



Pronto Consumatore

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

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Comuni cari e Comuni virtuosi

Pagina 3



Risparmiare col riscaldamento

Pagina 4



Conti correnti per studenti

Pagina 7



Nuova aliquota IVA

Pagina 7

Oro usato in cambio di €



Diritto del consumo & pubblicità



Raccolta informativa: progetto Informacon

**Valutazioni basse e differenze tra i punti vendita superiori al 30%
il peggior ribasso arriva a superare il 55%**



Con un prezzo dell'oro che ha raggiunto livelli elevati, i consumatori fanno fronte alle ristrettezze di bilancio vendendo l'oro usato in cambio di denaro. Per questo motivo, nei giorni dal 12 al 16 settembre 2011, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha condotto un'indagine sulle valutazioni per il ritiro dell'oro usato praticate da tre catene di franchising presenti nella provincia di Bolzano: **Oro in €uro**, **GOLD 2000** e **Orocash**. Nello specifico, sono stati verificati quattro punti di acquisto a Bolzano, due a Merano, due a Bressanone e due a Brunico, per un totale di dieci esercizi commerciali. È stata richiesta la valutazione di un anello e di una collana d'oro con un titolo di 18 carati (750/1000) per un peso

– verificato con bilancia di precisione con la collaborazione della Camera di Commercio – rispettivamente di 16,873 grammi e 32,887 grammi. La valutazione è stata poi confrontata con quella del mercato FEDER per l'oro in euro al grammo, con i seguenti risultati.

L'esercizio commerciale che possiede le migliori offerte per i due monili d'oro (peso totale certificato: 49,76 grammi) è **GOLD 2000** a Bressanone: 897,00 euro complessivi per una quotazione di ritiro dell'oro pari a 18,02 euro al grammo; quello con le peggiori offerte è **Oro in €uro** a Brunico: 680,00 euro complessivi per una quotazione di ritiro dell'oro pari a 13,67 euro. Confrontando le due valutazio-

ni si ha una differenza pari a ben 217,00 euro, equivalenti al 32% sul prezzo minore. Nello stesso periodo della rilevazione effettiva, il prezzo ufficiale dell'oro per il mercato FEDER ha oscillato da un minimo di 41,66 ad un massimo di 42,11 euro al grammo, che su un titolo di 18 carati come quello dei monili in oro diventano rispettivamente 31,24 e 31,58 euro al grammo. Prendendo a riferimento il valore minore, la differenza con la valutazione minima e massima offerta dagli esercizi commerciali altoatesini nell'indagine del CTCU è pari rispettivamente al 43,7% (680,00 su 1554,50 euro) e al 57,7% (897,00 su 1554,50 euro) del prezzo pieno. Contestualmente all'indagine è stata effettuata anche una ricerca in internet, dalla quale è emersa la presenza – a Bolzano e a Trento – di un altro operatore del settore con valutazioni assolutamente concorrenziali: 25,09 euro al grammo (dato del 27/09/2011 pomeriggio), pari ad un totale di 1.229,41 euro per i due monili; vale a dire, l'81% in più rispetto alla valutazione più bassa offerta da **Oro in €uro** a Brunico.

«Che il ritiro dell'oro usato avvenisse con delle valutazioni non proprio elevate me lo aspettavo – esordisce Walther Andreas – ma che le differenze tra i diversi esercizi fossero così rilevanti, no. Ancora una volta è confermata, e si può davvero dire così, la regola d'oro: farsi fare sempre più preventivi e non accettare la prima offerta che viene proposta. Riguardo invece al ricarico da parte degli acquirenti – prosegue il direttore del CTCU – una regola non scritta indicherebbe tra il 15 e il 30% il margine "equo" da riconoscere all'intermediario: oltre il 30-35% c'è il rischio che l'operatore "stia marciando" sulla buona fede di chi sta offrendo l'oro. Risultano migliori le offerte praticate dagli orefici: nel comune di Vicenza, ad esempio, questi offrono



abituamente dai 20,00 ai 25,00 euro al grammo per l'oro con un titolo di 18 carati. Come mai queste differenze con le valutazioni degli esercizi commerciali della nostra provincia che abbiamo testato?»

Un consumatore che si rechi presso un negozio di ritiro dell'oro usato deve sapere e fare attenzione a quanto segue. La bilancia e l'indicazione del peso devono essere in vista così come il bollino verde della verifica periodica

dello strumento applicato sullo stesso. Per la transazione il venditore è obbligato a esibire un documento di identità, i cui dati verranno trascritti in un apposito registro previsto dalle leggi di pubblica sicurezza a guisa di misura antiriciclaggio: per lo stesso regolamento, l'acquirente è obbligato a conservare i monili consegnati per un termine di dieci giorni, trascorsi i quali potrà inviarli ai laboratori di rifusione o ad altra destinazione.

«E a proposito di oro – conclude Andreaus - non può mancare una parola sull'oro in quanto investimento: attenzione!» Per tutte le altre informazioni è disponibile la pubblicazione «**Saper investire. Consigli per i consumatori**» realizzata dalla Provincia Autonoma di Bolzano in collaborazione con il CTCU e disponibile anche al link:

<http://www.centroconsumatori.it/33v33d39082.htm>

Punto d'acquisto	Oro in Euro	Oro cash	Oro cash	GOLD 2000	GOLD 2000	GOLD 2000				
Luogo	Brunico	Merano	Bolzano	Bolzano	Bressanone	Merano	Bolzano	Bolzano	Brunico	Bressanone
anello: peso stabilito dal negozio (g)	16,8	16,7	16,8	16,7	16,9	16,8	16,9	16,85	16,8	16,95
valutazione (€)	230	235	250	255	270	283,79	287	305	303	305
collana: peso stabilito dal negozio (g)	32,9	32,8	32,9	32,8	32,9	32,8	32,9	32,85	32,9	32,9
valutazione (€)	450	500	500	500	525	555,79	560	591	593	592
totale valutazione (€)	680	735	750	755	795	839,58	847	896	896	897
totale peso (g)	49,7	49,5	49,7	49,5	49,8	49,6	49,8	49,7	49,7	49,85
peso certificato (g)	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76
differenza (g)	-0,06	-0,26	-0,06	-0,26	0,04	-0,16	0,04	-0,06	-0,06	0,09
quotazione FEDER/g *	31,24	31,24	31,58	31,58	31,24	31,24	31,58	31,58	31,24	31,24
quotazione negozio/g	13,67	14,77	15,07	15,17	15,98	16,87	17,02	18,01	18,01	18,02
ribasso rispetto quotazione FEDER	56,00%	53,00%	52,00%	52,00%	49,00%	46,00%	46,00%	43,00%	42,00%	42,00%
richiesta documento	no	no	no	no	no	sì	sì	no	no	no
bilancia in vista	sì									
indicazione peso	sì	sì	sì	sì	sì	parziale	sì	sì	sì	sì
tipo bilancia	analog.	analog.	analog.	analog.	analog.	digitale	non visibile	analog.	analog.	analog.
bollino ufficio metrico	sì	sì	sì	sì	sì	non visibile	non visibile	sì	non visibile	sì

* NB: prezzo oro secondo indice FEDER in data e ora della rilevazione prezzo in negozio (l'indice FEDER ha due quotazioni al giorno: mattina e pomeriggio).



Acquisti sostenibili : sempre più consumatori li preferiscono

Sono in continuo aumento le persone che scelgono stili di vita "sostenibili". Non solo tentano di ridefinire la loro vita quotidiana secondo standard ecologici: in misura sempre maggiore le scelte d'acquisto guardano alle condizioni di produzione delle merci, oppure al fatto che queste vengano prodotte rispettando criteri di sostenibilità sociale ed ecologica.

Stando a quanto emerge dalla ricerca sul trend di mercato "Otto" (Germania), 8 su 10 consumatori comprano almeno occasionalmente prodotti ecologici o "etici"; due anni fa erano ancora "solo" il 67%. La percentuale di coloro che acquistano di frequente è salita dal 26% nel 2009 al 41% nel 2011.

La spesa per il commercio equo è in aumento

Inoltre, quasi il 44% degli intervistati ha dichiarato di spendere somme maggiori per prodotti biologici, regionali, equi o rispettosi

del clima, sempre rispetto agli importi spesi nel 2009. Nel 2009 solo il 7% dei consumatori si era dichiarato disponibile a spendere di più per un consumo consapevole. Questo dimostra che l'interesse ad acquistare prodotti equi e solidali non è riservato ad una piccola élite che guadagna molto bene oppure ai cd. "Lohas" ambientalisti (ovvero coloro che seguono uno stile di vita sano e sostenibile, letteralmente "Lifestyle of Health and Sustainability"), ma si sta rivelando sempre più un fenomeno di massa.

Comprare è anche questione di fiducia

A pari passo va crescendo però anche l'insicurezza dei consumatori: per il 61% dei cittadini il tentativo di consumare eticamente va al di là delle proprie capacità (sempre secondo l'indagine "Otto"). Il motivo sta nella frammentazione del concetto di "consumo consapevole": condizioni di lavoro che rispettino la dignità dei lavoratori, responsabilità sociale, produzione ecologica, commercio equoso-

lidade, riciclabilità, regionalità; e quotidianamente si pongono nuove domande: dove comprare, quale mezzo di trasporto scegliere, ogni quanto caricare una lavatrice? Domande che anche da noi diventano sempre più attuali. La fiducia è sempre più il fattore chiave nell'acquisto di beni. Per orientarsi, i consumatori chiedono consigli a parenti e conoscenti, ma anche a chi fornisce consulenza ed informazione indipendente e specifica per consumatori. Rilevazioni, check-up di mercato e test comparativi di associazioni indipendenti di consumatori diventano sempre più importanti, anche considerando il continuo complicarsi e opacizzarsi dei mercati. Potersi affermare sul mercato ed essere in grado di amministrare un bilancio familiare sono questioni centrali per ogni consumatore, di rilevanza straordinaria sia per il singolo individuo, ma anche per la società in generale.

Walther Andreaus,
direttore del CTCU

Diritto del consumo & pubblicità

Bolzano, 20/09/2011
Lettera
ai Sindaci altoatesini



Comuni cari e Comuni virtuosi - Aumenti delle tariffe comunali nel 2011

Gentili Signore e Signori, a seguito della crisi, anche alle famiglie in Alto Adige vengono richiesti sforzi e sacrifici sempre maggiori per sbarcare il lunario, per pagare rate di mutui, affitti, costi per riscaldamento ed energia, per poter acquistare beni di prima necessità e retribuire servizi vari e anche per pagare i prezzi dei carburanti in continuo aumento.

L'Osservatorio prezzi e tariffe della Provincia Autonoma di Bolzano ha pubblicato recentemente i dati delle tariffe comunali per il 2011. Quale base di raffronto della rilevazione è stata presa in considerazione una famiglia con quattro componenti che ha a disposizione un reddito netto annuo lordo di 50.000 euro e un appartamento di 100 m². A seguito del confronto è emerso che in 8 Comuni della provincia non si sono avute nell'ultimo anno variazioni tariffarie, mentre in ben 74 Comuni le tariffe sono aumentate. 34 Comuni hanno invece ridotto le rispettive tariffe. La tendenza in atto è, da sola, fonte di grande preoccupazione.

Le tariffe più elevate si riscontrano in quei Comuni in cui viene richiesta la cd. "addizionale IRPEF". In Val Sarentino le famiglie pagano in media le tariffe più care, con un esborso annuo di € 671,55. Seguono Termeno (€ 670,28), Montagna (€ 643,88), Bressanone (632,74) e Terlano (€ 630,46). Le tariffe più basse per la famiglia tipo si riscontrano nel Comune di Senales con € 217,40, seguito da quelli di Badia (€ 219,94), Glorenza (€ 244,46), Prato allo Stelvio (€ 265,71) e San Felice in Val di Non (€ 272,80). Vi è da sottolineare che sia la qualità, che la quantità dei servizi offerti è in generale elevata, ma lo sono anche le differenze, dovute in parte a differenti condizioni di cornice e a differenti caratteristiche economiche. Pur nella considerazione di differenti situazioni di partenza nei diversi Comuni, la tendenza generale di un aumento delle tariffe costituisce un aspetto negativo, percepito in maniera non positiva dai cittadini. Accanto ai Comuni anche le famiglie devono combattere ogni giorno con problemi di bilancio. Le recenti manovre finanziarie approvate comporteranno da qui al 2014 un aggravio di ben 5.700 euro a famiglia, come ha calcolato la CGIA di Mestre nei giorni scorsi. Soprattutto il 2013, con € 2155 ed il 2014, con € 2375, saranno gli anni più salati.

Sarebbe quindi quanto mai opportuno pensare in un'ottica di lungo periodo e se possibile elaborare nuovi concetti da approntare nel prossimo futuro. L'obiettivo dei Comuni dovrebbe essere quello di adoperarsi per un uso efficiente e razionale delle risorse disponibili, garantendo al tempo stesso un insieme di servizi di alta qualità. Un'equa politica tariffaria comunale sarà in questo senso sempre più indispensabile. Ciò è quanto mai necessario in un'ottica di riguardo delle famiglie già così fortemente oberate.

Le tariffe dei servizi potranno e dovranno essere aumentate solo quando si sia proceduto ad una verifica della loro efficienza ed economicità e quando tali aumenti siano collegati ad un miglioramento effettivo del servizio. Altrimenti è necessario che rimangano congelate. I benefici derivanti dal miglioramento dell'efficienza e dalla riduzione di costi devono essere devoluti al cittadino e non trattenuti. Al fine di consentire ai cittadini uno sguardo di insieme sulla situazione dei rispettivi Comuni, è necessaria inoltre migliorare la trasparenza e l'informazione in relazione al dettaglio dei costi e alla qualità dei servizi, anche attraverso la pubblicazione sulle pagine on line delle singole amministrazioni comunali di confronti pluriennali. Anche l'adozione di una Carta della qualità dei servizi, laddove imposta, può condurre ad un rafforzamento della partecipazione dei cittadini e di conseguenza ad un abbattimento dei deficit.

Ringraziamo per la vostra attenzione rispetto ai temi trattati e porgiamo con l'occasione cordiali saluti.

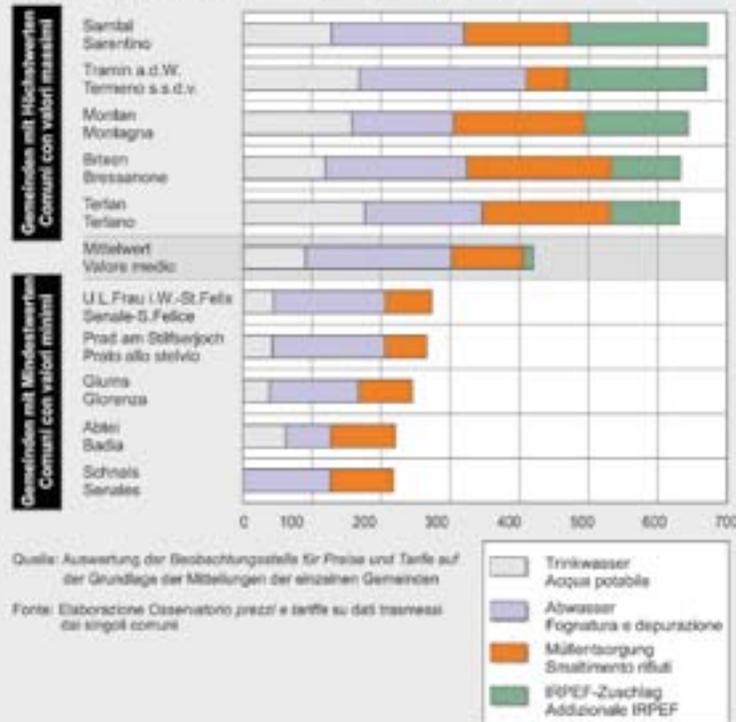
Heidi Rabensteiner,
Presidente
Heidi Rabensteiner

Walther Andreus,
Direttore
Walther Andreus

P.S. Preghiamo di voler recapitare questa lettera anche ai Referenti Comunali nonché ai membri dei Consigli Comunali.

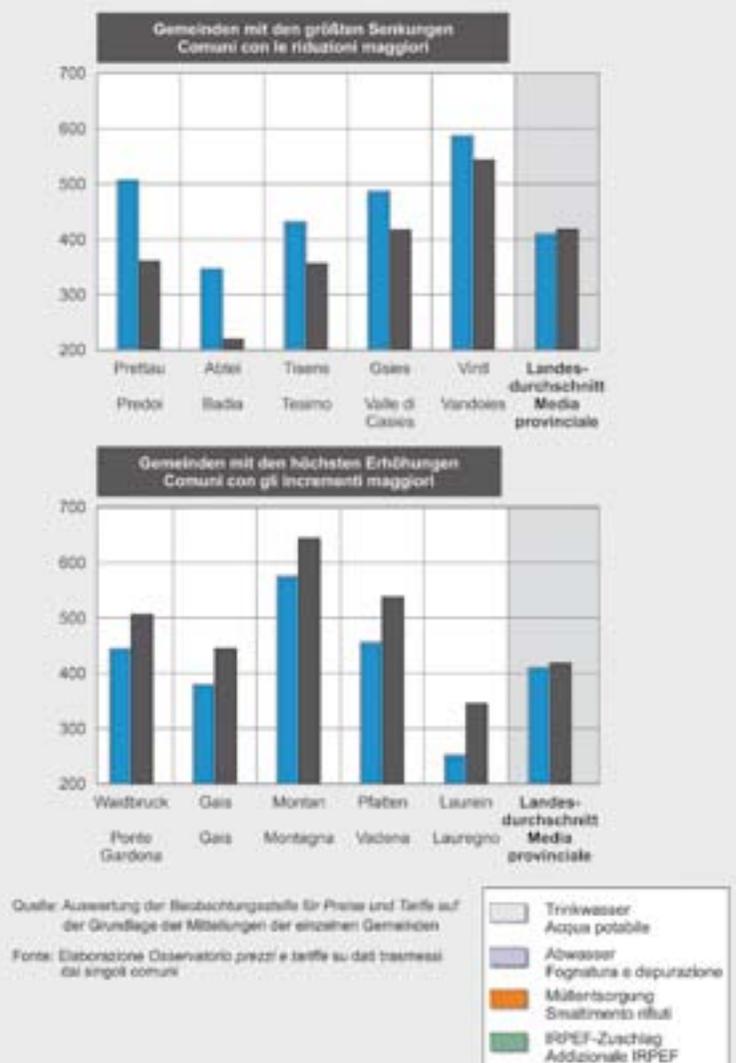
Zusammensetzung der Gemeindetarife für eine Beispielfamilie - 2011
Die fünf Erst- und Letztplatzierten der Rangordnung; Werte in Euro

Composizione delle tariffe comunali applicate per una famiglia tipo - 2011
Primi ed ultimi cinque comuni della graduatoria; valori in euro



Die größten Veränderungen der Gesamtbeträge der Gemeindetarife gegenüber dem Vorjahr - 2010 und 2011
Die fünf Erst- und Letztplatzierten der Rangordnung; Werte in Euro

Le variazioni maggiori nell'importo totale delle tariffe comunali rispetto all'anno precedente - 2010 e 2011
Primi ed ultimi cinque comuni della graduatoria; valori in euro



Trasporti & comunicazioni

Costo carburanti: Bolzano tra i comuni più cari d'Italia Il CTCU confronta anche i prezzi a livello nazionale



Nel mese di giugno del 2011 il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha condotto una rilevazione dei prezzi carburanti presso 65 stazioni di servizio della Provincia Autonoma di Bolzano. Le risultanze della verifica hanno mostrato un basso livello di concorrenza tra le compagnie e ridotti margini di risparmio possibili per i consumatori. Ma come si colloca la nostra provincia rispetto al resto della penisola? Per saperlo il CTCU ha estratto dal sito dell'**Osservatorio prezzi e tariffe del Ministero dello sviluppo economico** (dati rilevati dall'ISTAT) i prezzi di agosto 2011 di benzina e gasolio (servito alla pompa e self service) di 57 capoluoghi di provincia - dei quali, 18 di regione - e ne ha confrontato le medie con le medie dei valori di Bolzano. Con i seguenti risultati.

Benzina servita			Benzina self service		
1°	Gorizia	1,41	1°	Varese	1,39
2°	Trieste	1,45	2°	Udine	1,41
3°	Varese	1,45	3°	Pordenone	1,46
43°	Bolzano	1,64	40°	Bolzano	1,6
Gasolio servito			Gasolio self service		
1°	Gorizia	1,44	1°	Pordenone	1,41
2°	Rovigo	1,45	2°	Alessandria	1,42
3°	Verbanò	1,45	3°	Rovigo	1,42
49°	Bolzano	1,52	43°	Bolzano	1,48

I dati dettagliati sono disponibili sul sito www.centroconsumatori.it.

Scorrendo la classifica, si nota come Bolzano si situi stabilmente tra i peggiori 20 comuni della classifica generale. Confrontando il comune capoluogo altoatesino con il primo in classifica, le differenze sono rilevanti e corrispondono a: + 16,2% per la benzina servita e + 15,0% per quella self service e + 4,9% per il gasolio servito e + 5,0% per quello self service.

“Visto che l’implementazione concreta delle misure atte a migliorare la concorrenza e la trasparenza dei prezzi dei carburanti purtroppo sta tardando, i consumatori ancora

una volta dovranno affidarsi alla loro inventiva”, commenta Walther Andreass, direttore del CTCU. “In concreto: usare la macchina meno possibile, preferire bici o mezzi pubblici, e quantunque praticabile, organizzare un cd. ‘car pooling’, ovvero una condivisione del mezzo - così, oltre a risparmiare, si contribuisce alla salvaguardia dell’ambiente. Resta da auspicare che con l’implementazione delle misure programmate si raggiungano poi gli effetti desiderati, in modo da dare un po’ di respiro ai portafogli dei consumatori-automobilisti.”

Il caso del mese

Patente per ciclomotori: esame pratico solo a Bolzano

Hannes M., un giovane di Rio Pusteria, da poco ha finalmente realizzato il suo sogno: ha acquistato il suo primo motorino. Per essere finalmente autonomo gli manca solo l’esame di guida. Per la parte teorica nessun problema, Hannes è passato al primo colpo. Meno bene invece l’esame pratico, che tutti i futuri centauri possono sostenere esclusivamente a Bolzano: Hannes conosce sì tutte le norme, ma la sua scarsa conoscenza del capoluogo, aggiunta alla frenesia del traffico bolzanino hanno fatto aumentare di molto la sua tensione, già alta per via dell’esame stesso. Insomma, Hannes è stato bocciato, e ora deve ripetere l’esame pratico entro 6 mesi, pena la perdita del buon risultato nella parte teorica. E Hannes non è di certo il solo a dover fare i conti con questa situazione.

I genitori dei molti ragazzi vorrebbero che l’esame pratico potesse essere sostenuto non solo a Bolzano, ma anche negli altri centri cittadini dell’Alto Adige. Inoltre, visto il numero limitato di esaminatori a disposizione, si teme che non sarà possibile garantire a tutti una seconda opportunità entro un termine utile.

I genitori hanno già contattato l’Ufficio Mobilità della Provincia, per depositare questa loro richiesta. Detto ufficio si è però limitato a fornire l’indicazione dell’offerta di alcune scuole guida per la preparazione dell’esame (in parte, anche qui, con trasferimento da e per Bolzano). Questa possibilità però è poco interessante per molte delle famiglie: la consegna del foglio rosa al futuro neopatentato dovrebbe proprio servirgli per fare esperienza di guida in vista dell’esame, senza creare costi aggiuntivi.

I genitori hanno già avviato contatti anche con le amministrazioni comunali di provenienza, per chiarire se non vi sia la possibilità di mettere a disposizione apposite aree per le esercitazioni pratiche. In tali aree potrebbe poi, al limite, essere anche svolta la prima parte dell’esame (cd. test delle capacità di guida basilari).

Il CTCU ha raccolto le rimostranze dei genitori in una lettera aperta indirizzata all’Assessore provinciale Widmann, chiedendo l’adozione di modalità di esame ai sensi di legge, che non penalizzino i residenti dell’ hinterland, come invece accade con la prassi attualmente in uso.

Abitare, costruire & energia

Alcuni consigli utili per risparmiare

A causa del prezzo del petrolio e dell’IVA, rispetto agli ultimi mesi le tariffe del gas sono aumentate ben del 5,5%. Questo, si stima, peserà sulle tasche dei cittadini per almeno 100 Euro in più all’anno per chi utilizza il metano. Dal CTCU alcuni consigli per ridurre i costi del riscaldamento:

- abbassando la temperatura nell’abitazione di 1 °C si può risparmiare circa il 6% di energia;
- arieggiando correttamente le stanze (ventilazione d’urto e correnti d’aria) si evitano inutili dispersioni di calore;
- non coprire mai i termosifoni con tende o rivestimenti. Ciò impedisce una distribuzione ottimale del calore nell’ambiente;
- sfiatare regolarmente i termosifoni per ottimizzarne la resa;
- gli interventi periodici di manutenzione e pulizia dell’impianto termico aiutano a evitare sgraditi aumenti dei consumi energetici. 1 mm di fuliggine determina un aumento del consumo energetico fino al 4 %;
- i tubi dell’impianto di riscaldamento dovrebbero assolutamente essere coibentati;
- sostituire porte e finestre usurate o a scarsa tenuta;
- come soluzione temporanea si possono eventualmente applicare nuove guarnizioni ai serramenti in uso;
- installare collettori solari per la produzione di acqua calda; coibentare adeguatamente l’edificio (pareti esterne, tetto, solaio della cantina non riscaldata ecc.). Questo intervento è particolarmente efficace qualora si vogliano abbassare drasticamente i costi di riscaldamento.

Maggiori informazioni sono disponibili nei fogli informativi del CTCU, disponibili gratuitamente, in forma cartacea presso le sedi oppure online all’indirizzo www.centroconsumatori.it/energia.

 **Diritto del consumo & pubblicità**

Buone nuove in tema di garanzie

Il consumatore ha diritto ad acquistare beni „conformi“ al contratto di vendita, ovvero integralmente corrispondenti a quanto descritto o promesso. Per un periodo di due anni dalla consegna del bene, il venditore risponde per qualsiasi vizio di conformità: a scelta del consumatore, il venditore è tenuto a riparare il bene o a sostituirlo (oppure ancora offrire una riduzione del prezzo), salvo che il rimedio prescelto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Tali soluzioni devono essere gratuite per il consumatore. Questa a grandi linee la situazione normativa. Purtroppo, nella vita quotidiana, farsi riconoscere questi diritti non è sempre facile: tanti consumatori ci riferiscono di spese di trasporto, diritti di chiamata o altre costi addebitati per interventi eseguiti in garanzia.

Ed ecco la buona notizia: i Giudici della Corte di Giustizia dell'Unione Europea, in due cause collegate (C-65/09 e C-87/09), hanno stabilito che in caso di sostituzione di un prodotto a causa di un vizio di conformità anche le spese di consegna, rimozione e reinstallazione del bene sono a carico del venditore. Il ripristino della conformità del bene deve essere **gratuito** per il consumatore. Se il vizio si manifesta soltanto dopo l'installazione del bene (nel caso concreto si trattava di una lavastoviglie), il venditore, secondo quanto deciso dalla Corte, è tenuto a rimborsare anche i costi per la rimozione e la reinstallazione del bene. La sopra menzionata "eccessiva onerosità" del rimedio non è applicabile quando soltanto una delle due soluzioni (sostituzione o riparazione) risulti possibile.

Anche riguardo all'estensione temporale della garanzia emergono continuamente punti di contrasto, in particolare per quanto riguarda i gadget molto gettonati quali iPhone e iPad: i distributori italiani di tali prodotti sostengono che la garanzia decada dopo un anno dall'acquisto, in chiaro contrasto con la legge sulla garanzia. L'Antitrust ora ha aperto un'istruttoria contro i distributori italiani di tali prodotti (Comet Spa, Apple Retail Italia Srl, Apple Italia Srl e Apple Sales International), per appurare se sussista una pratica commerciale scorretta.

Se sospettate di essere in presenza di una violazione di legge, inoltrate una segnalazione al CTCU, oppure direttamente al call center dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato al n. 800-166661: dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle 14:00, infatti, vengono ricevute le segnalazioni e valutati gli eventuali profili di scorrettezza delle pratiche commerciali segnalate.

 **Il clima chiama**

Il pane? Troppo prezioso per essere buttato

Aumentano le critiche verso i comportamenti "vendi o getta" dei supermercati locali

Si stanno moltiplicando al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) le segnalazioni di consumatori che criticano il sistema "vendi o getta", praticato anche da supermercati locali. I consumatori contestano in particolar modo il fatto che quotidianamente finiscono nei bidoni interi carrelli di pane e verdura. Vista non solo la moltitudine di persone che nel mondo soffre la fame, ma considerando anche la continua perdita di potere d'acquisto delle famiglie anche a livello locale, questo modo di operare viene sempre più interpretato come un insulto a fondamentali principi umani, che non occorre specificare.

A tutti risulta chiaro che pane e prodotti da forno freschi vadano, di norma, venduti lo stesso giorno di produzione. E siccome i clienti, anche poco prima della chiusura dei negozi pretendono scelte certe, la presenza di "resti" è programmata. Questi vengono quindi "smaltiti" e sostituiti da nuova merce in consegna.

Servono nuovi approcci

I consumatori, ed anche il CTCU, contestano il fatto che in Alto Adige l'argomento venga considerato ancora troppo poco. Gli alimentari potrebbero e dovrebbero essere maggiormente riutilizzati o destinati ad altri scopi. Anche quanto ideato dal panificio biologico "Hofpfisterer" di Monaco in

Baviera merita considerazione: un'ora prima della chiusura il prezzo dei prodotti ancora disponibili viene ridotto, con un'ulteriore riduzione applicata a mezz'ora dalla chiusura. I prodotti residui, che di norma non sono molti, il giorno successivo vengono venduti nell'apposito "negozio dei resti", a prezzi fortemente ribassati. Questa strategia funziona: i clienti possono comprare pane durevole a prezzi particolarmente vantaggiosi, ed il panificio lavora senza "resti".

Anche i consumatori possono fare la loro parte

Ma è non solo nella produzione e nella vendita che vengono buttati alimentari: lo spreco continua fra le mura domestiche. Vari studi sono arrivati alla conclusione che il 20% degli alimentari acquistati vengano smaltiti come rifiuti. Attraverso una miglior pianificazione degli acquisti ed una conservazione a regola d'arte si potrebbe evitare il 60% degli sprechi. Secondo stime attuali, nel mondo durante le varie fasi vengono buttati oltre la metà degli alimenti. La distruzione di alimenti non è soltanto un problema di natura etica, ha anche delle ripercussioni ecologiche. Infatti, sia la produzione che lo smaltimento di beni "consumano" energia ed acqua. Ogni alimento buttato senza necessità equivale quindi ad uno spreco di preziose risorse ambientali.

 **Abitare, costruire & energia**

Energia: nuovo sportello, nuova guida e bonus sociale

Da inizio settembre a Bolzano presso la sede del CTCU è attivo lo **Sportello di informazione del progetto "Energia: diritti a viva voce"**. 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.

Inoltre, è disponibile sul sito www.guidaconsumatorienergia.it la nuova Guida sui diritti degli utenti dei servizi di energia elettrica e gas. Ora i consumatori hanno a disposizione uno strumento in più per contrastare tali loro lacune e difficoltà. Uno strumento di facile

consultazione, sicuramente utile in un'ottica di migliore informazione e conoscenza dei propri diritti e delle forme di tutela previste dalla legge e dai contratti.

Bonus sociale: Il CTCU ricorda a tutti i potenziali beneficiari la possibilità di richiedere queste forme di agevolazione, soprattutto alle famiglie a basso reddito e numerose. Si stima che 42.000 delle 209.000 famiglie locali ne potrebbero aver diritto, ma attualmente li percepiscono soltanto 5.300 famiglie. Sul sito del CTCU (www.centroconsumatori.it sotto "FAQ") viene spiegato quali sono le condizioni che danno diritto ai bonus. Si ricorda che il "bonus" spetta in automatico (senza bisogno quindi di un'apposita domanda) ai titolari della cd. "social card".

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Antibiotici: attenzione ai polli da allevamenti „superintensivi“

Si sa che gli allevamenti intensivi, dove i polli sono tenuti in grande quantità ma in spazi molto ristretti, portano inevitabilmente allo sviluppo di malattie da contagio e ad un elevato tasso di mortalità tra gli animali. Ne consegue spesso un massiccio impiego di antibiotici, col quale i produttori sperano di limitare le perdite. I problemi legati a tale fenomeno non riguardano solo gli animali, ma anche i consumatori che si cibano di queste carni, come il CTCU sottolinea oggi (4 ottobre) in occasione della Giornata mondiale degli animali. Il consiglio dei nutrizionisti: piuttosto limitare in generale il consumo di carne, investendo magari quanto si è riusciti a risparmiare nell'acquisto in minore quantità di prodotti di alto livello qualitativo ottenuti da allevamenti rispettosi degli animali. Un pollo da allevamento raggiunge il suo peso ottimale alla macellazione di 1,8 Kg in soli 32 giorni. Tale record è possibile solo stipando gli animali in spazi angusti e togliendo loro ogni possibilità di una vita anche lontanamente naturale e rispettosa delle esigenze della specie – una grande assurdità, non solo dal punto di vista di chi si impegna per i diritti degli animali.

Situazioni più rispettose degli animali sono concretamente possibili e vengono realizzate da molte aziende, sia dell'allevamento convenzionale, sia di quello biologico; queste ultime superano sempre gli standard di rispetto fissati dalla legge.

Utilizzo abusivo del nome del Centro Tutela Consumatori Utenti

Verosimilmente il nome del Centro Tutela Consumatori Utenti ha un certo appeal nella commercializzazione di beni e servizi. Nessuna sorpresa quindi che vi siano in circolazione soggetti (sicuramente pecore nere), che tentino di vendere i propri prodotti ad ignari consumatori, utilizzando slogan ingannevoli e fuorvianti del tipo: “il CTCU consiglia questo prodotto” oppure “il CTCU è entusiasta di tale prodotto”. Tali abili, quanto truffaldine strategie di vendita vengono in particolare utilizzate nelle cd. vendite porta a porta (casa, ufficio, per strada).

Il Centro Tutela Consumatori Utenti è categorico sul punto: “Il nostro Centro non dà consigli di acquisto su alcun prodotto o servizio!” Qualsiasi menzione del Centro inopportuna costituisce un'informazione ingannevole per il consumatore; a tal fine preghiamo tutti i consumatori e gli utenti di segnalare prontamente ogni abuso in questo senso ai servizi di consulenza del Centro.

Ai consumatori che fossero interessati ad acquisti o alla stipula di contratti possiamo solo consigliare di guardarsi test e confronti dedicati: l'infoteca del Centro Tutela Consumatori Utenti mette a disposizione una ricca offerta di test e comparazioni su numerosissimi prodotti. L'elenco dei test può essere anche visionato on line, consultando il sito del CTCU – www.centroconsumatori.it

Il giroscopio · Il giroscopio

Rimborsi per spese odontoiatriche: obbligo di presentazione di un ulteriore certificato di conformità

La proposta dell'Ordine degli Odontoiatri di rimborsare solo le spese odontoiatriche per le quali venga presentato un ulteriore certificato di conformità non trova il benestare del CTCU: non si dovrebbero introdurre ulteriori ostacoli burocratici per i cittadini che vogliono ottenere il rimborso delle spese odontoiatriche, soprattutto considerando i tempi che corrono. Anzi: dopo l'adeguamento delle tariffe del trasporto pubblico anche i rimborsi per le cure odontoiatriche, rimaste invariate dagli anni 80 del secolo scorso, dovrebbero essere adeguati alla realtà attuale.

La proposta di introdurre un “marchio di qualità”, inoltrata sempre dall'Ordine degli Odontoiatri, viene invece salutata con favore dal CTCU, posto che non si tratti di uno “specchietto per le allodole”, ma di un vero sistema di management della qualità, con una certificazione indipendente e completamente rivolto al cliente.

Treni DB-ÖBB: perché vengono escluse le fermate di Vicenza, Padova e Mestre?

Come si ricorderà con un provvedimento del 2010 il Ministero dei Trasporti, nell'ambito del varo del nuovo orario ferroviario 2010-2011, aveva deciso di impedire le fermate intermedie sul territorio italiano dei treni DB-ÖBB EuroCity, gestiti dal consorzio Deutsche Bahn, Ferrovie federali austriache (ÖBB) e società italiana Le Nord, sulle tratte che collegano Monaco di Baviera e Innsbruck a Milano, Bologna e Venezia. A seguito di numerose iniziative e prese di posizione, fra cui quella del CTCU, nel giugno scorso il Ministro dei Trasporti decideva di far ripristinare le fermate dei treni EuroCity DB-ÖBB in alcune delle principali stazioni delle tratte servite in territorio italiano ed in particolare quelle delle città di Bolzano, Trento, Rovereto, Verona, per quel che riguarda la tratta Monaco – Venezia e ritorno. Dalla decisione del Ministero dei Trasporti rimanevano, invece, inspiegabilmente escluse le fermate nelle stazioni ferroviarie di Vicenza, Padova e Venezia Mestre. Il CTCU ha deciso di interessare nuovamente della questione l'Autorità per la concorrenza ed il mercato ed il Commissario Europeo competente, affinché valutino se detti comportamenti violino le regole poste a tutela della concorrenza e dei diritti di consumatori e utenti.

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



giroscopio · Il giroscopio



Nuova aliquota IVA

In data 17/09/2011 l'aliquota dell'Iva è stata aumentata da 20% a 21%: da quando vige effettivamente l'aumento?

- Per beni e servizi per i quali viene emessa una fattura vale la data della fattura: fattura emessa prima del 17/09/2011 = 20%; fatture emesse dal 17/09/2011 = 21%;
- consegna di beni e servizi: vale la data del documento di trasporto; per consegne effettuate dal 17/09/2011 vale l'aliquota di 21%;
- acconti versati: vale la data di pagamento; acconti versati prima del 17/09/2011 sono soggetti all'aliquota del 20%; acconti versati dal 17/09/2011 sono soggetti all'aliquota del 21%; attenzione: importi a saldo versati dopo il 17/09/2011 sono comunque soggetti all'aliquota del 21%.

Indagine su frutta e verdura a Bolzano

Quest'estate il Centro Tutela Consumatori Utenti ha condotto un'indagine comparativa sui costi al dettaglio di frutta e verdura in diversi punti vendita a Bolzano.

Nella città di Bolzano primo in classifica tra i punti vendita più cari è di nuovo risultato il mercato di via Rovigo, con il mercato di piazza Erbe secondo con il 2,3% in meno. Le difformità di prezzo rispetto all'offerta più conveniente raggiungono il 100% e in alcuni casi continuano a superare il 200%. Da 0,89 euro per i finocchi in vendita nell'hard discount si passa ad una media di 3,05 euro sulle bancarelle di via Rovigo. Appena più contenute le variazioni per la frutta. Da 0,99 euro per i meloni retati (sempre al nell'discount) si passa alla media di 2,27 euro per gli stessi prodotti venduti nel mercato di piazza Erbe.

Nel complesso, un determinato assortimento di ortofrutta pagato in media 20,00 euro nei supermarket, si porta a casa da via Rovigo per 32,94 euro (da piazza Erbe per 32,18 euro) mentre costa rispettivamente 21,28 euro al punto vendita specialistico Frilo e 15,13 euro all'hard discount Lidl.

Migliori notizie, invece, sul fronte dei cartellini dell'ortofrutta. Diversamente dalle indagini precedenti la situazione sui mercati è migliorata di molto: in via Rovigo sono risultate indicate secondo legge il 95% delle informazioni verificate (87% in piazza Erbe).

I dettagli della rilevazione sono disponibili su www.centroconsumatori.it.

Conti correnti per studenti "gratuiti": conta quanto riportato in contratto!

Qualche settimana fa uno studente universitario di 21 anni ha analizzato, per conto del CTCU, le condizioni di "conti correnti studenti" di 5 diversi istituti bancari della piazza. In alcuni casi, le informazioni fornite a voce presso lo sportello bancario sono state difformi da quanto poi è stato possibile rinvenire nella documentazione scritta. Con la conseguenza che quello che era stato presentato allo sportello come un prodotto "adeguato" alle esigenze dell'interessato, a seguito delle verifiche fatte a casa sulla documentazione rilasciata diveniva invece un prodotto "non adeguato". Importante è dunque leggersi attentamente tutta la documentazione informativa, prima dell'apertura di qualsiasi rapporto di conto o di deposito. I dettagli del raffronto sono disponibili su: www.centroconsumatori.it.

Bibite zuccherate: potenzialmente dannose per cuore e circolazione

Un consumo regolare di bibite zuccherate aumenta il rischio di malattie cardio-circolatorie. Lo comunica il "Servizio informativo per l'alimentazione, l'agricoltura e la tutela del consumatore" germanico, l'aid. Da quanto desumibile da uno studio condotto in Svizzera, tali effetti negativi si paleserebbero già dopo poche settimane di consumo regolare, ed anche nel caso in cui le bibite vengano assunte solo in quantità moderate. Alla ricerca hanno partecipato 29 soggetti maschili, di sana costituzione e normopesi, di età compresa fra i 20 e i 50 anni. Per tre settimane hanno assunto quotidianamente 600 ml di una bibita contenente rispettivamente 40 g o 80 g di glucosio, fruttosio o saccarosio. Prima e dopo le varie fasi dello studio, i soggetti sono stati sottoposti ad accurate visite mediche. Un'analisi dei dati così ottenuti ha mostrato che il consumo giornaliero di bibite zuccherate aumenta la probabilità di contrarre malattie cardiovascolari. Già piccole quantità di zucchero (40 g al giorno) hanno un'influenza negativa sul metabolismo: nei soggetti si è alzato il livello glicemico, sono peggiorati i valori del colesterolo ed è aumentata la circonferenza della vita. La concentrazione di alcuni marcatori di infiammazione nel sangue è aumentata fino a quasi il doppio.

Mentre l'assunzione di fruttosio da fonti naturali quali frutta e verdura è molto sana, le bibite edulcorate con fruttosio sembrano essere particolarmente dannose, spiegano i ricercatori. Sono però necessari degli studi a lungo termine per confermare questi primi risultati ottenuti.

Corte di Giustizia dell'UE: no agli OGM nel miele

La sentenza emessa pochi giorni fa dalla Corte di Giustizia dell'Unione europea avrà senz'altro importanti conseguenze, sia per il mercato che per i consumatori. La sentenza stabilisce che qualsiasi miele che contenga anche solo tracce di polline proveniente da piante geneticamente modificate, possa essere venduto soltanto previa esplicita ammissione al commercio. Pertanto con questa sentenza la Corte Europea ha avallato, almeno per quanto riguarda il miele, la richiesta di introdurre una normativa a "tolleranza zero" per tracce di materiale geneticamente modificato. In futuro, per miele contenente tracce di polline di piante geneticamente modificate sarà necessaria una specifica ammissione nel mercato, e il miele dovrà essere appositamente etichettato. Allo stato giuridico finora vigente, la dichiarazione "modificato geneticamente" andava apposta soltanto su alimenti in cui la parte di organismi geneticamente modificati (OGM) contenuta nel prodotto superava lo 0,9%. Se la percentuale contenuta era inferiore, se era dovuta al caso oppure tecnicamente inevitabile, non vi era alcun obbligo di dichiarazione. Con la nuova sentenza, anche una minima parte di polline proveniente da OGM viene considerata "prodotta da OGM", ed inoltre ritenuta come "ingrediente" del miele. La Corte, così facendo, percorre nuove strade, in quanto questo ingrediente non viene né inserito di proposito, né ha delle ripercussioni qualitative. Intanto anche tracce di polline OGM sono soggette all'obbligo di ammissione.

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2, Bolzano

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

info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it

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

Direttore responsabile: Walther Andreus

Redazione: Walther Andreus, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero

Coordinamento e grafica: ma.ma promotion

Foto: ma.ma promotion, Pixelio, archivio Centro Tutela

Consumatori Utenti

Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.

Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



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

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

giroscopio · Il giroscopio

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

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

Filiali (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Pocolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

Cosa offriamo

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).



Consulenza

► consulenza generale:

lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

- **consulenze specialistiche** (su appuntamento)
- **diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)
- **telecomunicazioni**
- **servizi finanziari**
- **assicurazione e previdenza**
- **questioni condominiali**
- **abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer h 10-12, Tel. 0471 97 55 97, consulenza tecnica: mar h 9-12 + h 14-17 (Tel. 0471 30 14 30)
- **alimentazione:** mer h 10-12 + h 14-17, gio 9-11
- **elettrosmog/consumo critico:** lun+mar h 10-12 + h 16-18, Tel. 0471 94 14 65
- **conciliazioni**
- **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-gio h 10-12 + h 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



Informazioni

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

- biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili
- Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale
- Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)
- Puntopiù: I vostri diritti in onda (RAI Bolzano)
- Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì h 18, replica sabato h 21
- La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, h 10

Chi siamo

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.



e ancora

- test
- noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)
- accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.
- Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



Formazione

- "incontri del venerdì"
- medioteca
- conferenze
- visite di scolaresche
- moduli didattici

Centro Europeo dei Consumatori

questioni consumeristiche transfrontaliere:
lun-ven h 8-16, via Brennero 3, Bolzano
Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

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

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

Informazioni 24 ore su 24:

www.centroconsumatori.it

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



Sportello Mobile



Novembre

15	ore 09:30-11:30 Appiano, Piazza Tyrol
16	ore 09:00-14:00 Naz Scaives, Piaz. Parrocchia
17	ore 09:30-11:30 Lagundo, Piaz. Principale
18	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
22	ore 09:30-11:30 Sluderno, Piaz. Municipio
24	ore 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
25	ore 9:30-11:30 S. Leonardo, Piaz. Raiffeisen
30	ore 10-12 Bressanone, Piaz. Hartmannsheim ore 15-17 Brunico, Bastioni

Dicembre

02	ore 10:00-12:00 Merano, Piaz. del Grano
09	ore 09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
12	ore 09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese ore 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza Paese
13	ore 15:00-17:00 Naturno, Piaz. Burgraviato
16	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
19	ore 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale

Z*: consulenza prestazioni odontoiatriche

Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il 5 per mille dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: 94047520211.