interessante notare come i giovani vivono queste visite: da un lato come diretti interessati perché già coinvolti a pieno titolo nella sfera del consumo, dall'altro come future controparti dei consumatori, perché avviati ad un'attività in ambito commerciale, professionale o produttivo. Non è male allora che essi apprendano prima possibile che esistono diritti del consumatore, tests merceologici e possibilità di informazione indipendente per i consumatori. Anche il Centro trae particolare profitto da questi contatti con "futuri operatori economici", perché essi pongono le fondamenta per una possibile collaborazione futura. Le scuole ad orientamento professionale ricavano invece da ogni incontro con il Centro la conferma dell'impegno che nell'attività economica non può assolutamente mancare per il rispetto della qualità del lavoro e dei servizi offerti. In genere offriamo a queste classi delle unità didattiche che, in sintonia con gli insegnanti che propongono l'incontro, durano circa 120 minuti e comprendono un primo studio dei meccanismi "aziendali" del CTCU, una panoramica sulle regole fondamentali della tutela consumeristica, nonché una ricerca in proprio di informazioni e di collegamenti tra la parte di lezione teorica e la reale disponibilità di materiale presso le strutture del Centro. Nel 2002 si sono accolte 23 classi, per complessivi 418 tra scolari e studenti.

Resta ancora da chiarire il problema della partecipazione finanziaria alla quale le scuole sarebbero chiamate quale parziale contropartita all'impegno per esse profuso dal CTCU, attualmente fissata in 65 Euro. I visitatori "tradizionali" hanno escogitato meccanismi contabili che permettono di effettuare questo versamento nelle casse del Centro, mentre quelli che per la prima volta desiderano presentarsi nelle nostre strutture devono spesso desistere se non riescono a motivare il proprio Preside o il personale amministrativo della scuola per tale stanziamento.

Confidiamo per il futuro che l'intervento dell'Assessore competente possa condurre ad una soluzione semplice per questo piccolo problema.

Ogni tanto gli specialisti del Centro continuano a partecipare in veste di referenti esterni in alcune scuole, e qui di preferenza nell'ambito delle meglio remunerate "lezioni tenute da esperti".

yomag.net

Già dal 1999 il CTCU ed il CEC Bolzano prendono parte assieme ad altre associazioni consumeristiche di tutt'Europa al progetto yomag.net.

Yomag.net è un sito scritto da ragazzi per ragazzi, incentrato su tutti quegli argomenti che interessano i consumatori in erba. L'idea è quella dell'infotainment e cioè quella di divertirsi ad informare altri coetanei. L'elaborazione e la redazione dei singoli articoli del sito viene realizzata in modo autonomo dai ragazzi durante le ore scolastiche con il sostegno dei professori dove necessario. Le associazioni consumeristiche provvedono invece a coordinare i lavori ed a rifornire i professori con informazioni e conoscenze consumeristiche.

Da febbraio 2002 il sito ospita la interlocutrice virtuale "Kim" (un cosiddetto Lingubot à - un robot parlante), che oltre a dare il benvenuto ai visitatori del sito si presta a rispondere ad una pluralità di domande in materia di consumo. Da un ampio sondaggio condotto fra i visitatori del sito è risultato che Kim riesce simpatica e che viene vista come un arricchimento del sito yomag.net.

Nell'estate del 2002, in occasione del summit mondiale a Johannesburg, è stata concordata ed avviata una nuova collaborazione con l'UNEP, la UNESCO e con vari governi europei. Ciò ha comportato tra l'altro un nuovo orientamento contenutistico del sito e cioè nella direzione della sostenibilità. Lo scopo ("Youth Dialogue on consumption, lifestyles and sustainability") di questa nuova partnership è quello di richiamare l'attenzione dei

giovani sulle conseguenze a livello mondiale delle nostre abitudini di consumare, dandoli la possibilità di scrivere ed informare altri giovani in materia.

Durante l'annuale incontro degli studenti partecipanti al yomag.net tenutosi a Bressanone i summenzionati nuovi contenuti sono stati subito sperimentati. Per prima cosa è stato presentato il sito della UNEP e della UNESCO www.youthxchange.net, il quale contiene un training kit relativo al consumo sostenibile e responsabile, utile a professori, collaboratori di associazioni per giovani ed altri interessati per la presenza di materiale informativo, metodologie, statistiche da poter usare nella rielaborazione dell'argomento con gli studenti.

Il sito yomag.net costituisce invece lo strumento pratico della partnership: i giovani, dopo aver approfondito un argomento sul consumo sostenibile, possono pubblicare i propri articoli sul sito incitando magari anche altri coetanei a riconsiderare la tematica da loro esaminata. Infatti il sito prevede la possibilità di commentare i testi pubblicati, creando così lo spazio per lo scambio di opinioni da parte di giovani consumatori di tutto il mondo.

Durante l'incontro a Bressanone i professori e gli studenti hanno elaborato dei metodi per una migliore presentazione ed un più proficuo trattamento dell'argomento della sostenibilità del consumo nelle lezioni a scuola. A questo scopo hanno assistito ad una presentazione da parte della OEW (Organizzazione per un mondo sociale) del cosiddetto "Schokokoffer", una relazione con molti aspetti pratici sulle conseguenze negative della produzione del cioccolato da parte di grandi industrie per i Paesi che coltivano la pianta (Costa d'Avorio, Brasile, Ecuador, Ghana) e con delucidazioni sul mercato transfair. In tale occasione è stata anche trattata la nuova Direttiva UE che permette la sostituzione di 5 % di burro di cacao con grassi vegetali di minor qualità.

Dopo questa relazione gli studenti assieme ai professori hanno calcolato la propria impronta ecologica (www.myfootprint.org), la quale rispecchia il proprio consumo di risorse in base allo stile di vita e di consumo e più precisamente in relazione al modo di abitare, di mangiare, di spostarsi da un luogo all'altro.

Prendendo spunto dal progetto schoolway.net i professori hanno poi elaborato per tutte le scuole partecipanti allo yomag un "concorso per pedoni". Scopo di questo progetto è quello di entusiasmare i giovani ad utilizzare il più sostenibile dei mezzi di trasporto e cioè le proprie gambe.

In conclusione dell'incontro gli studenti hanno avuto la possibilità di prepararsi una cena a base di prodotti sostenibili e di apprezzare il diverso sapore che cibo fresco ed eticamente sostenibile ha. Dopo la cena gli studenti si sono avviati di loro iniziativa a piedi per ritornare al loro albergo percorrendo più di 3 chilometri.

Le esperienze dell'incontro a Bressanone sono state poi trascritte in altrettanti articoli per il yomag.net, dove ora possono essere riviste.

Acquisito un bel numero di esperte

Nello scorso anno di attività il CTCU ha acquisito ben 14 nuovi collaboratori esterni: si tratta di 13 donne ed 1 uomo che hanno frequentato il corso del Fondo Sociale Europeo organizzato dalle ACLI di lingua tedesca in collaborazione con il CTCU per la "formazione di referenti nell'ambito della tutela del consumatore".

Alla fine di novembre 2002 tutti i 14 partecipanti hanno concluso la formazione, e da allora si sono resi disponibili per seguire quali collaboratori esterni coordinati le iniziative dove il Centro potrà coinvolgerli.

L'informazione consumeristica su ruote

Lo sportello mobile del consumatore rappresenta ormai uno strumento essenziale nel lavoro di informazione volto ai consumatori. 2600 le persone che lo scorso anno hanno approfittato di questa offerta informativa e di prima consulenza per così dire a casa propria, nella piazza centrale del proprio paese o nelle immediate vicinanze. Alle tappe ormai tradizionali di Silandro, Naturno, Merano, Lana, Bolzano, Chiusa, Bressanone, Vipiteno e Brunico si sono aggiunte quelle di Egna, con una presenza a cadenza mensile, nonché i Comuni di Termeno, Appiano e Caldaro, che offriranno la presenza del camper in tre occasioni ogni anno. Inoltre sono programmate tutta una serie di presenze sporadiche in varie località della provincia e in tutti i mesi dell'anno.

Particolarmente gradite sono risultate le iniziative di misurazione delle radiazioni elettromagnetiche prodotte dai telefonini, nonché le cartelline presentate quali pacchetti informativi su alcuni argomenti.

Infine, la presenza del camper è risultata sempre molto curata e organizzata quando vi si sono dedicate alcune delle persone in formazione quali referenti. In tali occasioni la fantasia e l'impegno sono risultati veramente eccezionali (così ad Appiano, Caldaro, Campo Tures).

Consulenza ed informazione nelle Comunità Comprensoriali

Qui la consulenza offerta ha seguito tre obiettivi: prima di tutto si è voluto che i destinatari di tale consulenza potessero acquisire informazioni il più esaurienti possibile e senza alcun legame con interessi commerciali, tali da

evitare decisioni sbagliate con relative ripercussioni finanziarie e/o di emergenza sociale. In secondo luogo si è cercata insieme al consumatore una via che potesse giungere ad una soluzione quando purtroppo le decisioni sbagliate fossero già state assunte. Infine, si sono curate in massima misura le informazioni che anche in ambito periferico potessero offrire elementi interessanti.

Gli ambiti dell'attività svolta dalle sedi staccate di Merano, Bressanone, Chiusa, Vipiteno e - nuovo ingresso dal febbraio 2002 - Brunico comprendono la prima consulenza su questioni generiche della tutela consumeristica, prima di tutto assicurazioni, acquisti vari, alcuni aspetti della bioedilizia, tariffe telefoniche (di rete fissa, compresi i nuovi gestori) ed il tema Euro.

Per quanto riguarda invece la CONSULENZA SUL BILANCIO FAMILIARE si è trattato soprattutto di avvicinare il consumatore a tenere aggiornato un semplice libretto contabile, con l'obiettivo di giungere ad un migliore controllo di tutte le voci di entrata ed uscita, mentre un altro ragguardevole impegno ha trovato espressione nella consulenza precontrattuale per i consumatori interessati a stipulare contratti assicurativi.

Nel complesso si può concludere che la situazione finanziaria dei nuclei famigliari risulta più tesa rispetto all'anno precedente, con la conseguenza che alla vigilia di qualsiasi spesa rilevante si considerano con molta maggiore attenzione le informazioni disponibili. D'altra parte però le famiglie non sono riuscite a contenere un aumento della propria esposizione finanziaria, essendosi viste costrette ad indebitarsi per sostenere le proprie necessità di consumo.

Consulenza nel Municipio di Bolzano / conferenze nei quartieri

In collaborazione con il CTRRCE il CTCU ha offerto una consulenza per consumatori settimanale presso l'URP del comune di Bolzano. La maggioranza dei problemi riguardava il commercio ed il pubblico servizio, come anche domande su cellulari e telefoni a rete fissa. Per garantire un rifornimento capillare della città, nei quartieri sono stati organizzati conferenze e pomeriggi informativi.

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e ulteriori 239 soci

Membri del direttivo:

Presidente: Heidi Rabensteiner

Vice presidente: Alberto Filippi

Membri: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco

Direttore: Walther Andreaus

Revisori dei conti: Bernhard Resch, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente: Luis Durnwalder

Camera di Commercio: Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Günter Rauch

Centro Tutela Consumatori: Walther Andreaus, Alberto Filippi, Pino Giordano, Josef Wierer

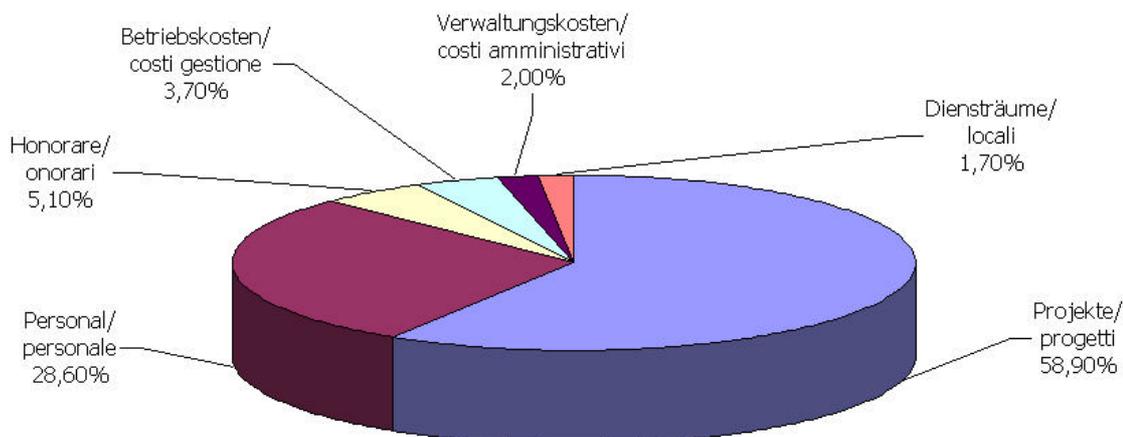
Segreteria: Elisabeth Spergser

Riepilogo finanziario

Entrate 2002

Provenienza	Importo (€)	± 2001
Provincia	243.037,25	+ 21 %
Contributi per progetti	347.673,97	+ 6 %
Risorse proprie	15.198,30	+ 43 %
Totale	605.909,52	+ 11 %

Uscite 2002



Centro Tutela Consumatori Utenti

Collaboratori (al 31.12.2002)

	tempo pieno	part-time
Centro Tutela Consumatori Utenti		
Direttore	1	
Consulente allround	2	
segreteria/prima consulenza	1	1
Centro Europeo Consumatori		
Direttrice	1	
Consulente allround (esterna)	1	
segreteria	1	
Filiali		
Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno	1	3
Collaboratori esterni		
collaboratori esterni aggiuntivi	1	6
Totale	9	10

Uffici:

Sede del Centro Tutela Consumatori ed Utenti:

39100 Bolzano, via Dodiciville 2
 Infoshop e consulenze
 tel. +39 0471 975597 , fax +39 0471 979914
 www.centroconsumatori.it, info@consumer.bz.it

Centro Europeo dei Consumatori:

39100 Bolzano, via Brennero 3
 Tel. +39-0471-98.09.39, Fax. +39-0471-98.02.39
 www.euroconsumatori.org, info@euroconsumatori.org

Centro di consulenza presso la Comunità comprensoriale Burggraviato

39012 Merano, c.so Libertà 62, II piano tel. +39 0473 270204

budget.meran@tiscalinet.it

Orari: tutti i giorni 9-12, mercoledì anche 16-18

Centri di consulenza presso la Comunità comprensoriale Bassa Val d'Isarco

39042 Bressanone, Via Sabbiona 3,

(Sede amministrativa della comunità comprensoriale, piccola sala riunioni)

Tel. +39-0472-82.05.33

Orari: 1°, 2°, 3° e 5° Mercoledì del mese, 9 - 12

(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei giorni restanti, Tel. 0472-820511, Comunità comprensoriale Val d'Isarco)

39043 Chiusa, Seebegg 17

Orari:

4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei restanti giorni, Tel. 0472-847494, Distretto sociale)

Centro di consulenza presso la Comunità comprensoriale Alta Val d'Isarco

39049 Vipiteno, Via Stazione 1, sala riunioni

Orari:

Lunedì dalle 9 alle 11, Mercoledì dalle 17 alle 19

(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei restanti giorni, Tel. 0472-726 011 Distretto sociale)

La sala riunioni è raggiungibile durante le ore di consulenza Tel. 0472 761 212.

Centro di consulenza presso la Comunità comprensoriale Val Pusteria

39031 Brunico, via Dante, 2

Orari:

Giovedì 9 - 11 consulenza generale,

14.30 - 16.30 consulenza giuridica per questioni consumeristiche

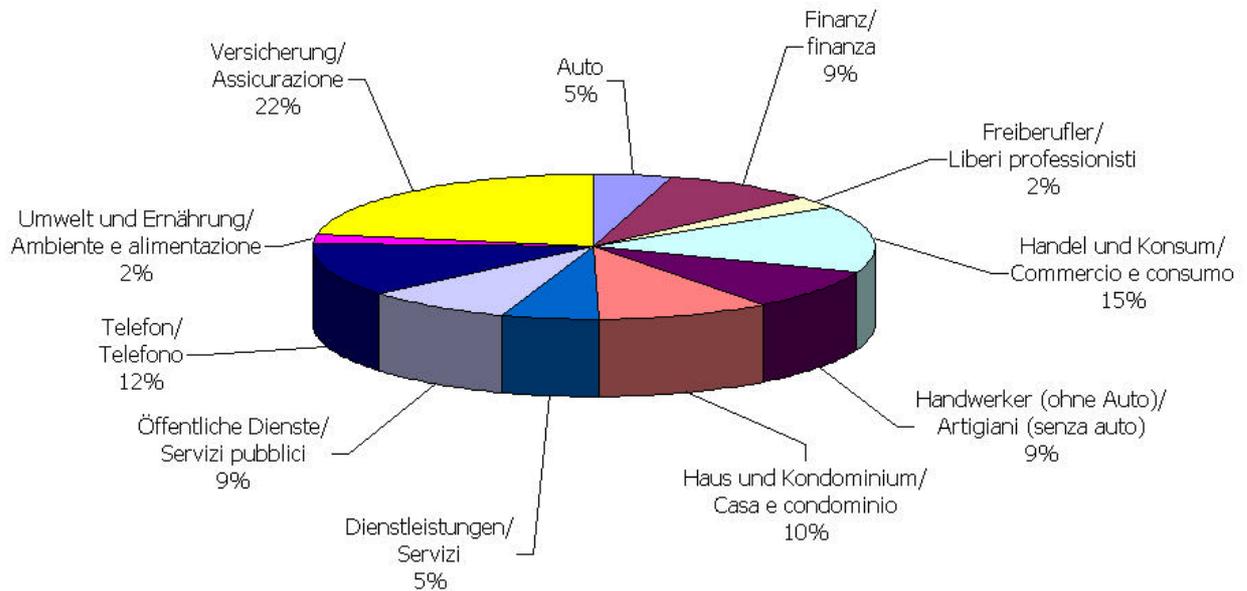
(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei giorni restanti, Tel. 0474-410748)

Riepilogo contatti con consumatori

Tipo di servizio	2002	2001	±%
Consulenze	2.062	1.715	20
Richieste d'informazione			
- al telefono, per lettera, per e-mail, personali	9.570	6.668	44
- Biblioteca	835	700	19
- consumatori reindirizzati (posting)	2.680	1.800	49
Sportello mobile	2600	2.024	28
Contatti filiali	1.467	630	133
Seminari, conferenze	1.430	1.200	19
Visite alunni alla sede	418	600	-30
Centro Europeo Consumatori Richieste d'informazione e consulenze transfrontaliere	1.547	1.476	5
Totale	22.609	16.813	34
Visite internet sui siti del CTCU (900 al giorno) e CEC (140 al giorno)			

Consulenze per argomento

Beratungen nach Bereich/Consulenze per argomento 2002 Gesamtanzahl/Totale: 2.062



Richieste d'informazione per argomento

Infonachfragen nach Bereich/Richieste d'informazione per argomento 2002 Gesamtanzahl/Totale: 9.570

