

RELAZIONE ANNUALE

2013

Il nostro lavoro per i consumatori in tempi di crisi

Centro Tutela Consumatori Utenti

LA VOCE DEI CONSUMATORI



RELAZIONE ANNUALE 2013

Premessa _____	3
Rappresentanza istituzionale dei consumatori _____	4
Diritto dei consumatori e mercato _____	5
Servizi finanziari _____	6
Assicurazioni e previdenza _____	7
Ambiente e salute _____	8
Abitare, costruire, energia _____	9
Casa, bilancio familiare e tessili _____	10
Trasporti e comunicazioni _____	12
Alimentazione _____	13
Consumo critico _____	14
Viaggi e tempo libero _____	16
Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net) _____	16
Conciliazione e composizione delle liti _____	17
Formazione dei consumatori _____	18
Progetti 2013 _____	19
Il nostro sito: www.centroconsumatori.it _____	20
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica _____	21
Sedi staccate e sportello mobile _____	28
Nomi, cifre, fatti _____	29

Premessa

Il nostro lavoro per i consumatori in tempi di crisi

La presente relazione annuale mostra in modo più che evidente, come il lavoro del CTCU si sia andato a modificare in termini quantitativi e qualitativi negli ultimi anni. Stanno guadagnando il palco quelle richieste dei consumatori che radicano nei nuovi mercati liberalizzati, quale ad esempio quello dell'energia o delle telecomunicazioni.

Ogni anno sono sempre di più gli argomenti sui quali i consulenti del CTCU vengono interpellati dai consumatori della nostra provincia. Nel corso del 2013 il CTCU ha, ad esempio, informato, consigliato ed assistito numerosi risparmiatori alla prese con le quote di un fondo immobiliare in forte perdita, ha spiegato a genitori i rischi di figurine-giocattolo pericolose per la salute, ha sostenuto consumatori nella ricerca di polizze auto più convenienti (in tale ultimo caso, vi è da sottolineare tuttavia come i nostri sforzi si rivelino vani senza un deciso e necessario intervento del legislatore, visto che la media dei premi pagati dagli automobilisti in Italia ammonta al doppio di quelli francesi e è l'80% più cara rispetto a quelli germanici).

Oltre 39.000 di utenti e consumatori si sono rivolti ai nostri sportelli; il nostro sito è stato visitato da ben 1,9 milioni di persone (un record), e gli importi recuperati a favore dei consumatori ammontano a 1,02 milioni di euro. I problemi legati al potere d'acquisto riguardano sempre più famiglie: I consumatori sono sempre più stressati e insicuri – così titola la relazione sulla nostra attività nel 2013.

Che i servizi offerti dal CTCU in tutto la loro varietà siano necessari, lo vediamo dalla costante domanda. Il rovescio della medaglia: chi cerca assistenza deve spesso attendere pazientemente il proprio turno, per poter accedere alle informazioni e consulenze del Centro. La grande varietà degli argomenti trattati ha reso necessaria un'ulteriore specializzazione, sia per quanto riguarda le consulenze che per quanto concerne le richieste di informazioni.

Le famiglie devono prepararsi a giorni ancora più difficili da un punto di vista delle scelte di consumo. Ad oggi possiamo solo immaginare quale impegno concreto ci richiederà anche nel corso di quest'anno la gestione del nostro bilancio familiare, anche perché non tutti posseggono, in modo automatico e naturale, le necessarie, relative risorse e conoscenze. Inoltre aumentano di continuo le barriere e gli ostacoli per le famiglie nei vari mercati: l'accesso all'informazione, alla consulenza e alla giustizia non pare, infatti, andare di pari passo con i processi di liberalizzazione avviati o in fase di avvio e questo nonostante i prodigiosi sforzi da parte delle associazioni di tutela come la nostra.

Come negli anni passati, i consumatori sono alle prese con gravosi problemi di potere d'acquisto, aumento dei costi, mancanza di trasparenza nei mercati, aumento di modelli commerciali aggressivi o scorretti nonché con la crisi economica, sempre incombente e minacciosa. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno portato più concorrenza in alcuni settori, nuovi operatori sul mercato ed offerte di prodotti e servizi diversificati. Per i consumatori-trici questo significa sì l'opportunità di poter disporre di nuove offerte – ma anche il pericolo di scelte errate.

Vista la complessità dei contesti, una prima consulenza oppure una lettera-tipo quale strumento di auto-aiuto spesso non bastano per far valere in modo efficace i propri diritti di consumatori. In particolare gli operatori delle società telefoniche tendono a considerare sempre meno addirittura i reclami e le lamentele dei loro clienti.

La migliore strategia per combattere la crisi economica in atto ed evitare il lento scivolamento verso una massiccia recessione consisterebbe in un rafforzamento del consumo privato. L'economia trarrebbe sicuro beneficio dal fatto di poter disporre di consumatori e consumatrici che si trovano in tasca più denaro, ma anche dal fatto che questi ne facciano un uso sensato. Proprio riguardo a tale ultimo aspetto ci si accorge di quali frutti possa portare l'attività del Centro Tutela Consumatori. Se la concorrenza non funziona, le strutture di vendita sono inefficienti e l'informazione del consumatore carente, la popolazione spende in certi settori molto più di quanto essa dovrebbe o potrebbe permettersi. Lo spreco di risorse a danno delle famiglie e del loro potere di acquisto potrebbe essere evitato solo migliorando l'informazione, ad esempio attraverso i confronti 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 ampia misura la rotta da seguire, consentendo o meno la conservazione dei posti di lavoro e influenzando la qualità sociale ed ecologica della vita negli anni a venire. Si capisce quanto sia determinante una capacità autonoma di orientamento da parte dei consumatori. Il CTCU individua esattamente qui il proprio ruolo, puntando su un'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 presso le proprie controparti e ad evitare pesanti e sgraditi errori di valutazione, come ad esempio nella costruzione di una 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 ed interessati ai prodotti offerti. In terzo ed ultimo luogo per la pubblica amministrazione, che si vedrà sollevata dalle necessità di controllo 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 reso comprensibili gli sviluppi a livello comunitario, e, laddove necessario, accompagnato i cambiamenti in modo critico. Così interpretiamo la nostra partecipazione alla Rete dei Centri Europei dei Consumatori nonché alla rete europea NEPIM (network for the promotion of sustainable consumption in European Regions). Purtroppo la tutela dei consumatori non può contare su finanziamenti "garantiti". Rispetto al 2008 il contributo provinciale ordinario al CTCU è stato ridotto di oltre il 15%, e si è attestato nell'ultimo anno a 381.111 euro. Aggiungendoci l'inflazione di periodo (12%), il calo del finanziamento ordinario è stato, in termini reali, del 27%! Stando così le cose non è certo possibile ampliare la tutela dei consumatori in Alto Adige, né tanto meno adoperarsi efficacemente per rafforzarne i diritti. Al contrario. Anche l'attività di chi tutela i consumatori ha bisogno di poter essere pianificata, per divenire uno strumento efficace nelle mani dei consumatori, soprattutto in questi tempi davvero difficili per molti.

Priska Auer, Presidente

Walther Andreas, Direttore

Rappresentanza istituzionale dei consumatori

Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze

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

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

Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale

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

Collaborazione a livello nazionale

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

Diritto dei consumatori e mercato

Rilevatori di gas: una storia infinita?

Per l'ennesima volta nel corso del 2013 si sono presentati a casa di numerose famiglie in Alto Adige rappresentanti di alcune ditte con l'intento di installare dei rilevatori di gas "per decreto". Nelle note d'ordine si parlava invece a chiare lettere di un "acquisto volontario". I consulenti del CTCU hanno aiutato dozzine di consumatori a recedere dai contratti d'acquisto conclusi, e a recuperare gli importi versati alla ditta a titolo di acconto oppure quale prezzo d'acquisto. In totale il CTCU ha recuperato quasi 10.000 euro.

Guasti programmati a danno dei consumatori?

Sempre di più si vanno diffondendo sistemi di produzione che mirano a creare, di proposito, debolezze strutturali nei prodotti realizzati, soprattutto per quanto riguarda elettrodomestici ed apparecchi elettronici. Capita così che a distanza magari di pochi anni dall'acquisto, computer, telefoni cellulari e lavatrici evidenzino gravi difetti di funzionamento e diventino, di fatto, inutilizzabili. Esperti in Germania stimano in ben 100 miliardi di euro i danni ai consumatori derivanti da questa obsolescenza "programmata". In particolar modo in Italia e in Germania, dove è previsto che già dopo sei mesi dalla data di acquisto l'onere delle prove si inverta, i consumatori sono penalizzati. Il CTCU pertanto chiede di estendere la garanzia legale a 5 anni per i piccoli elettrodomestici, e a 10 anni per quelli più grandi.

Garanzia: tempi di riparazione lunghi e rimando ai service center

Le domande sulla garanzia nel 2013 hanno riguardato in particolare due argomenti. Da una parte prodotti mandati in riparazione vi restavano per periodi eccessivamente lunghi, senza che i consumatori avessero alcuna notizia a riguardo. Dall'altra, si è notato che soprattutto per quanto riguarda le grandi catene di vendita, i consumatori sempre più spesso vengono reindirizzati ai service center, contrariamente a quanto previsto dalle norme legali sulla garanzia. I consulenti hanno seguito i consumatori in queste problematiche, ed i casi più significativi sono anche stati segnalati all'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato. Spetta a quest'ultima vagliare se sussista una pratica commerciale scorretta.

Niente confezione originale? Niente diritti!

Un altro grattacapo per molti consumatori nel 2013: se un prodotto deve essere riparato durante il periodo di garanzia, il venditore può rifiutarsi di ripararlo se non possiede più la confezione originale? E se voglio esercitare il mio diritto di recesso, il fatto di aver buttato via la scatola me lo impedisce? I nostri consulenti hanno dovuto chiarire questi dubbi: la risposta alle due domande è un "no" deciso. Soltanto se un cambio prodotto viene concesso per cortesia commerciale è lecito imporre anche il reso della confezione originale. Non si spiega il motivo dell'aumento di simili informazioni sbagliate da parte dei venditori che registriamo ciclicamente.

A tutti gli smartphone piace l'acqua?

Un trend davvero singolare è stato registrato per quanto riguarda la riparazione in garanzia degli smartphone. Dopo l'accettazione da parte del venditore per la riparazione questo comunica di non poter eseguire l'intervento in garanzia (e quindi gratuitamente), in quanto vi sarebbe un'infiltrazione d'acqua all'interno del telefono. Il forte aumento di simili casi farebbe supporre un sistema mirato (oppure fare il bagnetto al proprio smartphone è un passatempo in voga fra gli altoatesini ...). In quanto però il "corpus delicti" si trova già nelle mani dei venditori diventa molto difficile, se non impossibile, aiutare i consumatori. Il CTCU continuerà a monitorare la vicenda.

Servizi finanziari

Fondo immobiliare Dolomit: avviata causa pilota

Nella primavera del 2013 il CTCU ha deciso di avviare con quattro risparmiatori locali un'azione legale nei confronti della Cassa di Risparmio di Bolzano, in relazione alla vicenda dell'investimento nel fondo immobiliare Dolomit, collocato nel 2005 e a fronte del quale circa 4000 clienti dello stesso Istituto hanno lamentato più o meno ingenti perdite finanziarie. A seguito dell'OPS (offerta pubblica di scambio) conclusasi a fine 2013, le perdite in conto capitale si sono concretizzate nell'ordine di ca. il 36% del capitale investito.

Lehman Brothers – recuperate ingenti somme

Sempre nel corso del 2013, due risparmiatori assistiti in causa dal legale del CTCU, Prof. Massimo Cerniglia di Roma, sono riusciti a recuperare complessivi oltre 280.000 euro in relazione a perdite finanziarie scaturite dal fallimento investimento in titoli della banca americana Lehman Brothers. In entrambi i casi, i giudici hanno ritenuto responsabili dei danni subiti gli Istituti bancari che avevano venduto i titoli ai clienti, a seguito della violazione di norme dell'intermediazione finanziaria (Testo Unico della Finanza).

Clonazioni e altri abusi con carte bancomat e di credito

Grazie all'assistenza del CTCU, nel corso dell'anno passato, vari clienti di Poste Italiane, che avevano subito danni, in taluni casi anche consistenti, in relazione ad operazioni illecite con le proprie carte di pagamento (Postepay, Postamat), effettuate a seguito di clonazioni e fenomeni di phishing, sono riusciti a recuperare le somme sottratte, inoltrando ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it).

Polizze vita legate ai mutui

Una coppia di bolzanini, dopo una contestazione e richiesta di rimborso inoltrata a mezzo del CTCU, è riuscita a recuperare una consistente parte (circa l'80%) del premio di due polizze (oltre 18000 euro) che una primaria banca nazionale aveva fatto loro sottoscrivere, spacciando la relativa stipula come "obbligatoria", mentre in realtà era "facoltativa", in occasione della conclusione di un mutuo prima casa acceso qualche anno prima. Sia la banca che la compagnia assicurativa emittente delle polizze, erano state sanzionate nel corso del 2012 dall'Antitrust per pratica commerciale scorretta, in relazione ad identico comportamento.

Libretti a risparmio e antiriciclaggio

Dal marzo 2011 i possessori di libretti a risparmio al portatore dovevano ridurre il saldo degli stessi ad una somma inferiore ai 1000 euro, a seguito delle nuove norme sul cd antiriciclaggio del contante. Chi non lo ha fatto, è incorso in salatissime sanzioni da parte dello Stato. Due associati del CTCU, che si erano visti comunicare un preavviso di sanzione da parte della Ragioneria dello Stato, sono riusciti, grazie all'aiuto del CTCU, ad ottenere l'archiviazione della propria pratica, presentando una motivata memoria riguardante i rispettivi casi, che ha incontrato il parere favorevole dell'amministrazione finanziaria.

Confronti: costi dei conti correnti, condizioni dei mutui casa, rendimenti

Anche nel corso del 2013, il CTCU ha effettuato le consuete comparazioni dei costi dei conti correnti, delle condizioni dei mutui casa e dei rendimenti dei conti deposito. Per quanto riguarda i conti correnti si è confermata la tendenza di possibili consistenti risparmi di spesa nel caso in cui gli utenti bancari decidano di aprire un conto online al posto di uno tradizionale allo sportello. Il CTCU ha fornito informazione e consulenza anche a coloro che desideravano aprire un conto cd. "di base". Nei conti deposito la tassazione rischia di "mangiarsi" i rendimenti, mentre per i mutui si confermano spread tuttora alti nonostante parametri ai minimi storici.

Assicurazioni e previdenza

Il “check-up” assicurativo

Molto richiesti i colloqui di consulenza ed il cd. check up assicurativo, nel corso del quale viene analizzata l'intera situazione assicurativa del consumatore. Insieme viene elaborato il fabbisogno assicurativo, e comparato con le polizze attualmente in essere, valutando eventuali migliorie da apportare. Contratti superflui vengono disdetti, mentre invece si cerca la migliore offerta per le coperture mancanti. In questi colloqui tentiamo di spiegare con parole semplici, i termini specifici del settore, in modo che i consumatori possano accrescere e consolidare le loro conoscenze.

Check-up RC auto

La decisione del legislatore di abolire il termine per la disdetta delle polizze RC auto ha fatto aumentare la propensione dei consumatori a cambiare ogni anno la compagnia assicuratrice. Tramite un apposito foglio informativo abbiamo informato i consumatori sul “Trovaofferte”, strumento digitale messo a disposizione dall'IVASS (Autorità di vigilanza del settore), tramite il quale è possibile cercare i premi più convenienti per la propria auto. Chi ha incontrato difficoltà nell'utilizzo del calcolatore è stato aiutato dai nostri consulenti. Nella stragrande maggioranza dei casi è stato possibile trovare un'offerta più conveniente per i consumatori.

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

Il CTCU ha assistito anche nel 2013 numerosi consumatori coinvolti in situazioni difficili o in sinistri, riuscendo ad offrire loro un aiuto concreto per giungere ad affermare in tempi accettabili i diritti in gioco. Ci preme sottolineare l'importanza di compilare con cura la cd. constatazione amichevole, fornendo indicazioni veritiere e dettagliate: la stessa infatti è la base per ogni risarcimento. Inoltre, in casi di ferite o traumi è sempre opportuno recarsi al pronto soccorso, in quanto le compagnie assicurative danno più rilevanza ai certificati ospedalieri che a quelli del medico di base. In generale è possibile constatare che in caso di sinistro i consumatori sono spesso insicuri sul da farsi. Nei casi sottoposti siamo quasi sempre riusciti ad ottenere buoni risarcimenti per i consumatori.

Polizze vita

Anche nel 2013 sono state fatte molte consulenze sulle polizze vita. Molti consumatori hanno dubbi sui contratti firmati, oppure vorrebbero ulteriori informazioni sui calcoli relativi al capitale a fine contratto. Nel 2013 sono stati inoltre riaperti per due volte i termini per chiedere la restituzione delle cosiddette “polizze dormienti”; abbiamo informato i consumatori tramite i mass media.

RC auto, quanto mi costi?

Nel 2013 il CTCU, in cordata con altre quattro associazioni dei consumatori, ha partecipato al progetto “Rc auto, quanto mi costi?”, cofinanziato dal CNCU. Obiettivo del progetto era intensificare l'informazione per i consumatori, per permettere ai consumatori una scelta critica e consapevole in questo settore. Studi nell'ambito del progetto hanno evidenziato forti criticità sul mercato assicurativo italiano. Anche nei confronti degli altri paesi europei, l'indagine Antitrust del febbraio 2013 ha confermato che nel nostro Paese il premio medio pagato è più del doppio di quelli di Francia e Portogallo, supera dell'80% quello tedesco e di quasi il 70% quello olandese.

Ambiente e salute

Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche: la “bussola delle tariffe”

Il progetto di consulenza sui costi delle cure dentistiche è stato portato avanti anche nel corso del 2013. Si è proceduto ad ampliare il database dei prezzi, ad entrare in contatto con vari studi medici al fine di concordare forme di collaborazione, a sensibilizzare la popolazione tramite adeguate campagne di informazione nonché ad offrire consulenza in casi concreti presso la sede del CTCU e lo Sportello mobile. La consulenza telefonica risulta sempre più gradita fra i consumatori. Si è svolto un incontro con i rappresentanti dell'Ordine dei Odontoiatri, al fine di migliorare i rapporti fra pazienti e dentisti.

Per rendere possibili dei risparmi di spesa, dal 2012 è attivo il servizio della “mediazione preventivi”, il quale si occupa di contrattazioni (prezzi e lavori) con i dentisti. Le novità introdotte riguardo ai rimborsi per le spese curative sono da valutarsi negativamente, per quanto riguarda l'accessibilità, il sostegno alla prevenzione e la considerazione delle famiglie.

Fra i risultati raggiunti nel corso dell'anno possiamo elencare anche l'intensificarsi del dialogo con i dentisti locali, con scambio di opinioni e aumento della consulenza, anche al fine di migliorare l'assistenza nel caso di singoli problemi concreti.

La consulenza è stata affiancata da 54 incontri nei Comuni altoatesini periferici tramite lo sportello mobile, al fine di rendere disponibili le informazioni anche nelle zone periferiche. Inoltre è stato pubblicato e distribuito materiale informativo, sia in versione cartacea che online. Il progetto ha coinvolto persone di tutto il territorio, senza distinzioni fra gruppi linguistici o ceti d'appartenenza. Restano invariate le lamentele riguardo errori di intervento, pratiche commerciali scorrette, utilizzi di materiale di dubbia provenienza e prezzi applicati troppo alti.

Davvero allarmante, infine, il fatto che sono parecchi i pazienti che non dispongono delle risorse finanziarie per cure odontoiatriche tempestive, e che per tale motivo tendono a posticiparle.

Le controversie con i dentisti hanno riguardato in linea principale gli impianti. Per sostenere al meglio i consumatori nelle richieste di risarcimento, in questi casi si è scelto di far redigere una perizia medico-legale.

Figurine-giocattolo pericolose per la salute?

Nello scorso giugno molti genitori si sono rivolti al CTCU, lamentando la presenza di un forte, sgradevole odore di solvente su dei giocattoli. Questi erano stati distribuiti gratuitamente e anche venduti nei negozi del di una nota catena alimentare. Il CTCU ha quindi richiesto l'analisi delle figurine-giocattolo al Laboratorio di analisi alimentari dell'Agenzia Provinciale per l'Ambiente, il quale vi ha trovato solventi nocivi e cancerogeni, reputando perciò il prodotto “non sicuro ai sensi del Codice del Consumo”. La ditta invece ha sostenuto di essere in regola con tutte le certificazioni a riguardo. Ora il caso è pendente davanti alle Autorità competenti, in attesa di una decisione definitiva. Ai genitori abbiamo consigliato di rimuovere tali giocattoli dalle stanze dei bambini.

Deodoranti: meglio se senza alluminio

Sempre più consumatori decidono di usare solo deodoranti senza alluminio. Le sostanze dell'alluminio vengono considerate molto efficaci contro la sudorazione, e sono, pertanto, presenti in molti deodoranti, ma hanno degli effetti collaterali. Se usati a lungo, irritano la pelle e possono causare granulomi. Inoltre, sempre più spesso l'alluminio viene collegato all'Alzheimer e al cancro al seno. Per questi motivi, i collaboratori del Centro Tutela Consumatori Utenti si sono messi alla ricerca di deodoranti senza alluminio, per indicare ai consumatori i prodotti disponibili in Alto Adige.

Attenzione agli interferenti endocrini

Gli interferenti endocrini sono sostanze chimiche che possono alterare l'equilibrio ormonale degli organismi viventi, esseri umani compresi. Gli interferenti endocrini possono quindi “accendere”, “spegnere” o modificare i normali segnali inviati dagli ormoni: i loro effetti sono preoccupanti, proprio perché insidiosi e subdoli. La scorsa estate il CTCU ha pubblicato una guida del Ministero della Salute a riguardo, con i consigli per tutelarsi al meglio dai rischi collegati.

Abitare, costruire, energia

Problematiche inerenti la redazione dei contratti preliminari

Il servizio di consulenza è diretto ad aiutare i consumatori nella stesura di contratti preliminari di compravendita immobiliare. Sono molto infatti i consumatori che usufruiscono di questo servizio. Prima della stesura del documento viene fatta una completa consulenza in merito ai diritti e doveri, sia del venditore che dell'acquirente, vengono esaminati tutti i documenti necessari per una corretta compravendita e infine, sentite e valutate le esigenze delle parti, viene redatto un contratto ad hoc. Spesso accade che i consumatori si rivolgono a noi già con una bozza di contratto in quanto per es. comprano direttamente da una ditta costruttrice o l'agente immobiliare gli ha fornito una bozza. In questi casi compito del CTCU é controllare i contratti, assicurarsi che siano completi e correttamente redatti. Accade spesso però che i diritti dell'acquirente non siano sufficientemente tutelati, p. es la ditta venditrice inserisce nel preliminare una clausola con la quale pretende una penale in caso di ritardo nel pagamento del prezzo, senza però garantire lo stesso diritto all'acquirente inserendo una penale nel caso in cui l'immobile venga consegnato in ritardo, evenienza che si verifica molto spesso. La consulenza riguarda anche gli aspetti fiscali che ruotano intorno a un preliminare e a un contratto di compravendita: in particolare di quale sia la tassazione alla quale bisogna fare riferimento. La consulenza del CTCU ha ad oggetto anche il controllo delle bozze di contratti definitivi di compravendita redatti dai notaio.

Problematiche sorte dopo la sottoscrizione di proposte irrevocabili d'acquisto

Spesso il CTCU si trova ad affrontare casi che hanno ad oggetto la sottoscrizione da parte di futuri acquirenti di proposte irrevocabili di acquisto. Il problema principale che il CTCU ha ravvisato in fattispecie del genere é dato dal fatto che i sottoscrittori di tali atti non conoscono esattamente la validità giuridica di una proposta irrevocabile d'acquisto e spesso accade che anche gli stessi mediatori immobiliari non hanno fornito le giuste e dovute spiegazioni. Dopo la sottoscrizione accade magari che il promissario acquirente non é più intenzionato ad acquistare l'immobile e qui iniziano i problemi perché la proposta irrevocabile d'acquisto rimane vincolante per il proponente per un determinato periodo anche contro la sua volontà!

Agenzie immobiliari

Le problematiche in questo ambito riguardano principalmente il diritto o meno dell'agenzia di incassare una provvigione per la vendita di un immobile. Molti consumatori sono assolutamente ignari di quando sorga effettivamente il diritto dell'agenzia a vedersi riconoscere la provvigione. Per evitare qualsiasi controversia consigliamo sempre di concludere con le stesse agenzie un contratto contenente tutti i diritti e doveri degli agenti immobiliari. È bene indicare sempre un termine di validità del contratto e il prezzo base di vendita dell'immobile. Sconsigliamo assolutamente di sottoscrivere contratti che prevedano clausole di esclusiva a vantaggio dell'agente immobiliare o contratti che abbiano una durata illimitata, ossia fino alla vendita dell'immobile. Sono diversi i compiti che le agenzie dovrebbero assolvere in sede di stipula del preliminare, per esempio fare i dovuti rilievi catastali e tavolari, assicurarsi che non ci siano stati sull'immobile modifiche contrarie alla legge, registrare i contratti preliminari ecc; invece spesso accade che le stesse se ne disinteressino e lasciano tutto in balia dei consumatori assolutamente inesperti.

Problematiche inerenti vizi sull'immobile acquistato o costruito

Sono moltissimi i consumatori che si rivolgono a noi sottoponendoci casi aventi ad oggetto vizi sull'immobile appena acquistati o costruiti. In questo caso parliamo di vizi importanti come umidità, muffa, non corretto isolamento dell'immobile, errate pavimentazioni nei terrazzi. Le ditte costruttrici difficilmente si assumono la responsabilità di non aver eseguito a regola d'arte l'immobile, in quanto vizi di questo genere richiedono interventi importanti e costosi che le stesse ditte non si vogliono accollare. Per dimostrare la responsabilità delle ditte é sempre necessario fare eseguire una perizia da un consulente tecnico il quale attesti la presente di vizi, le relative cause, gli interventi necessari per eliminare i vizi e infine i costi degli stessi. Noi consigliamo sempre prima di procedere con l'acquisto di far visionare l'immobile ad un consulente di parte il quale, esaminando anche il capitolato, può già capire come sia stato costruito l'immobile.

Consulenza tecnica: detrazioni fiscali e incentivi

Gli argomenti più richiesti dai consumatori sono stati senza dubbio le detrazioni fiscali e gli incentivi legati ai risanamenti energetici. Nel corso del 2013 le norme, in particolare quelle relative alle modalità di accesso ai contributi, sono variate di continuo: vi sono state quindi molte domande a cui rispondere in colloqui di consulenza personali. A giugno del 2013 le detrazioni per i risanamenti energetici sono state portate dal 55% al 65%, ed è stato introdotto un nuovo bonus per l'acquisto di mobili. A fine 2013 i vari incentivi sono stati prolungati.

Sistemi di riscaldamento a confronto

Abbiamo registrato un forte interesse nell'ambito della sostituzione dei vecchi impianti di riscaldamento. I consumatori utilizzano spesso e volentieri il "termometro delle caldaie" nonché i molti opuscoli informativi sull'argomento messi a disposizione. Fra questi elenchiamo a titolo esemplificativo il confronto prezzi combustibili per riscaldamento. Questi materiali permettono ai consumatori di crearsi una panoramica dei vari sistemi di riscaldamento con relativi vantaggi e svantaggi. In questo settore si sono avuti importanti sviluppi sul versante dei combustibili alternativi. Ai consumatori offriamo un'informazione indipendente e critica. Anche in questo settore sono molto richieste le informazioni di dettaglio sui vari incentivi.

Risanamento di edifici

La tematica del risanamento è stata al centro delle consulenze in ambito tecnico. Anche in questo settore si sono registrate nel 2013 parecchie variazioni normative. Per adeguarsi alle norme europee, in primavera sono stati modificati gli standard minimi. Anche il cd. "bonus cubatura" è stato modificato in tale occasione, introducendo anche un limite temporale. Quale termine è stato fissato il 31 dicembre 2019.

Consulenza su tematiche condominiali

Nel 2013 è risultata particolarmente gradita la consulenza via e-mail, in quanto veloce e facilmente accessibile. Molte le domande relative alla riforma della legge sul condominio.

Nei casi più complessi si è arrivati a trovare accordi transattivi fra i proprietari, talune volte addirittura fra familiari in lite. Le richieste più frequenti sono sempre quelle legate alla suddivisione delle spese condominiali. Grazie ad una buona collaborazione con la sezione locale dell'ANACI la disponibilità al dialogo degli amministratori è aumentata notevolmente. I temi centrali della consulenza sono stati le spese condominiali, contestazioni riguardo l'operato dell'amministratore nonché l'impugnazione di delibere condominiali.

Casa, bilancio familiare e tessili

Nuovo servizio di consulenza su questioni fiscali

Da ottobre 2013 è attivo il nuovo servizio di consulenza su questioni fiscali; inoltre è stata elaborata una guida sugli incentivi fiscali nei risanamenti. Proprio in relazione ai bonus fiscali si è potuto constatare che il nuovo servizio è molto utile ed apprezzato, e che le persone ne auspicano la continuazione (anche in quanto i bonus stessi sono stati prorogati).

Molteplici poi le domande relative alle procedure legate alle cartelle esattoriali: tanti lamentano la scarsa trasparenza nonché la mancanza di chiarezza nelle norme tributarie. Ad esempio citiamo il confuso regolamento dell'IMU, che ha portato il Comune di Bolzano ad inviare cartelle di pagamento prim'ancora che la legge fosse definitivamente in vigore. In questo va registrato come le Pubbliche Amministrazioni violino spesso lo Statuto del Contribuente: imposte retroattive, controlli non conformi ai regolamenti, cartelle "pazze", termini fissati prima della loro scadenza prevista per legge e soprattutto un intero labirinto di disposizioni incomprensibili per i cittadini.

Abbiamo riscontrato alcuni problemi anche per quanto riguarda le dichiarazioni dei redditi elaborate dai CAF in modo "superficiale", dando quale risultato crediti d'imposta che poi a seguito di controlli si rilevano non sussistenti. Problematici in particolare i casi in cui i contribuenti hanno già speso i soldi e non sanno come far fronte alle richieste di rimborso da parte dell'Agenzia delle Entrate, anche se le

sanzioni vengono coperte dal CAAF. In generale possiamo dire che i cittadini sono poco formati sull'argomento, anche perché mancano apposite strutture dove trovare aiuto competente, veloce, non burocratico ed a costi abbordabili. Da criticare in questo contesto che le guide dell'Agenzia delle Entrate sono spesso edite nella sola lingua italiana, e sono reperibili soltanto tramite internet.

Energia: bollette stratosferiche

Nel corso del 2013 numerosi sono stati i clienti di aziende venditrici di energia e gas, che hanno ricevuto salatissime bollette di conguaglio, nell'ordine anche di svariate migliaia di euro. Il caso più eclatante preso in carico dai consulenti del CTCU è stato quello di una famiglia altoatesina che a luglio si è vista recapitare una bolletta della luce da Edison Energia di oltre 18.000 euro! Il CTCU è intervenuto presso la società, e grazie anche ad un ricalcolo dei consumi conteggiati in fattura, è riuscito, al termine della procedura di conciliazione paritetica, a far ridurre l'importo a "soli" 10.000 euro. Anche se lo shock per l'importo da pagare è stato grande, la famiglia ha potuto beneficiare di uno "sconto" di tutto rispetto e si è dichiarata alla fine molto contenta dell'esito dell'intervento del Centro.

Il Gruppo di acquisto di energia e gas (G.A.E.)

Negli ultimi mesi del 2013 il CTCU ha lanciato l'iniziativa on line "G.A.E: - Gruppo di Acquisto Energia" per l'Alto Adige e il Trentino. Con tale iniziativa il CTCU vuole unire le forze di utenti elettrici e del gas, al fine di proporsi come "grande cliente" presso le aziende venditrici e cercare così di spuntare un prezzo scontato dell'energia e del gas. Il prezzo di riferimento di luce e gas, sul mercato italiano, continua infatti ad essere fra i più cari d'Europa e i consumatori finali non beneficiano delle consistenti differenze fra i prezzi del mercato all'ingrosso e quelli del mercato al dettaglio.

Come proteggersi dalle zanzare

Forse a causa della primavera piovosa, il 2013 è stato un anno da record per le zanzare. Il CTCU ha quindi informato riguardo i migliori sistemi per proteggersi dalle zanzare. La migliore protezione per la pelle viene da spray, gel o lozioni contenenti dietiltoluamide (DEET) o icardinia. Gli amanti del digitale hanno provato a scaricare le "app antizanzara", che dovrebbero scacciare le zanzare tramite suoni ad alta frequenza. Nei vari test eseguiti però le zanzare non si sono mostrate molto impressionate dai suoni dell'iPhone.

Raccolta di vestiti usati di dubbia serietà

In primavera alcune campagne di raccolta di vestiti usati hanno suscitato forti dubbi: i consumatori non erano in grado di capire, se l'offerta di vestiti usati fosse davvero destinata ad associazioni caritatevoli. Dal CTCU l'avviso: già da tempo il mercato degli abiti usati si è trasformato in un business che vale milioni, nel quale sono attive anche molte società commerciali. Questi mercanti si celano dietro l'apparente beneficenza, affermando ad esempio di sostenere "progetti per l'eliminazione della povertà". In realtà lavorano per le proprie tasche. Tramite i media abbiamo diffuso consigli su come distinguere le organizzazioni serie dalle "pecore nere", ed elencato anche alternative quali scambio vestiti o centri raccolta comunali.

Libretto contabile online

Una continua verifica delle proprie entrate e delle proprie uscite, nonché la previsione di determinate spese sono un valido strumento per salvaguardare il budget familiare. Ecco perché il Centro Tutela Consumatori ha predisposto il "libretto contabile" online, la cui corretta compilazione permetterà di conoscere in ogni momento lo stato delle proprie finanze, evitando così di incorrere in spese che non ci si può permettere. Fino ad ora sono più di 10.000 gli utilizzatori del "libretto contabile" online.

Controversie con artigiani

Nelle controversie con gli artigiani è stato possibile identificare due diverse tipologie di problemi: da un lato la contestazione dei lavori eseguiti, dall'altro fatture smisurate rispetto a quanto indicato nei preventivi.

Trasporti e comunicazioni

Telecomunicazioni: i reclami non conoscono crisi

Anche quest'anno una parte rilevante di tutte le richieste di consulenza ha riguardato problematiche scaturite dalle misure adottate per favorire la liberalizzazione del mercato della telefonia. Dal mancato rispetto del diritto di recesso alle difficoltà di rilascio del numero da vecchio a nuovo operatore telefonico, le doglianze dei consumatori al riguardo sono numerose e non sempre di facile soluzione. Il legislatore sarebbe chiamato a rilasciare regole chiare per il settore, e vigilare sull'osservanza delle stesse.

Fatture contestate: recapitati atti di citazione "fittizi"

I casi in questione si sono protratti per parecchi anni. Al telefono era stato concluso un contratto per 12 mesi, che poi si era stato rinnovato, il consumatore contesta il rinnovo e non paga la relativa fattura. La società (il colosso Sky) non risponde. Il caso viene archiviato. A distanza di 3 anni al consumatore viene recapitato un atto di citazione avanti al Giudice di Pace di Roma. Da una verifica emerge che l'atto non è conforme. In primis, la scelta del Giudice di pace viola il foro territoriale competente del consumatore; in secondo luogo, non risulta esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto per legge. Dopo un infruttuoso botta e risposta con gli avvocati, durato vari mesi, il CTCU ha segnalato la vicenda all'Antitrust, pubblicando la segnalazione tramite i media. E, dopo anni di silenzio, all'improvviso il gigante delle televisioni a pagamento si fa sentire: "in via del tutto eccezionale, per arrivare ad una soluzione amichevole, rinunciamo ad ogni richiesta".

Pneumatici invernali: di poco aiuto l'etichetta UE

La nuova etichetta per pneumatici UE, obbligatoria da poco meno di un anno, era stata pensata al fine di aiutare gli automobilisti nella scelta degli pneumatici. Purtroppo fornisce poche indicazioni riguardo alle caratteristiche di sicurezza degli pneumatici, e pertanto non aiuta nella scelta. Il criterio tecnico dell'aderenza al manto stradale bagnato, che è uno delle tre componenti obbligatorie dell'etichetta e che dovrebbe fornire informazioni su tale caratteristica degli pneumatici, riporta invece soltanto indicazioni sulla "qualità" della frenata su strade bagnate. L'etichetta trascurava alcuni aspetti importanti degli pneumatici da neve, come le caratteristiche in frenata e l'aderenza al manto stradale in caso di neve o ghiaccio. Essa dovrebbe essere pertanto ampliata nel senso indicato.

Quanto costa il semplice telefono fisso?

Un confronto eseguito nell'autunno del 2013 non ha fatto notare grandi possibilità di risparmio tra una e l'altra offerta a meno che, ad esempio, non si abbiano amici o parenti in Europa occidentale, Canada o Usa, nel cui caso una tariffa flat farebbe davvero la differenza. Inoltre la ricerca delle offerte più adatte è molto difficoltosa, ancor più per le fasce colpite dal cd. "digital divide". Chi non ha accesso a internet resta quasi escluso dalla ricerca delle offerte.

Inaccettabile l'aumento delle tariffe postali

L'aumento richiesto all'autorità competente AGCOM (da 0,60 a 0,70 per la lettera standard, da 3,30 a 3,60 per la raccomandata) non è da considerarsi di lieve entità. Nel caso delle lettere definite erroneamente "prioritarie", l'aumento è stato ancora maggiore, nella misura del 17%. Lo standard europeo negli altri paesi, per le lettere definite di "prima classe o prioritarie", è il seguente: almeno il 95% delle lettere raggiungono la loro destinazione entro il giorno lavorativo successivo. Questo standard, i clienti delle Poste Italiane, se lo possono solo sognare. Le Poste, in questi ultimi anni, hanno sistematicamente smontato la copertura capillare del servizio postale da eseguirsi 6 giorni a settimana, e non hanno offerto ai loro clienti una qualità adeguata. E' ora che, almeno in Alto Adige, questo servizio passi alla Provincia.

Auto usata, molti dubbi sulla garanzia

Continua la richiesta di informazioni e di supporto relativa alla garanzia di auto usate: nel caso di auto usate bisogna considerare infatti il concetto di "usura del bene in relazione al tempo del pregresso utilizzo" ed è questo un concetto non conosciuto dai consumatori, e su cui i concessionari "giocano" per non fornire servizi gratuiti durante il periodo di garanzia. L'usato garantito infatti fa nascere nel consumatore la convinzione che qualsiasi difetto rientri nella garanzia invece quasi nessun concessionario consegna anche il certificato di conformità che stabilisce chiaramente cosa è e cosa non rientra nella garanzia. Sempre più spesso poi si registrano casistiche relative alla manomissione del contachilometri.

Attraverso contatti diretti con il concessionario o raccomandate spesso si riesce a trovare un accordo conciliativo che prevede un pagamento parziale da parte del consumatore o a volte, nei casi più gravi, la riparazione gratuita. In alcuni casi siamo riusciti a far restituire un pagamento non dovuto ma già avvenuto.

Auto usate: livello dei prezzi elevato in tutti i comprensori

Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha confrontato 100 offerte pubblicate online da commercianti d'auto altoatesini con i rispettivi prezzi medi, constatando scostamenti anche fino al 47% rispetto ai valori di Quattroruote. Simili gli scostamenti rispetto ai valori di Eurotax. Le differenze possono dipendere anche dagli accessori delle autovetture. Le differenze maggiori si registrano nei comprensori della Val Pusteria e di Merano/Burgraviato, quelli minori in Val d'Isarco e Alta Val d'Isarco. Conviene pertanto effettuare un attento confronto dei prezzi.

Da questa rilevazione del CTCU si delinea chiaramente la necessità di agire, in particolare nel campo delle assicurazioni auto. Nella valutazione dei danni si utilizzano, infatti, i valori Quattroruote e/o Eurotax. E se il costo della riparazione supera il valore dell'auto, al danneggiato viene rimborsato soltanto il valore determinato. Considerando le possibili notevoli differenze, i danneggiati arrivano a rimetterci parecchio. Inoltre la rilevazione mostra quanto possa convenire una trattativa sul prezzo. Nel caso si riscontrino prezzi che superino la quotazione ufficiale bisognerebbe sempre chiedere il motivo della differenza riscontrata.

Alimentazione

Indagine del CTCU in Alto Adige: un terzo degli "health claims" è ingannevole

"health claims" è tradotto in italiano con "informazioni sulla salute" (apposte su alimenti). Se un alimento promette caratteristiche salutari (ad es. il rafforzamento del sistema immunitario), questo è un "health claim". Tutti i claims devono essere analizzati dall'Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare (European Food Safety Authority - EFSA), prima di poter essere immessi in commercio. Soltanto i claims analizzati ed autorizzati dall'UE possono essere utilizzati.

Il CTCU ha eseguito un'indagine a campione nei supermercati di Bolzano e dintorni. Sono stati trovati in totale 68 diversi claims, apposti su alimenti o integratori alimentari. Di questi 68 claims, 20 non erano conformi al Regolamento europeo sugli "health claims", quindi un buon 29%. Queste infrazioni sono state segnalate all'Antitrust, in quanto la non corretta applicazione di claims viene considerata pubblicità ingannevole.

Inoltre l'indagine ha dimostrato che alcuni produttori applicano sui prodotti claims non più ammessi, aggiungendo sostanze con claims approvati, per poter continuare a pubblicizzare il claim "vecchio" e non più ammesso. Il consumatore difficilmente riesce a comprendere simili differenze.

Seguendo un'alimentazione normale ed equilibrata si rende superfluo l'uso di integratori alimentari o prodotti con claims salutistici. Prodotti freschi come frutta e verdura non riportano alcun "health claim", ma sono più naturali, freschi ed economici dei prodotti lavorati industrialmente. In parte, i prodotti con claims potrebbero anche comportare un rischio per la salute.

Lista delle sostanze aromatizzanti: non aumenta la trasparenza

Dal 22 aprile 2013 nell'Unione Europea vige una lista delle sostanze aromatizzanti ammesse sul mercato. Dopo un periodo transitorio di 18 mesi, i produttori europei di alimenti potranno utilizzare soltanto le duemila sostanze valutate ex novo e presenti nella lista "positiva" dell'UE. Peccato che le sostanze elencate in tale lista non saranno riportate sulle confezioni dei prodotti con la stessa denominazione. Per questo motivo la lista è inutilizzabile per i consumatori, e non porta alla tanto agognata trasparenza aggiuntiva. Da gennaio 2011 vale inoltre solo la distinzione fra "sostanze aromatizzanti naturali" e "sostanze aromatizzanti". Le sostanze aromatizzanti naturali devono provenire esclusivamente da materie prime naturali, ma ad esempio non dagli stessi frutti rappresentati sull'etichetta di uno yogurt alla frutta. Ancora più fuorviante per i consumatori è l'espressione "aroma di fragola" nell'elenco degli elementi. Infatti, non significa che questa sostanza venga ricavata da "fragole", ma soltanto che abbia il "sapore di fragole". Solo la dicitura "aroma naturale di fragola" indica che questa sostanza è stata prodotta (quasi esclusivamente) con fragole.

5 diete "passate" al setaccio

Ogni anno, in vista della fatidica "prova costume", molti di noi vorrebbero sbarazzarsi di qualche chilo. Il CTCU ha diffuso i risultati delle analisi fatte dal mensile Salvagente, il quale ha passato al setaccio le 5 diete più alla moda. Sono state valutate la dieta ipocalorica mediterranea, la "Tisanoreica", la dieta a zone, la dieta Dukan e la dieta paleo. Per ogni dieta sono stati indicati i pro e i contra. Da notare che alcune delle diete non solo non hanno effetto, ma possono addirittura essere nocive per la salute.

La "dieta CO2"

Le emissioni causate dall'alimentazione ammontano a 1,65 tonnellate di CO2 per persona e anno. Le emissioni vengono causate principalmente dalla produzione, dallo stoccaggio e dal trasporto degli alimenti. Applicando la formula bio, regionale, stagionale e riducendo ampiamente il consumo di alimenti di origine animale è possibile risparmiare fino a 0,6 tonnellate di CO2 all'anno.

Consumo critico

Il servizio dedicato alla consulenza sul consumo critico comprende le attività che mirano in particolare alla sensibilizzazione dei consumatori. Grazie ai contatti internazionali ci è possibile, fra l'altro, di informare l'Alto Adige sugli ultimi trend. Ad esempio, in una collaborazione fra OEW, KVW-Acli ed Agenzia Provinciale per l'Ambiente, partendo dal progetto austriaco "Clean Euro" è stato sviluppato il progetto "La spesa consapevole e gustosa", presentato poi a tanti addetti del settore non profit nonché nelle scuole. Si tratta di un metodo per promuovere le scelte di consumo consapevoli, senza obbligare il consumatore a confrontarsi nell'immediato con troppe e complicate informazioni di contesto. La spesa consapevole si trasforma in un "work in progress": più si analizzano i nessi fra produzione, consumo e smaltimento dei beni di consumo, più il consumo stesso diventa "di gusto" – non solo per il consumatore, ma per tutte le persone coinvolte nel processo di produzione.

Purtroppo ci accorgiamo sempre più spesso che il rispetto per ambiente e persone non è in cima alla lista dei criteri su cui si basano le scelte di consumo. Inoltre, l'offerta commerciale di prodotti ecosostenibili va diminuendo, basti pensare agli articoli scolastici. Per questo simili iniziative che mirano al benessere del singolo accumulano valore, in particolar modo se i "livelli di accesso" sono così bassi.

Positiva la collaborazione con l'editrice AAM Terra Nuova; grazie a questa iniziativa il CTCU si è aperto una "finestra" a livello nazionale. Anche con l'associazione AMICA continuano i contatti. Questa si occupa di informazione e tutela di persone elettro- e chemosensibili in tutta Italia, e offriamo una possibilità di scambio di idee anche ai cittadini dell'Alto Adige.

Proprio il tema dell'elettrosmog è strettamente legato alle attività del nostro punto informativo-didattico sul consumo. Se negli anni passati le tematiche riguardavano più i nuovi ripetitori da costruire, oggi preoccupano più le reti WLAN nelle case, aziende ed anche scuole.

Per le scuole tentiamo, nell'ambito del nostro gruppo di lavoro con l'Intendenza scolastica, di realizzare alcune misure per limitare l'esposizione, applicando anche il principio internazionale della preventiva minimizzazione delle radiazioni.

Forse è proprio questo l'esempio calzante degli effetti bizzarri che può comportare un'informazione incompleta: tutti sembrano convinti che avere collegamenti "wireless" ad internet disponibili sempre e ovunque sia una cosa desiderabile. E difatti, molte istituzioni pubbliche quali scuole, biblioteche ed impianti sportivi li offrono. Vengono però taciuti i dubbi medici conosciuti, che porterebbero il consumatore piuttosto a spegnere tali impianti.

Ma nessuno sembra prendere sul serio le voci allarmanti, come quella dell'OMS o del Consiglio Europeo: né la politica, né l'economia globale, né la maggior parte dei cittadini. Il lavoro a cui ci prescriviamo è di natura minuziosa: bisogna ovviare alle carenze formative ed animare i consumatori a formare più consapevolezza.

Cosmetici non testati su animali

La direttiva europea 2003/15/CE del 2003 prevede che prodotti cosmetici "finiti" non possano più essere testati sugli animali. Dall'11 marzo 2013 il divieto vale inoltre, anche per i componenti dei prodotti cosmetici. Oltre ai divieti normativi, un comportamento consapevole è l'opzione migliore. Il CTCU tramite i media ha diffuso consigli sulle azioni che i consumatori possono adottare: utilizzare cosmetici e detersivi con parsimonia, informarsi bene (anche riguardo sigilli di garanzia o label), tematizzare i test sugli animali e sostenere le ONLUS del settore.

"Ok d'Oro" 2012

In occasione della giornata mondiale dei consumatori che si celebra il 15 marzo, il CTCU ha assegnato il premio del consumatore "Ok d'Oro": la vincitrice, attiva contro i videopoker: è Sonja Gehri del Restaurant Café Lanahof a Lana. Da una lista di 104 candidati il Comitato Direttivo del CTCU ha scelto la vincitrice del premio di quest'anno, la quale con il suo operato critico ed impegnato nel proprio ruolo di operatore commerciale, potrà essere di esempio per altri esercizi, dando manforte ad un "sano" comportamento consumeristico. In tempi in cui molte famiglie incontrano notevoli problemi finanziari a causa del gioco d'azzardo, quando non vi erano ancora divieti per il posizionamento delle "macchinette" nei bar (inizi del 2012), Sonja Gehri, grazie al suo senso di responsabilità, ha allontanato autonomamente le macchinette dal suo locale. In questo ha fornito un esempio da seguire, e ha dato il suo concreto contributo affinché vi fossero meno macchinette in circolazione. Risultati di studi recenti mostrano che i videopoker hanno il maggiore potenziale di dipendenza: Sonja Gehri non ha atteso i divieti imposti dalla legge, ma si è attivata in piena autonomia, nonostante anche possibili perdite economiche per la sua attività. Per questi motivi le è stato assegnato il premio "Ok d'Oro 2012".

Viaggi e tempo libero

Centri studio e scuole private: costi esorbitanti

Anche nel 2013 vi sono state lamentele riguardo a centri studio e scuole private: le filiali in loco chiuse all'improvviso, promesse fatte a voce sulla validità dei diplomi si mostravano poi non veritiere, parti di contratto mancavano del tutto, ecc. E tutto ciò, nonostante costi esorbitanti, che arrivano a toccare gli 11.000 euro. Per sensibilizzare i consumatori tramite i media abbiamo diffuso consigli su come fare per distinguere aziende serie dalle "pecore nere".

Palestre: attenzione ai termini di disdetta

Nel 2013 sono aumentate le segnalazioni da parte di consumatori che non avevano disdetto per tempo i loro abbonamenti alle palestre. Per questo gli abbonamenti si erano tacitamente rinnovati per un altro anno, ed i consumatori hanno dovuto versare un'altra volta la quota annuale, anche se non intendevano più usufruire del servizio. I consulenti del CTCU hanno analizzato i contratti e contestato i termini non conformi alle disposizioni normative. Purtroppo non è stato possibile risolvere tutti i casi; ad alcuni consumatori abbiamo soltanto potuto dispensare il consiglio di controllare meglio in futuro il contratto, prima di apporre la propria firma sullo stesso.

Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net)

Il 2013 del Centro Europeo Consumatori di Bolzano

Per il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia – ufficio di Bolzano il 2013 è stato un anno impegnativo ma ricco di soddisfazioni: i consumatori che si sono rivolti al CEC con una richiesta di informazione sono stati 2002, 561 le richieste relative ad un problema concreto. Come nel 2011 e nel 2012, anche nell'ultimo anno il numero dei casi gestiti direttamente dalla Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) è aumentato: in 306 casi il CEC di Bolzano è intervenuto per aiutare un consumatore residente in un altro Paese dell'UE che ha avuto un problema con una ditta italiana (erano 295 nel 2012); in 209 casi i colleghi dei CEC degli altri Stati membri hanno cercato di risolvere il reclamo di un consumatore italiano (erano 164 nel 2011 e 181 nel 2012). Nei 515 casi gestiti, il CEC è riuscito a recuperare quasi 130.000 Euro.

Come negli anni precedenti, le richieste di informazione hanno riguardato soprattutto il trasporto (31%). In questo settore le richieste in merito ai diritti dei passeggeri aerei hanno occupato maggiormente le consulenti del CEC (il 54% delle richieste relative ai trasporti). Gli altri argomenti per i quali i consumatori hanno richiesto informazioni erano il settore delle comunicazioni (11,21%) e servizi vari (12,38%) tra i quali rientrano assicurazioni e servizi finanziari. Questi dati vengono confermati dalle richieste di assistenza e dai casi trattati: il settore dei trasporti rimane quello a più alto numero di reclami sia per i consumatori italiani che per quelli degli altri Paesi dell'UE che hanno avanzato pretese contro ditte italiane.

Per quanto riguarda invece la cosiddetta attività proattiva, il 2013 per il CEC di Bolzano è stato un anno particolarmente intenso. Il 9 maggio in occasione della festa dell'Europa è stata organizzata una colazione per presentare alla stampa le attività dell'ECC-Net; all'inizio dell'estate nell'ambito di un'altra conferenza stampa è stato presentato il servizio di consulenza per i viaggiatori. L'evento più importante si è svolto a novembre, quando è stato presentato a Bolzano il rapporto sull'implementazione della direttiva servizi in Europa – evento che ha visto la partecipazione di importanti ospiti da numerosi Paesi europei.

Per quanto riguarda l'attività di networking il CEC bolzanino è stato altrettanto attivo: nell'ufficio di via Brennero sono arrivati i colleghi austriaci e di Roma, mentre una consulente di Bolzano si è recata al CEC di Madrid per vedere da vicino come è organizzato l'ufficio spagnolo. Nel 2013 ci sono stati poi incontri con l'ufficio Europe Direct dell'Alto Adige, la Polizia Postale e la Procura della Repubblica di Bolzano e la Garante per l'infanzia e l'adolescenza.

Nel 2013 è stato completamente rinnovato il sito internet del CEC www.euroconsumatori.org. Durante il rifacimento del sito sono stati aggiornati tutta una serie di fogli informativi ed elaborate nuove lettere tipo, soprattutto per quanto riguarda i diritti dei passeggeri. Per tenere aggiornati i consumatori sulle problematiche più attuali nel 2013 il CEC ha redatto 35 comunicati stampa che spesso sono stati ripresi dai media locali e nazionali e ha rilasciato più di 70 interviste. Molte risorse sono state investite anche nell'educazione dei consumatori: il CEC ha visitato numerose scuole ed associazioni in tutto l'Alto Adige e spiegato a centinaia di persone come funziona la tutela del consumatore in Italia ed in Europa. Il CEC ha notato che per quanto riguarda il commercio elettronico molto spesso ad essere vittima di truffe e raggiri sono soprattutto i meno giovani e per questo motivo l'anno scorso ha organizzato anche degli incontri dedicati a questa fascia di consumatori.

Conciliazione e composizione delle liti

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

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

Pertanto una composizione stragiudiziale può essere un'alternativa interessante: porta a risparmiare tempo, denaro e rabbia: quelle offerte dalle istanze di conciliazione sono soluzioni spesso veloci, efficienti ed applicabili ad una vasta gamma di controversie, grandi e piccole. In ogni caso vengono preferite ai lunghi e costosi dibattimenti in sede civile – tanto più quando l'eventuale esito insoddisfacente della conciliazione non precluda le vie della giustizia ordinaria.

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

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

Formazione dei consumatori

Progetti e “spendere bene” e “spesa sostenibile”

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

Tante delle conferenze sono state realizzate in collaborazione con gli altri enti di formazione, come ad esempio le biblioteche ed il KVW-Acli. Una vasta gamma di pubbliche relazioni nei media (stampa, radio, TV e internet) ha completato l’offerta formativa.

Nel 2013 hanno partecipato oltre 600 consumatori a queste conferenze.

Il punto informativo-didattico sul consumo “infoconsum”

Presso il punto informativo-didattico “infoconsum” si registrano di continuo richieste da parte di insegnanti – per pianificare una lezione specifica da parte dei nostri esperti, oppure alla ricerca di materiale didattico, che verrà poi utilizzato durante l’anno scolastico per incentivare gli alunni a realizzare progetti nell’ambito del consumerismo consapevole. Grazie alla collaborazione con l’Intendenza Scolastica è stato possibile inserire la nostra offerta formativa nella pubblicazione “Scienze naturali e formazione ambientale”, in modo da renderla nota agli insegnanti. Gli argomenti a sfondo ambientale formano ben due terzi dei moduli da noi offerti, se ci basiamo sul numero degli alunni coinvolti.

Il punto didattico è preparato per venire incontro alle varie esigenze degli insegnanti. I preparativi iniziano nei mesi estivi, per poter poi fronteggiare le richieste in autunno. I nostri “clienti abituali” per questo ci contattano già alla fine del semestre estivo, per poter pianificare senza stress gli interventi del semestre successivo. Questo ci permette di offrire “informazioni su misura”, molto gradite dagli alunni. Chiaramente i processi di apprendimento non prevedono semplicemente di veicolare le conoscenze, al contrario. Nell’ambito di appositi workshop si tenta di mobilitare lo spirito di iniziativa dei giovani, con risultati spesso eccellenti, come poi ci riferiscono gli insegnanti.

Ogni anno registriamo incontri con ca. 100 classi (ovvero ca. 2000 alunni), il che sfrutta il limite della nostra capacità interna, di volta in volta anche rinforzati da relatori esterni. A questi si aggiungono gli incontri organizzati tramite l’APPA, nonché azioni realizzate con i nostri partner, come ad esempio l’OEW.

Il lavoro del punto informativo-didattico non si limita alle scolaresche, ma coinvolge anche la formazione di insegnanti e quella dei genitori. Questo networking porta ai risultati migliori, in quanto il nostro lavoro ha ben altri ruoli delle “normali” lezioni. Sfruttando queste estensioni nel tempo e nello spazio si formano sinergie, il che ci permette di raggiungere molti più interessati, che a loro volta possono essere animati per fungere da moltiplicatori. Genitori, amici e parenti diventano così ambasciatori di una nuova cultura del consumo consapevole, cosa che un giorno potrebbe portare anche a degli effetti sulla politica sociale.

Partendo dalle richieste inoltrateci abbiamo ampliato ed adattato il ventaglio degli argomenti proposti per le lezioni. Oltre ai nostri “piatti forti” quali ad esempio ‘Alimentazione e sport’ ed ‘Elettrosmog’ è stato aggiunto un modulo che ricomprende lo svolgimento attivo di test sui prodotti. Al momento ci concentriamo sulle tanto amate creme nocciola-gianduia.

Progetti 2013

Strutture affiliate nel Trentino: CRTCU, Sportello Mobile e SEC

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

Sportello energia: diritti a viva voce

Dal 1° settembre è attivo anche a Bolzano presso la sede del CTCU lo Sportello di informazione del progetto "Energia: diritti a viva voce". Il progetto è finanziato dalla Cassa congruola per il settore elettrico su disposizione dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG) ed è stato promosso da 17 Associazioni dei consumatori, fra cui il Centro Tutela Consumatori Utenti.

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

La prima parte del progetto si è conclusa a fine 2012. A causa della grande richiesta di informazioni è stata garantita una prosecuzione anche nel 2013.

Il mercato di seconda mano: V-Market

Dopo alcuni iniziali problemi logistici, nel 2013 è divenuto operativo il "Mercato dell'usato per consumatori". Fini più ampi dell'iniziativa sono quelli di tutelare sia l'ambiente che il portafoglio dei consumatori. Scopo concreto è quello di recuperare beni usati, al fine di rimetterli in circolo, invece che destinarli al bidone dei rifiuti, e dare così la possibilità ai cittadini di riutilizzare quello che altri non usano più.

Nei locali siti a Bolzano in via Crispi 15/A vengono accettati oggetti usati, ma tenuti in buono stato e perfettamente funzionanti, quali ad es. elettrodomestici, articoli di elettronica, articoli per lo sport e il tempo libero, casalinghi o ausili sanitari (sedie a rotelle, ausili per la lettura, ecc.). Accettiamo anche mobili, biciclette e motorini, ma solo in quantità limitate, ed in questo caso solo articoli di un certo pregio. Contemporaneamente nel mercato stesso ed anche online (www.vmarket.it) è possibile visionare gli oggetti in vendita.

Conferenza su tematiche dell'energia

Le uscite mensili per le bollette elettriche costituiscono una voce di peso per i bilanci delle famiglie. Dall'avvio della cd. liberalizzazione del mercato elettrico vi sono stati alcuni importanti cambiamenti, che hanno costretto consumatori e consumatrici a confrontarsi con nuove domande. Chi desidera ricercare una "buona" offerta sul mercato deve innanzitutto conoscere molto bene i propri comportamenti di consumo. Non solo; deve anche conoscere quali opportunità il mercato offra attualmente e come si debbano confrontare le varie offerte fra di loro. La liberalizzazione del mercato energetico ha anche posto i consumatori di fronte a nuove domande in relazione alla tutela dei loro diritti: basti pensare alle numerose segnalazioni di "contratti non richiesti", ai bonus sociali, ai reclami e alle procedure di conciliazione per la soluzione delle controversie fra consumatori e fornitori di energia, alla tariffa bioraria. Le risposte a tali e ad altre domande sono state date e discusse nell'ambito di una conferenza organizzata dal Centro Tutela Consumatori Utenti a Bolzano a novembre del 2013.

Il nostro sito: www.centroconsumatori.it

Il nostro sito bilingue è composto da 5.626 documenti e materiali per il download. Di questi, nel 2012 ne sono stati creati 515, e 802 sono stati aggiornati. Sul sito si trovano ad esempio:

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

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

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

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

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

Radio e TV

Anche nel corso del 2013 il CTCU è stato molto presente nei media. A seguire un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

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

Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2013 sono stati pubblicati e diffusi sui media **190 comunicati stampa** (di cui 95 in italiano e 95 in tedesco). Sono state rilasciate 505 interviste a televisioni, radio e giornali.

Pubblicazioni

Nel 2013 abbiamo divulgato ca. 380.000 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee, fra l'altro comprendono

- 443 fogli informativi (179 italiani, 179 tedeschi ed 85 bilingui, di cui 81 nuovi o aggiornati nel 2013)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 italiane e 6 tedesche)
- 12 edizioni della newsletter (6 italiane e 6 tedesche)
- libretto contabile (tedesco ed italiano)
- le guide „Saper investire“ e risp. „Verantwortlich Anlegen“
- il libro „Consumismo in tempo di crisi“ e risp. „Turbokonsum Ade“

La Vostra opinione ci sta a cuore!

Siamo molto interessati alle reazioni dei consumatori nei confronti dell'offerta di informazioni online del CTCU, tanto che la nostra homepage presenta da qualche tempo un tool per il „voting“. Questi i risultati raccolti nel 2013 dalle indicazioni dei consumatori.

Siete soddisfatti dell'offerta informativa del sito?	80,20% molto soddisfatti o soddisfatti 1,98% sufficientemente 17,82% non soddisfatti -- nessuna indicazione
Siete soddisfatti del nostro servizio?	75,25% molto soddisfatti o soddisfatti 5,94% sufficientemente 16,83% non soddisfatti 1,98% nessuna indicazione
Siete soddisfatti dell'esito del Vostro problema consumeristico?	56,44% molto soddisfatti o soddisfatti 10,89% sufficientemente 18,81% non soddisfatti 13,86% nessuna indicazione

Comunicati stampa 2013

- Prevenzione contro i bilanci famigliari in rosso - Il libretto contabile online è un valido aiuto in tempi di crisi finanziaria
- Aumento delle tariffe postali: per il CTCU è inaccettabile! Le competenze delle Poste passano alla Provincia -Si ad E-mail certificate che funzionino per tutti gli scopi ai cittadini
- Cosmetici non testati su animali
- RC auto - quanto mi costi?
- Il nuovo "conto termico" - Incentivi fino al 40 % per l'installazione di pompe di calore, impianti solari e impianti a biomassa
- Il Centro Tutela Consumatori e Utenti promuove azione legale contro la Cassa di Risparmio di Bolzano per il Fondo Dolomit
- Vendite di rivelatori di fughe di gas in Bassa Atesina - Il CTCU: la loro installazione non è obbligatoria! È possibile recedere dal contratto entro 10 giorni
- Conciliazioni paritetiche nel settore energia - CTCU: oltre 750 quelle seguite nel corso del 2012 - Le altre società conciliano, AE no!
- Le polizze vita "dormienti" vengono rimborsate! Gli interessi devono affrettarsi
- Test sui "pellets" del CTCU: il potere calorifico differisce poco, si decide in base al prezzo
- Case di inverno: tempo di muffa - Come tenere alla larga il fastidioso problema
- Centri Studio e Scuole private - Attenzione ai costi e alle false promesse - 11.000 euro pagati e la scuola chiude la sede
- Il CTCU sostiene la raccolta firme contro la privatizzazione dell'acqua
- La vendita di azioni della Cassa di Risparmio - Il CTCU invia esposto alla CONSOB
- Invito all'assegnazione del premio "Ok d'Oro" 2012
- Titoli di Stato rischiosi per i piccoli risparmiatori - Oltre il declassamento, ora vi sono anche le "CAC" - Il CTCU ha confrontato anche i conti deposito e i libretti a risparmio
- La vincitrice, attiva contro i videopoker: è Sonja Gehri del Restaurant Café Lanahof a Lana
- La nostra attività a favore dei consumatori nel corso del 2012 - La relazione annuale del CTCU: 44.000 assistiti, 1.16 milioni di euro recuperati
- Incentivi statali per auto ecologiche - "Chi prima arriva, meglio alloggia"
- Bonus cubatura per risanamento energetico: attenzione ai presupposti per averne diritto
- Guasti programmati a danno di consumatori - L'invecchiamento "pianificato" causa enormi problemi - Già oggi è spesso difficile farsi riconoscere la garanzia
- Raccolta vestiti usati di dubbia serietà: un affare lucrativo con gli abiti vecchi?
- "Energia: Diritti a viva voce" senza interruzione il servizio al cittadino - Continua l'attività degli sportelli delle Associazioni dei Consumatori e del numero verde (800 82 1212) e inaugura OGGI il sito www.dirittivivavoce.it
- Eletti la nuova presidente e il nuovo Direttivo
- Poste Italiane non mettono a disposizione ai clienti le giuste pezzature di francobolli
- Le banche boicottano i conti correnti di base - L'indagine del CTCU - Segnalazione alla Banca d'Italia
- Con i "regolamenti di condominio" uno stop al proliferare delle sale da gioco - L'amministrazione dei monopoli rallenta la pubblicazione dei dati sulle giocate
- Mutui prima casa - Sbloccato il Fondo per la sospensione delle rate - dal 27 aprile si può fare richiesta in banca
- Cassa di Risparmio, quo vadis? Clienti e piccoli azionisti si aspettano risposte dall'Assemblea degli azionisti
- Problemi con le fatture della compagnia telefonica? Attenzione ai comportamenti illegittimi delle società di recupero crediti
- Lista delle sostanze aromatizzanti: non aumenta la trasparenzaLa lista dell'UE è inutilizzabile per i consumatori!
- Osservatorio conti correnti del CTCU: trasparenza e confrontabilità sono ancora punti dolenti CTCU: un Trovaofferte anche per i costi bancari
- Giornata di mobilitazione nazionale ENERGIA

- CTCU: nelle cure odontoiatriche è essenziale chiedere sapere un secondo parere. Evitate le "trappole contrattuali"
- Elettricità e tariffa bioraria: basta con la "favoletta" del risparmio - CTCU: la bioraria attuale può essere tranquillamente abolita
- Centro tutela consumatori ed utenti e Federconsumatori nazionale - In data 6/6/2013 è stata pubblicata presso il Tribunale di Bolzano, Sezione distaccata di Brunico, l'unica sentenza che in Alto Adige ha dato ragione ad un risparmiatore contro una Banca per la nota vicenda legata ai crack finanziari degli anni 2000 (Cirio, Parmalat, Argentina, Lehman Brothers, ecc...)
- Da subito una detrazione d'imposta del 65% per i risanamenti energetici
- CTCU: informazione e speranza per le vittime di crack finanziari - Il 24 giugno a Bolzano incontro pubblico con gli investitori
- Sostanze rischiose per la salute nelle pedine "Asterix" dei negozi Despar-Eurospar-Interspar
- Osservatorio mutui del CTCU: la rilevazione di giugno 2013 - La crisi si fa sentire anche nell'erogazione dei mutui casa
- CTCU: informazione e speranza per le vittime di crack finanziari - Il 24 giugno a Bolzano incontro pubblico con gli investitori danneggiati
- Auto usate: livello di prezzi elevato in tutti i comprensori
- "Rinforza il sistema immunitario": promesse altisonanti sugli effetti salutistici di alcuni alimenti - Indagine del CTCU in Alto Adige: un terzo degli "health claims" è ingannevole
- Il CTCU sostiene la petizione per estendere il periodo di garanzia - I consumatori vanno protetti dall'invecchiamento "pianificato" degli elettrodomestici
- Saldi di fine stagione estiva 2013 - CTCU: controllate i prezzi sin d'ora e seguite alcune dritte
- Polizze assicurative "dormienti": riaperti i termini del rimborso - CTCU: i clienti interessati verranno informati dalle compagnie, ma è meglio verificare anche da sé...
- Crack finanziari e perdite negli investimenti - CTCU: al via il nuovo servizio di prima consulenza legale
- Vendite di rivelatori di fughe di gas - Il CTCU: la loro installazione non è obbligatoria! È possibile recedere dal contratto entro 10 giorni
- Deodoranti: meglio se senza alluminio
- Tormentati dalle zanzare? Ecco come fare per proteggersi
- Ondate di calore: alcuni consigli
- Aumento delle tariffe dello spazzacamino - Prestazioni soggette a IVA ridotta del 10%
- Fotovoltaico: esauriti gli incentivi
- Risparmio energetico durante le vacanze: staccare la spina aiuta a risparmiare soldi
- Gli interferenti endocrini e la nostra salute - I consigli del Ministero per l'ambiente per ridurre l'esposizione
- Vendite porta a porta: - attenzione ai rilevatori di gas che vanno installati "per decreto"... È possibile receder dal contratto entro 10 giorni
- Carte prepagate: ideali per giovani e per chi viaggia - Attenzione ai costi
- Sky Italia - Il CTCU segnala all'Anitrust la società incaricata dal gigante della TV commerciale per il recupero crediti
- "Home insurance" - Le polizze sotto controllo, in modo semplice e veloce da casa propria
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti diffida la Cassa di Risparmio di Bolzano in merito alla questione del Fondo Immobiliare Dolomit
- Con il Gruppo Acquisto Energia Trentino-Alto Adige (GAE) alle ricerca di energia a prezzi più vantaggiosi
- Buchpräsentation - "Turbokonsum ade" 5.000 Euro im Jahr sparen
- Presa di posizione del Centro Tutela Consumatori Utenti sull'offerta Pubblica di Scambio Fondo Dolomit - Sparkasse
- Offerta pubblica di scambio su Fondo Dolomit - Scheda di adesione difforme da quella autorizzata dalla CONSOB - Il CTCU presenta esposto alla CONSOB contro la Cassa di Risparmio
- CTCU: l'attuale stazione di servizio GPL presso la Galleria del Virgolo deve rimanere al suo posto! Raccolta firme del CTCU adesso anche online
- Quanto costa il semplice telefono fisso? Il confronto evidenzia pochi risparmi e una giungla di costi: attenti a quelli di disattivazione

- Prestiti personali con coperture assicurative del debito residuo
- OPS su Fondo Dolomit - Il CTCU mette a disposizione lettera-tipo per clausola di salvaguardia
- Il CTCU recupera quasi 10.000 Euro ridistribuiti a 40 consumatori che avevano sottoscritto un contratto di acquisto di un apparecchio salvagas non obbligato
- Le società devono rimborsare anche i ritardi dovuti a "forza maggiore" La Corte di Giustizia dell'Unione Europea rafforza i diritti di passeggeri
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti offre nuovo servizio di consulenza su questioni fiscali
- Fiera informativa sull'edilizia abitativa - Tutte le informazioni su progettare, costruire, risanare, abitare a portata di mano
- Detrazione d'imposta per mobili, arredi ed elettrodomestici: l'Agenzia delle Entrate chiarisce i dubbi
- Pneumatici invernali: di poco aiuto l'etichetta UE
- Risparmio energetico: "dove" risparmiare
- Vendite porta a porta: attenzione alla vendita di rilevatori di gas: non sono obbligatori - È possibile recedere dal contratto entro 10 giorni
- L'inverno e la protezione della casa: foglio informativo del CTCU con utili consigli
- Confronto del CTCU sui depositi a risparmio vincolati: rendimenti migliori dell'inflazione, ma pesa la tassazione
- Ridotte le detrazioni fiscali per le polizze vita
- Invito alla conferenza: Energia: mercato in evoluzione - I consumatori si organizzano
- Energia: mercato in evoluzione - I consumatori si organizzano
- Ridotte le detrazioni fiscali per le polizze vita - Abrogata la possibilità di deduzione delle polizze auto
- Fondo Dolomit e OPS: ne parla "Mi manda Rai 3" mercoledì alle ore 10:00
- Chiusura dell'OPS sulle quote del fondo Dolomit
- Mutui prima casa: la rilevazione di novembre del CTCU
- Invito a conferenza stampa (condominio)
- Vita più facile in condominio
- Crack finanziari: interrompere i termini di prescrizione!
- Ressa quotidiana sui bus della Sasa a Bolzano: potenziare la linea 3
- Prezzi dell'energia in "corto circuito"
- Contratto di manutenzione ascensori irregolari, interviene l'Antitrust - Dichiarate vessatorie diverse clausole contenute nei contratti di fornitura
- Anche per LIDL l'ipotesi del mancato rispetto delle regole della garanzia! L'Antitrust apre un'istruttoria su segnalazione del CRCTU
- CTCU: nuova grande vittoria dei risparmiatori recupero quasi 250.000 € in titoli Lehman
- Peccato buttare via la merce così - Nuovo "mercato dell'usato" per i soci del CTCU
- Il Gruppo di Acquisto Energia austriaco: un vero successo

Fogli informativi

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Abbonamenti a riviste - Acido citrico - Acqua di rubinetto frizzante - Acqua minerale o acqua dal rubinetto - Acquistare a rate - impariamo come si fa - Acquistare all'asta - Acquistare in cooperativa - Acquisti intelligenti - Acquisti rispettosi del clima - Acquisto di cani e gatti - Agevolazioni e incentivi nell'edilizia | <ul style="list-style-type: none"> - Agevolazioni fiscali prima casa - Alcol nel cioccolato - Alcool - consumo problematico - Alimentazione corretta - Alimentazione sana "5 al giorno" - Alimentazione sana per i nostri bambini - Allarme "phishing" - Amministrare le finanze - Amministratore di condominio - Antenne cellulari - Architetti e Geometri |
|--|--|

- Aria fresca in casa
- Aspetti importanti nel rapporto fra avvocati e clienti
- Assicurazione malattia
- Assicurazione per il caso morte
- Assicurazione RC vita privata
- Assicurazione tutela giudiziaria
- Assicurazione viaggi
- Assicurazioni abitazione
- Assicurazioni auto: Garanzie accessorie
- Assicurazioni auto: informazioni generali
- Assicurazioni infortuni
- Assicurazioni per il caso vita
- Aumento cubatura
- Autentica della firma d. scrittura privata notaio austriaco
- Auto nuova? Dal TCU i "consigli per gli acquisti!"
- Auto usate: poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!
- Banane direttamente dal contadino
- Bello e pulito - senza - ma senza crudeltà
- Beneficenza - come scegliere le organizzazioni meritevoli
- Bevande energetiche
- Biologico
- Bollo auto e sanzioni
- Buon viaggio! viaggi "tutto compreso"
- Buoni acquisto
- Caldaia obsoleta
- Caro benzina
- carta di fidelizzazione
- Casa fresca d'estate
- Casa, dolce casa - consigli per l'acquisto casa
- Casaclima
- C'è carta e carta
- Cellulari, smartpone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 1° parte
- Cellulari, smartpone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 2° parte
- Certificazione energetica in l'Alto Adige
- Cessione del quinto
- Check up assicurativo personalizzato
- Check-up RC auto
- Clonazione Bancomat o di carte di credito
- Coibentazione interna
- Come fare un reclamo
- Come gestire un bilancio familiare
- Come investire? Via dal risparmio gestito!
- Come risparmiare energia
- Commercio elettronico
- Compravendita tramite agenzie
- Computer e videogiochi
- Confronto prezzi combustibili per riscaldamento
- Conservazione documenti
- Consigli utili per impianti a gas
- Consigli per l'acquisto abbigliamento
- Consigli utili per il compostaggio
- Consigli utili prima di acquistare casa
- Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche
- consumo critico
- Consumo energetico degli elettrodomestici
- Conto termico per persone e condomini
- Contratti con agenzie matrimoniali
- Contravvenzioni stradali e cartelle esattoriali
- Conversione dei debiti
- Corsi di computer
- Corsi di formazione
- Cosa c'è da sapere quando si va per officine
- Cure dentistiche
- Cure dimagranti
- Da dove viene l'uovo?
- Deumidificazione di muri e pavimenti
- Di buon passo... pavimenti: cosa offre il mercato
- Dichiarazioni dei redditi online
- Dimmi come dormi
- Diritti & doveri in condominio
- Diritti dei passeggeri in Alto Adige
- Dispersioni di calore causate dalle finestre
- Dolcificanti artificiali
- E - mail pubblicitarie non richieste
- Edifici a tenuta d'aria
- Edilizia convenzionata
- Elettrosmog e radiazioni terrestri
- Elettrosmog radiazioni terrestri in camera da letto e sul posto di lavoro
- Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore
- Esposizioni prezzi
- Evitare rifiuti
- facilitare l'ingresso dei figli nel mondo della scuola?

- Filetto di sogliola
- Finanziarie
- Fotovoltaico energia elettrica dalla luce del sole
- Fotovoltaico -Energia elettrica dalla luce del sole
- Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e carte di credito
- Gamberetti
- Geotermia - Energia utile dal sottosuolo
- Gestire un guardaroba - quali responsabilità?
- Giocattoli - sicuri, sani ed ecologici?
- Giochi di società
- Giochi e sicurezza
- Giú le mani dal legno tropicale
- Gli effetti dell'alimentazione biologica sulla salute
- Google street view
- Grandi affari con i chili altrui
- Grilliate all'aperto
- I "nuovi" yogurt alla ribalta
- I fondamentali del conto corrente
- I premi più convenienti per le polizze RC auto
- Il codice europeo a barre
- Il contratto preliminare
- Il contratto di locazione turistica
- Il fallimento del costruttore
- Il garante del contribuente
- Il notaio
- Il TAEG - tasso annuo effettivo globale
- Il telefonino - la tua voce (elettrosmog)
- Il testamento
- Impianti di riscaldamento
- Impianti solari per la produzione di acqua calda
- Impianto elettrico di casa: quando e come progettarlo
- In viaggio con animali
- Incentivi per il fotovoltaico: quinto conto Energia
- Indagine termografica
- Indice dei consumi elettrici
- Info mutui in breve
- Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile
- Inquinanti nascosti in casa
- Insetti stecchiti - e noi?
- Integratori alimentari
- Intorno all'uovo
- Inumazione di persone indigenti quando è il comune ad assumere le spese
- Investimenti al telefono - no grazie
- Inviî indesiderati - alt alla valanga di pubblicità
- Isolamento termico
- La casa flessibile-progettare bene oggi per risparmiare...
- La donazione dell'abitazione
- La garanzia secondo la legge italiana
- la scelta dell'aspirapolvere
- La vendita della nuda proprietà
- Lampade a basso consumo
- Lampade a basso consumo
- Latte
- L'attività di controllo dei prodotti alimentari
- L'autocaravan: diritti e doveri dei conducenti
- Le clausole vessatorie
- Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari
- Le grandi pulizie
- Legna, fonte energetica di origine nostrana
- L'etichetta dei tessuti
- libretto contabile
- L'inizio di scuola
- Il Tuo Preventivatore Unico
- Loghi e suonerie
- Lutto in famiglia - cosa fare?
- Materiali isolanti per l'edilizia
- Mediazione civile
- Meglio comporre una lite che iniziare un processo
- Miele
- Modi di acquisto della casa e relative imposte
- molestie telefoniche
- Muffa che fare?
- Mutuo Assicurativo
- Mutuo Assicurativo
- Mutuo casa 1
- Negozi e punti vendita di abbigliamento naturale e usato
- Nitrati, nitriti, nitrosamine
- Non spingete sull'acceleratore
- Novità O.G.M.
- Nutrimento per il vostro salvadanaio - risparmiare senza rinunciare
- Obblighi informativi nell'rc auto
- obbligo di dichiarazione

- Occhiali da sole
- Occhiali da sole per bambini
- Offresi lavoro occasionale
- Orientarsi verso un risparmio consapevole
- Osteoporosi
- Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento
- Parasiti alimentari
- Patatine fritte
- Patrocinio a spese dello stato
- Pellets di legno
- Perdite finanziarie, cosa fare?
- Periodi di raccolta
- pesce - (ness) una buona pesca
- Pokémon, Gameboy & Co.
- Polizze vita "unit linked" o fondi di investimenti?
- Ponti termici
- Pranzare in ufficio
- Premio ritrovatore
- Preparare la casa per l'inverno
- Prestiti
- Preventivi d. artigiani: l'importanza di confronto accurato
- Prezzi Gas
- Prezzi nell'edilizia
- Prodotti "light"
- Prodotti probiotici
- Proteggere la pelle dei bambini dal sole
- Quando il denaro viaggia
- Quando la casa è già vecchia
- Quando si passa la dogana
- Raccolta vestiti usati
- RC committenti edili
- Recedere da un contratto
- Responsabilità per danni
- Richiesta di un prestito - sistemi di informazioni creditizie (SIC)
- Riduzione dei costi per il riscaldamento
- Rimborsi per prestazioni medico-dentistiche e protesiche dentarie
- Rimborsi per spese sanitarie all'estero
- Risanamento edilizio
- Risanamento abitazioni
- Risarcimento diretto
- Riscaldamento domestico e muffle
- Risparmio energetico in casa
- Risparmio energetico in edilizia: consulenza in loco
- Risparmio energetico: "dove" risparmiare
- Risparmio energia + Scheda di controllo consumo energia
- Risparmio idrico
- Risparmio nella terza età
- Scooter truccati
- Seggiolini pe bambini
- Serre solari
- Sistemi di riscaldamento: vantaggi e svantaggi a confronto
- Sotto tensione La funzione standby
- Sovraprenotazione nei trasporti aerei
- Spazzacamino
- Spese sanitarie all'Estero
- Sportello di consulenza in edilizia del CTCU
- Standard minimi per la coibentazione degli edifici
- Successione
- Telefonia fissa e internet: come contenere i costi?
- Time-Sharing-multiproprietà
- Tonno
- Trasparenza nelle liquidazioni RC auto
- Trucchi da supermercato
- un bel regalo
- Uova di Pasqua
- Vacanze (as)sicur(at)e?
- vacanze studio
- Vademecum per la palestra
- Vendite occasionali
- Vendite porta a porta
- Ventilazione controllata negli edifici
- vestiti puliti
- Viaggi last minute
- Viaggi: contratti, assegni o bancomat
- Viaggi: Prenotazioni e recessi
- Viaggi: Ritardi e bagagli a rischio
- viaggiare con rispetto
- viaggiare in modo equosolidale
- Volare a basso prezzo

Sedi staccate e sportello mobile

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Malles (Cmune di Malles)

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

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

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

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 12,5

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

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

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 1 (4 ore mensili)

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di Rai Ladinia.

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

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

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

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

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: 175

Calendario attuale disponibile su www.centroconsumatori.it

Fermate: Aldeno, Andriano, Appiano, Barbiano, Branzolo, Bressanone, Brunico, Caldaro, Campo Tures, Cassies, Castelbello, Castelrotto, Cengles, Chiusa, Ciales, Collalbo, Colma, Cortaccia, Cortina, Curon, Dobbiaco, Egna, Fiè, Fortezza, La Villa, Lagundo, Laion, Laives, Lasa, Laurenò, Luson, Malles, Merano, Monguelfo, Naturno, Naz, Nova Levante, Nova Ponente, Ora, Ortisei, Prato, Rodengo, S. Candido, S. Leonardo, S. Martino, S. Pietro, Sarentino, Scena, Sciaves, Selva, Senales, Sesto, Sinigo, Siusi, Sluderno, Terento, Terlano, Termeno, Tesimo, Tires, Ultimo, Valdaora, Vandoies, Varna, Velturò, Villandro, Vipiteno e altre località.

Infopoints

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

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 6.603 ulteriori soci singoli. Nel 2013 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

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

Il comitato direttivo nel 2013 si è riunito 11 volte.

Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente:	Luis Durnwalder
Camera di Commercio:	Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta
Centro Tutela Consumatori:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Josef Wierer
Segreteria:	Elisabeth Spergser

Riepilogo finanziario

Entrate 2013

Provenienza		± 2012
Provincia	381.111	- 7
Contributi progetti ed informazione consumatori	834.131	- 13
Risorse proprie	192.045	- 19
Gesamt	1.407.287	-12

Uscite 2013

Projekte/progetti (samt Personal/compreso personale)	53,50 %
Personal/personale	34,97 %
Betriebskosten/costi gestione	4,16 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	3,01 %
Honorare/onorari	2,97 %
Diensträume/locali	0,9 %

Collaboratori (al 31.12.2013)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	2	4
Segreteria / prima consulenza	1	3
Collaboratori a progetto	1	1
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	2
Segreteria		1
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	8	3
Collaboratori occasionali		4
Volontari servizio sociale		3
Totale	16	21

Collaboratori volontari: 39

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: lunedì e mercoledì ore 10-12
- Consulenza tecnica: martedì ore 9-12:30 e 14-16:30, tel.: 0471-301430
- Consulenza per questioni condominiali: martedì 15-17, giovedì e venerdì 10-12, tel. 0471-975597
- Consulenza consumo critico / elettrosmog: mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17, tel.: 0471-941465
- Servizio informativo spese cure odontoiatriche: mercoledì ore 9-12 e 14-17
- Consulenza questioni fiscali: giovedì ore 14-16

Centro Europeo dei Consumatori: lun + mer 10-14, mar + gio 10-12 e 14-16, ven 9 - 14

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

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

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

Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:

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

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

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

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

Chiusa: 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

Vipiteno: Lunedì dalle 9.30 alle 12.30

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

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

Egna: giovedì 15-17

Centri di consulenza presso i comuni

Lana: primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

Sportello mobile:

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

Infopoints in Val Pusteria:

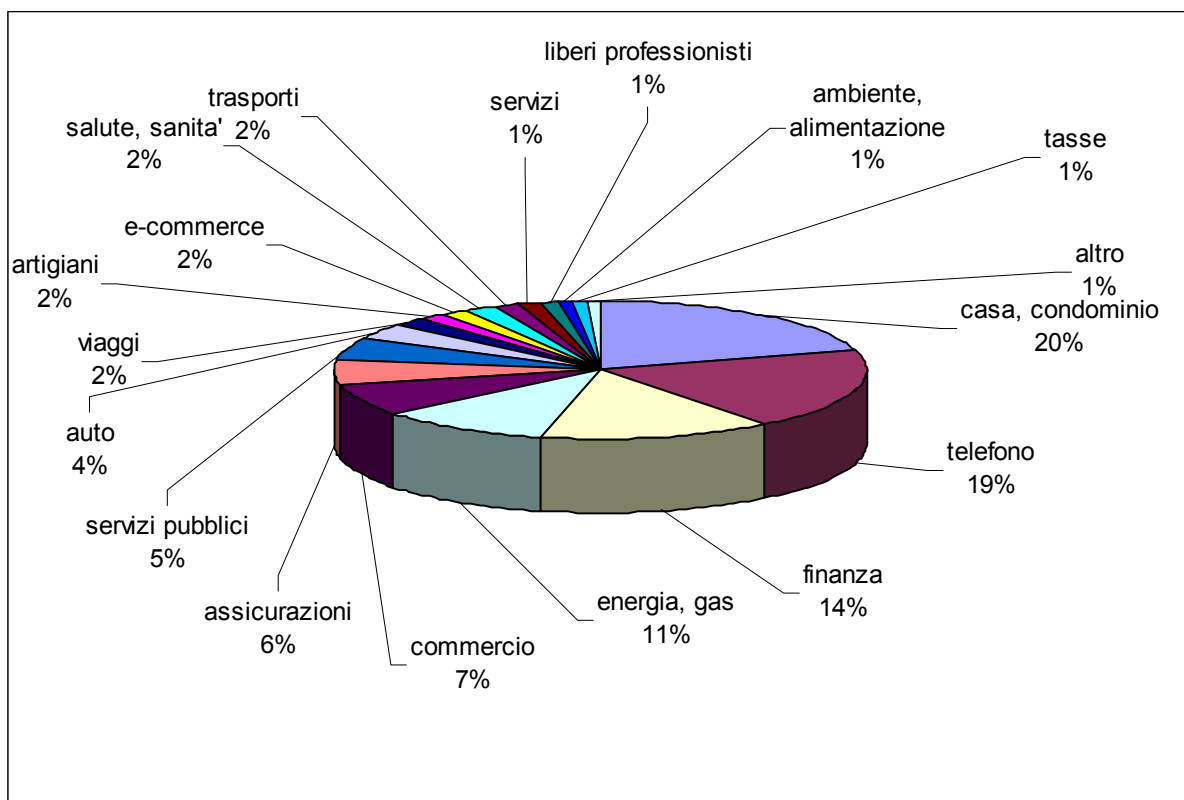
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

Riepilogo contatti con consumatori

Tipo di servizio	2013	2012	%
Consulenze	7.978	9.445	-15,53
Richieste d'informazione: (telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)	15.533	14.681	4,84
Pubblicazioni distribuite	(38.000)	(415.800)	-
Sportello mobile (156 fermate)	3.247	4.111	-21,02
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	6.775	6.627	2,23
Seminari, conferenze (25 manifestazioni)	667	3.686	-81,90
Visite di alunni alla sede (100 classi)	2.007	2.309	-13,08
Centro Europeo Consumatori: (richieste d'informazione ed consulenze transfrontaliere esclusi opuscoli e newsletter)	3.078	3.697	-16,74
Totale	39.285	44.556	-11,38
Totale valore recuperato nelle controversie	1,02 Mio.	1,16 Mio.	-8,59

Visite sui siti www.centroconsumatori.it, www.centroconsumatori.tn.it e www.euroconsumatori.org: **1.967.987**
(5.392 per giorno, + 14% rispetto al 2012), totale pagine visualizzate: 7.949.444, abbonati newsletter: 14.354;
utenti libretto contabile online: 11.646

Consulenze per settori



Tipo di consulenza: 57,29% consulenze personali, 33,76% per telefono, 2,6% per e-mail, lettera/fax 8,95%

Richieste d'informazione per settori

