



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



Risparmiare 90 euro in poche mosse

Pagina 3



Diminuire radiazioni con il telefono fisso

Pagina 4



"RC auto" - l'infedeltà paga

Pagina 5



Applicazioni affamate di dati

Pagina 6



Finanziamenti e mutui ai raggi X

Mobili nuovi, macchine nuove, in vacanza per la seconda o terza volta all'anno: „compra adesso, paga dopo”, questo il motto con il quale gli esperti del marketing incitano i consumatori a spendere i loro soldi, agevolando anche „eccessi di consumismo”. I „finanziamenti” sono onnipresenti: basta dare, infatti, un'occhiata alle numerosissime offerte pubblicitarie, nelle quali sono esposti i costi dei pagamenti rateali a caratteri cubitali (... mentre invece i costi complessivi bisogna andarli a cercare con la lente d'ingrandimento).

Cosa significa concretamente “acquistare a rate”? Si tratta di una sorta di “scommessa

sul futuro”. Nel calcolo bisogna, infatti, considerare che per tutto il periodo del rimborso si disponga di entrate sufficienti a far fronte “anche” al pagamento del debito a rate (oltre ovviamente alle normali spese correnti). Per la maggior parte dei debitori questa cosa funziona per un certo periodo; e il tutto “rende” molto bene anche ai creditori nonostante siano da mettere in conto anche alcune perdite piene per taluni casi di rimborso. Gli interessi in gioco non si possono, del resto, che indicare come “enormi”. D'altro lato questo “sistema dell'interesse” comporta, indirettamente, anche un aumento dei prezzi che i consumatori si trovano a pagare per i beni

ed i servizi; mentre l'aumento dei salari è ormai solo un lontano ricordo. È pertanto bene analizzare da vicino questo “costo maggiorato”, in quanto alla fine conta il seguente paradigma: pochi debiti sono un problema dei singoli debitori, molti debiti sono un problema per il sistema e per l'economia nel suo complesso.

Chi deve richiedere un prestito, si trova confrontato con una vera mole di offerte. Ma come scegliere e soprattutto cosa guardare? Per prima cosa, bisogna ovviamente capire a quanto ammonta e confrontare il “tasso di interesse annuo effettivo”.

Primo passo: valutare la sostenibilità della spesa mensile richiesta dalla rata

Stilate un riepilogo delle vostre entrate ed uscite mensili. Da questo riepilogo potrete stabilire l'ammontare della presumibile rata del finanziamento che vi potete permettere. In questa valutazione lasciate qualche disponibilità anche per gli imprevisti (per esempio quanto serve per la riparazione se vi si guasta la macchina).

Per avere sempre sotto controllo le vostre “entrate e uscite” potete utilizzare anche il libretto contabile online del CTCU, disponibile gratuitamente su www.centroconsumatori.it. Per redigere invece il riepilogo delle entrate e delle uscite, potete utilizzare invece il “calcolatore di disponibilità finanziaria” www.verbraucherzentrale.it/zinsrechner_it.php?typ=verfuegbarkeitsrechner.

Secondo passo: raccogliere più preventivi

Richiedete più preventivi, facendo attenzione ad indicare gli stessi dati, al fine di garantire la confrontabilità delle offerte. Non sottoscrivete subito la prima offerta di finanziamento che vi viene proposta dal venditore del prodotto. Meglio guardarsi attorno e valutare delle alternative: spesso alcune banche offrono condizioni migliori rispetto alle società finanziarie.



Considerate i cd. "soft facts" (tradotto: "fatti morbidi"): non decidete quindi esclusivamente in base al prezzo, ma chiedetevi ad esempio anche "quali competenze specifiche possiede chi vi sta consigliando il finanziamento? O ancora: la decisione di erogare il credito viene presa sul posto oppure deve esserci l'approvazione della direzione generale del soggetto che eroga il credito?" e così via ...

Il tasso di interesse: fatevi fare offerte sia a tasso fisso, sia a tasso variabile, comprensive sempre dei relativi piani di ammortamento. Per il tasso variabile dovrebbe sempre essere indicata con chiarezza la composizione del tasso (di norma "euribor + spread della banca").

Attenzione che deve esservi sempre indicato il **tasso annuo effettivo globale** (TAEG/ISC). Il preventivo deve essere riportato sul cd. "modello europeo standardizzato per le informazioni ESIS": solo alcune (poche) banche lo utilizzano, mentre dovrebbero utilizzarlo tutte ai sensi della normativa bancaria.

Terzo passo: confrontate e contrattate sia le condizioni che le garanzie

Ad eccezione delle spese fissate per legge (es. l'imposta sostitutiva), le altre condizioni economiche di un finanziamento nonché la tipologia di garanzie offerte possono essere oggetto di trattativa con la banca.

- Tasso di interesse: chiedete quale sia lo spread applicato, e contrattatene la misura: più basso è lo spread, più il finanziamento risulta conveniente. Fate però attenzione anche al parametro di base, e se necessario contrattate anche questo. Alla fine, confrontate sempre il "tasso effettivo".
- Garanzie: polizza vita caso morte, fideiussione, ipoteca. Chiedete esplicitamente se per la concessione del finanziamento serve iscrivere un'ipoteca al libro fondiario; se sì, chiedete di stipulare allora un mutuo "fondiario" (se si possiedono ovviamente i requisiti), in quanto è meno costoso di un normale mutuo ipotecario.

È trattabile altresì l'ammontare dell'ipoteca (di norma vengono iscritte ipoteche dal 130 al 200% del valore del mutuo, per coprire anche costi aggiuntivi e gli interessi in caso di insolvenze del debitore).

Attenzione! Sono detraibili dall'imposta sul reddito (730 - Unico) soltanto gli interessi e le spese accessorie di mutui classificati come "ipotecari" (prima casa).

- Fate attenzione e, se del caso, contrattate clausole particolari, del tipo quelle che prevedono la possibilità per la banca di variare alcune condizioni economiche (costi e spese) del contratto. Attenzione che nei contratti a tempo "determinato" - quindi i mutui - il tasso non può venir modificato unilateralmente dalla banca.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



Tasso di interesse

Nel preventivo vanno indicati sia il tasso debitore annuo (TAN) che il tasso annuale effettivo globale (TAEG/ISC). Il tasso effettivo annuo esprime gli interi costi del finanziamento in una percentuale relativa all'importo del finanziamento stesso. Pertanto non contiene soltanto gli interessi dovuti, calcolati in base al tasso debitore concordato, ma anche i costi aggiuntivi dei servizi accessori, come ad esempio

- le spese di istruttoria,
- le spese di perizia dell'immobile,
- le spese di incasso delle rate,
- i premi assicurativi o le garanzie imposte dal creditore, cioè qualora la stipula della/e polizza/e sia necessaria per ricevere il finanziamento,
- le imposte legate al mutuo, in particolare l'imposta sostitutiva
- tutte le altre spese contemplate nel contratto

Restano escluse soltanto le spese notarili. I costi vanno documentati dettagliatamente nel preventivo. Per confrontare varie offerte è buona regola basarsi sul tasso effettivo globale annuo (TAEG), perché è molto più significativo del solo tasso debitore (TAN).

La "base" del tasso debitore

Un tasso debitore variabile si basa, di norma, su di un indicatore o parametro (ad esempio, l'euribor), che rispecchia il livello dei tassi sul mercato. Questo indicatore viene aumentato del cd. „spread“. In questo sono contenuti i costi propri della banca nonché il guadagno di quest'ultima. Se cambia il livello dei tassi sul mercato, a determinate date fissate nel contratto, cambia anche il valore del parametro concordato. In contratto vanno dettagliatamente previsti i criteri dell'adeguamento (clausola di adeguamento del tasso). Attenzione però che gli adeguamenti del tasso, di norma, non avvengono „in tempo reale“. L'entità dello spread è, in genere, trattabile ed è determinato in particolare dal cd. "merito creditizio" del debitore, dal rischio contenuto nel finanziamento, dalla necessità di realizzazione di un guadagno da parte della banca e dal tipo di finanziamento da concedere.

Specchietti per le allodole

Attenzione alle offerte che promettono un tasso debitore fisso particolarmente vantaggioso per i primi 12 mesi soltanto. Bisogna infatti considerare tutta la durata del mutuo e quindi verificare il costo complessivo anche per il restante periodo del finanziamento.

Tre vie per abbandonare il vecchio (e caro?) mutuo

- La rinegoziazione delle condizioni (tasso e durata) con la stessa banca (di norma ciò avviene senza dover sostenere costi di rinegoziazione).
- La cd. "surrogazione" con un'altra banca, anche questa senza costi né penali
- Oppure ancora l'estinzione del vecchio mutuo e la sua sostituzione con un mutuo nuovo (in questo caso bisogna fare attenzione ai costi).

Il nostro consiglio: controllate che il tasso sia applicato al mutuo sia al di sotto delle soglie di usura fissate (trimestralmente) dalla legge. Il CTCU mette a disposizione un apposito calcolatore sul proprio sito (www.centroconsumatori.it)

Nella Guida „Saper investire“ - disponibile gratuitamente sul sito del CTCU, e sotto forma di libro presso le sedi del CTCU - sono disponibili ulteriori informazioni riguardo a finanziamenti e mutui.




Diritto del consumo & pubblicità

Ricalcolo delle tariffe del gas naturale: giustificate solo in parte Il Giudice di Pace riconosce rimborso ad un cliente SELGAS



30/09/2005. Un consumatore, avanzando dubbi riguardo la legittimità di tali richieste, aveva deciso di contestarle davanti al Giudice di Pace di Bolzano.

La sentenza

Nel 2012, il Giudice di Pace di Bolzano ha riconosciuto la fondatezza delle richieste avanzate da SELGAS per quanto riguarda il merito, limitatamente però ai casi in cui nelle relative fatture era stata comunicata ai clienti la riserva di un futuro conguaglio. Tale riserva era stata formulata nel seguente modo: "Importo/unità secondo delibera 138 del 04/12/03 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas con riserva di conguaglio". Il Giudice di Pace ha invece dichiarato

illegittime le richieste di quegli importi, in cui nelle relative fatture era stata omessa detta riserva.

Rivolgendosi all'Organo di Conciliazione CTCU - SELGAS Srl, tutti i consumatori interessati possono ora riottenere una parte degli importi già pagati nel 2007. A tal fine serve però possedere gli originali delle fatture relative all'anno termico 2004/2005.

A fine 2006, inizio 2007, Energas-Südgas Srl (oggi SELGAS srl) aveva richiesto con fattura ai propri clienti il pagamento di importi supplementari, relativi ad aumenti retroattivi delle tariffe di distribuzione del gas naturale per l'anno termico 2004-2005. Questo a seguito di una delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il GAS (AEEG), con la quale erano state approvate le nuove tariffe di distribuzione. Gli importi richiesti riguardavano il periodo dal 01/10/2004 al

Per ottenere quanto dovuto, è necessario procurarsi:

- copia della prima bolletta del gas del 2007 (oppure dell'ultima del 2006), dove compare l'elenco degli importi degli arretrati di tariffa richiesti;
- copia di tutte le fatture del periodo "settembre 2004 - settembre 2005" compreso;
- presso le sedi del Centro Tutela Consumatori Utenti (sede di Bolzano, sedi periferiche, Sportello mobile) vanno firmate le relative richieste di rimborso. I consumatori non devono sostenere alcun costo;
- il rimborso dell'importo avverrà in automatico con relativo accredito su una delle prossime fatture;
- le domande vanno presentate al più tardi, entro il prossimo 10 novembre 2012.
- Molto importante: i consumatori devono essere ancora in possesso delle fatture, in quanto a SELGAS non possono essere richieste copie. La società venditrice, infatti, ha solo l'obbligo di custodire i dati essenziali delle singole fatture.
- La conciliazione può essere attivata solo da "clienti domestici".


Abitare, costruire & energia

Risparmiare 90 euro in poche mosse

Ca. 90 euro all'anno: di tanto fanno lievitare la bolletta dell'energia gli apparecchi in "standby". Un importo che di sicuro farebbe più che comodo a molti, visti i continui rincari con cui ci vediamo confrontati. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) spiega dove si generano i consumi "standby" e come fare per eliminarli.

Un tipico segnale di consumo in standby sono le spie rosse, verdi o gialle, display accesi o orologi attivi. Ma non tutti gli apparecchi svelano che stanno consumando energia.

Trovare gli apparecchi "energivori" nascosti

Con l'ausilio di un misuratore dei consumi di energia è possibile misurare il consumo in standby degli elettrodomestici. È possibile noleggiarlo gratuitamente per una settimana, dietro pagamento di una cauzione, presso il CTCU a Bolzano e Brunico. Per motivi organizzativi è necessaria una prenotazione telefonica.

Bolzano: tel. 0471-941465
(lun e gio, ore 10-12 e 16-18)

Brunico: tel. 0474-551022
(lun ore 9-12 e 14.30-18, mar e gio 9-12)

Ulteriori informazioni sono reperibili presso la consulenza tecnica edile del CTCU (telefonicamente ogni martedì 9-12 e 14-17, tel. 0471-301430).

Esempi pratici di consumo in standby

Apparecchio	durata standby (ore al giorno)	consumo standby	costi standby annui
televisore LCD · 4 - 7 anni di età	20	0,3 fino 18 Watt	0,4 fino 25 Euro
televisore al plasma · 4 - 8 anni di età	20	0,3 fino 41 Watt	0,4 fino 57 Euro
televisore catodico · 5 - 8 anni di età	20	0 fino 14 Watt	0 fino 19 Euro
ricevitore satellitare · 3 - 9 anni di età	20	2 fino 28 Watt	3 fino 39 Euro
ricevitore TV digitale · 5 - 8 anni di età	20	1,7 fino 17 Watt	2 fino 24 Euro
lettore DVD · 10 anni di età	23,5	7,5 Watt	12 Euro
videoregistratore · 20 anni di età	23,5	11 Watt	18 Euro
impianto stereo · 4 - 8 anni di età	23	0,1 fino 11 Watt	0,2 fino 18 Euro
notebook · 4 - 9 anni di età	22	0 fino 11 Watt	0 fino 17 Euro
PC · 4 fino 10 anni di età	22	1 fino 8 Watt	1,5 fino 12 Euro
stampante per foto · 4 - 7 anni di età	23,5	3 fino 9 Watt	5 fino 15 Euro
scanner · 5 - 9 anni di età	23,5	1 fino 15 Watt	2 fino 24 Euro
apparecchio multi-funzione · 4 fino 10 anni di età	23,5	4 fino 18 Watt	7 fino 29 Euro
forno microonde · 4 anni di età	23,5	0,5 Watt	0,8 Euro
lavatrice · fino a 10 anni di età	23,5	0,5 fino 2 Watt	0,8 fino 3 Euro
caricabatteria del cellulare	23,5	1 Watt	2 Euro
console da gioco (X-Box, Playstation, Wii)	22	0,5 fino 3,5 Watt	0,8 fino 6 Euro

Fonte: www.no-e.de e proprie ricerche - Prezzo dell'energia elettrica: 0,19 euro/kWh

 **Diritto del consumo & pubblicità**

Progressi con la prescrizione di farmaci generici

Anche per le confezioni di medicinali servono nuove regole

Dal 16 agosto 2012, nella prescrizione di farmaci nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, i medici sono tenuti ad indicare il nome del principio attivo e non il nome "di marca" del medicinale (ad es. al posto di "Aulin" - un antidolorifico contro l'artrosi - ora dovremo trovare indicato "Nimesulide"). L'indicazione di una "marca" deve essere motivata.

A dire degli esperti, con tale nuova previsione normativa si potranno risparmiare intorno ai 6-700 milioni di euro. Saranno soprattutto i pazienti a poter risparmiare. Il CTCU saluta con favore questa misura, mentre le associazioni di medici e farmacisti salgono sulle barricate.

Insider del settore ritengono che la quota di farmaci generici sia stata volutamente mantenuta bassa con la diffusione di informazioni scarsamente oggettive. Attualmente in Italia detta quota si posiziona attorno al 15% del relativo mercato; in Alto Adige la quota è migliore, e al primo post si piazza il Trentino con una quota di oltre 20%. La media europea si aggira intorno al 50%; in Germania, Francia, Gran Bretagna e Spagna la quota dei generici è fra il 60-80% del mercato.

Il successo terapeutico non è da attribuire, di norma, ad un medicinale specifico, bensì al "principio attivo" del farmaco. E questo nei farmaci generici è identico. Soltanto nelle sostanze conservanti o in quelle usate per dare sapore vi possono essere delle differenze. I farmaci generici costano meno, in quanto il relativo brevetto è ormai scaduto e sono prodotti di imitazione.

Oltre alle nuove misure adottate per la commercializzazione di farmaci generici, sarebbero quanto mai necessari anche nuovi approcci e nuove regole per quel che riguarda le dimensioni delle confezioni dei medicinali.



 **Trasporti & comunicazioni**

Non staccare la spina del telefono!



Sull'onda di una massiccia campagna pubblicitaria, molti consumatori della nostra provincia hanno già disdetto il contratto telefonico di rete fissa, e molti altri stanno per farlo. Ci sono però molte buone ragioni per tenersi stretto il telefono fisso.

Lo scorso anno l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha classificato come "potenzialmente cancerogeno" il rischio connesso alle radiazioni prodotte dal cellulare, dal Wi-Fi e da tutte le applicazioni delle microonde. Hanno quindi fatto seguito le prese di posizione del Consiglio d'Europa e del Comitato russo per la tutela dalle radiazioni non ionizzanti, che hanno chiesto con forza alla politica di intervenire per contenere l'esposizione della popolazione alle radiazioni e per tute-

lare soprattutto bambini e ragazzi. Gli Stati di tutta Europa sono stati inoltre sollecitati a creare il numero più grande possibile di aree e spazi privi di contaminazione elettromagnetica.

Soprattutto a quest'ultima richiesta noi consumatori siamo in grado di dare una risposta concreta, cominciando da casa nostra, in particolare dalle nostre abitudini di comunicare. Dando la preferenza al telefono fisso, siamo in grado di comunicare senza produrre radiazioni.

Ci sono però alcuni accorgimenti da seguire:

- utilizzare solo telefoni col filo, oppure,
- qualora si desideri utilizzare un cordless, rivolgersi ad un modello che emetta radiazioni soltanto durante la telefonata. I modelli più diffusi di cordless appartengono allo standard DECT ed emettono radiazioni di continuo, giorno e notte, anche se nessuno telefona. Esistono però anche cordless DECT di nuova generazione, più "intelligenti" e in grado di evitare l'irradiazione quando nessuno telefona. Finora era difficile reperirli, ma ora Telecom Italia ne offre uno di ottime caratteristiche.

Per quanto riguarda internet si riesce a navigare senza radiazioni (o con poche radiazioni) se si ha cura di

- collegarsi alla rete unicamente via cavo, oppure
- nel caso si voglia navigare senza filo, collegarsi col wi-fi solo per il tempo strettamente necessario. Un possibile compromesso è dato dall'impiego di un timer che in orario prestabilito spenga il router wi-fi.

 **Il clima chiama**

Incentivi per il fotovoltaico: è partito il quinto conto energia

Il quarto conto energia è durato appena 14 mesi. Il quinto conto energia porta con sé nuove decurtazioni per i consumatori. Il vecchio sistema resta in vigore per gli impianti attivati prima dell'entrata in vigore del nuovo conto energia, ovvero prima del 27 agosto 2012.

Per tutti gli altri impianti varrà invece il quinto conto energia e le novità - leggi decurtazioni degli incentivi - da esso introdotte. Ad esempio, un consumatore privato, per la corrente immessa in rete (impianto sul tetto inferiore ai 3 kWp) non riceverà più 0,412 euro per chilowattora (0,252 euro di incentivo + 0,16 euro compenso per l'energia immessa), bensì soltanto 0,208 euro per chilowattora e 0,126 euro per la parte di corrente direttamente consumata.

Esempio pratico semplificato

Con una produzione annuale di 3.168 kWh di energia fotovoltaica, ed un consumo annuo pari a 2.700 kWh (corrente fotovoltaica utilizzata direttamente: 1.100 kWh), risulta un deficit di oltre 9.000 euro rispetto al quarto conto energia. Il tempo di ammortamento si allunga pertanto di 7 anni!

Con il "quinto conto energia", per un impianto di 2,88 kWp (ca. 20 m²), l'utile dopo vent'anni si abbassa a ca. 2.400 euro. Considerando che tale impianto costa all'incirca 8.700 euro, esso si ammortizza in ca. 16 anni. Per i consumatori tutto questo significa maggior attenzione nel confrontare le offerte (importante: sempre richiederne più di una), ma anche nel calcolare l'economicità dell'impianto.

Diritto del consumo & pubblicità

La responsabilità dello Stato nel mercato del gioco d'azzardo: servono maggiori tutele per i giocatori!

In una lettera aperta ai Ministri per l'Economia e per la Salute, il CTCU chiede provvedimenti legislativi, al fine di tutelare i consumatori dai numerosi messaggi ingannevoli presenti e diffusi nel mercato del gioco d'azzardo, di aumentare la tutela dei giocatori attraverso prevenzione, consulenza e terapie, e di contrastare il riciclaggio di denaro, l'evasione fiscale e l'infiltrazione da parte della criminalità organizzata. Riconoscere che la "dipendenza da gioco" è una malattia è semplicemente troppo poco e non basta più.

Il business del gioco d'azzardo è riuscito ad imporre i propri interessi in tutta Europa. I pericoli legati al gioco d'azzardo pesano molto più sulla bilancia rispetto alle proposte di prevenzione, ai consigli e alla terapie. Risulta altresì incomprensibile l'atteggiamento del Governo che, con misure alquanto "tiepide", quali l'imposizione di distanze minime delle sale gioco da strutture sensibili, adotta misure di dubbia efficacia contro il proliferare, ormai incontrollato, del gioco d'azzardo. L'intervento pubblico pare aver smarrito il suo compito originario e primario in questo ambito, cioè contrastare la dipendenza dal gioco. Questo compito andrebbe preso molto sul serio, ma evidentemente sia il Governo che il Parlamento vedono nel gioco d'azzardo soprattutto o solo una lucrativa ed inesauribile fonte di facili introiti. Come dimostrato da vari studi sull'argomento, il mercato del gioco d'azzardo italiano è addirittura fra i più lucrativi al mondo. Sarebbe invece giunto il tempo di investire in misure sensate di prevenzione, volte alla tutela efficace dei giocatori. Perché la perdita di ogni controllo nel gioco non costituisce solo un problema per i diretti interessati, ma per tutto l'ambiente che sta loro attorno. Diventa quindi importante riconoscere tempestivamente i comportamenti di gioco più problematici, al fine di poterli arginare efficacemente.

Assicurazione & previdenza

L'infedeltà continua a pagare, almeno nella "RC auto"! Risparmi fino a 1.091,00 Euro - aumenti fino al 47% in 3 anni

Abbiamo comparato i costi dell'assicurazione RC auto per 5 profili-tipo di conducente, evidenziando il premio più conveniente e quello più caro, attualmente disponibili. Inoltre, li abbiamo confrontati con i premi più convenienti degli stessi profili rilevati dal CTCU tre anni fa (agosto 2009). Emergono così due dati importanti: il primo è un aumento percentuale che arriva anche al 47,21% del costo del premio nell'arco di tre anni, il secondo, sono le opportunità di risparmio fino a 1.091,00 euro tra il premio più conve-

niente e quello più caro attualmente disponibile sul mercato (cfr ad es. profilo tipo n. 4).

Per cercare la polizza più conveniente è disponibile il **preventivatore online** <http://isvap.sviluppoeconomico.gov.it>.

Attenzione: i contratti in essere vanno disdetta tramite lettera raccomandata almeno 15 giorni prima della scadenza, esclusi quelli dove sia esplicitamente previsto che la disdetta non è necessaria.

Profili-tipo	Il premio più conveniente 2009	Il premio più conveniente 2012	Il premio più caro 2012	Possibilità di risparmio 2012	Aumento % in tre anni (2009-2012) (del premio più conveniente)
Profilo 1 - (maschile, 45 - B/M 01 - autovettura 1.6)	€ 214,73	€ 325,00	€ 715,20	€ 390,20	33,93 %
Profilo 2 - (femminile, 30 - B/M 07 - autovettura 1.6)	€ 362,31	€ 393,35	€ 1.056,00	€ 662,65	7,89 %
Profilo 3 - (maschile, 19 - B/M 14 - autovettura 1.2)	€ 959,00	€ 1.198,00	€ 1.990,21	€ 792,21	19,95 %
Profilo 4 - (femminile, 19 - B/M 01 - autovettura 1.2)	€ 265,00	€ 502,00	€ 1.593,00	€ 1.091,00	47,21 %
Profilo 5 - (maschile, 18 - B/M 14 - ciclomotore cc. 50)	€ 139,00	€ 201,00	€ 539,98	€ 338,98	30,85 %

Chi non possiede un accesso ad internet o ha difficoltà con la compilazione delle schede online, potrà rivolgersi al CTCU. Una scheda di aiuto per la compilazione è presente anche sul nostro sito <http://www.centroconsumatori.it/44v189d50713.html>

Alimentazione

Consigli per sane colazioni e merende



- Privilegiare i cibi integrali: essi forniscono importanti sali minerali, vitamine e fibre. Le fibre sono importanti: saziano più a lungo, consentono una capacità di concentrazione più durevole e stimolano la digestione. Cibi ricchi di fibre sono: cereali e prodotti integrali (farina, pasta e pane integrale), legumi, frutta e verdura.
- Latte e latticini sono particolarmente importanti: Essi forniscono il maggior apporto di calcio, necessario soprattutto all'organismo infantile per la formazione delle ossa e dei denti e per la creazione di riserve di calcio indispensabili durante la vecchiaia.

- La frutta è un indispensabile apportatore di vitamine e di sali minerali, fornisce rapidamente energia, contiene fibre ed è comoda da portare con sé.
- Le verdure valorizzano la merenda: la verdura contiene oltre a vitamine e sali minerali, numerose fibre. Con ravanelli, cetrioli, pomodori, foglie d'insalata ecc. (la fantasia non ha limiti) si possono preparare vari e croccanti panini integrali.
- Attenzione all'eccesso di zucchero: Lo zucchero fornisce soltanto "calorie vuote" (senza vitamine e sali minerali), causa carie, sintomi di carenza (p.es. carenza di vitamina B12 con conseguenti disturbi della concentrazione) e può far ingrassare. Spuntini fatti con preparati a base di latte, frutta fresca e secca riducono la voglia di dolce. Essi sono una valida e dolce alternativa a cioccolata, caramelle e "Gummibärchen" (orsetti di gomma).

Maggiori informazioni sull'argomento su www.centroconsumatori.it/alimentazione.



Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Applicazioni ("app") affamate di dati personali



re di raccogliere dati personali. Queste app spesso fungono solo da facciata, celando il vero scopo: quello cioè di collezionare i dati dell'utenza. Chi propone delle app, spesso è collegato a ditte pubblicitarie, che in questo modo acquisiscono una mole impressionante di dati e abitudini personali.

A cosa prestare attenzione quando si usano le applicazioni su smartphone e tablet

1. Installate solo app di fonte fidata. Prima di installarle, leggete i giudizi che trovate in rete (app-shop o forum).
2. Durante l'installazione, controllate i diritti di accesso. Le relative opzioni di norma si trovano alla voce „impostazioni“. I cellulari con Android e gli apparecchi Apple permettono di fare questo prima dell'installazione. Successivamente, tramite il menù "opzioni", potete disattivare ad es. i „servizi di geolocalizzazione“. Se a vostro avviso una app vi richiede troppe autorizzazioni riguardo le funzioni che offre, è meglio non installarla.
3. Siate particolarmente cauti in caso di app gratuite. Non cliccate su link pubblicitari.
4. Attenzione ai servizi relativi ai dati. Alcuni cellulari permettono di bloccarli, questo previene efficacemente un abuso da parte delle app.
5. Disinstallate le app che non usate più. In questo modo evitate il rischio che continuano a trasmettere dati „in sottofondo“.

Maggiori informazioni su:
www.centroconsumatori.it

Le app come "collezioniste" di dati
Uno studio commissionato dall'Arbeiterkammer (l'Unione Austriaca dei Lavoratori), mostra come tramite le coordinate GPS oppure i punti di accesso al WLAN possa essere tracciata la posizione del dispositivo mobile, e con ciò gli spostamenti dell'utente. Nel linguaggio tecnico questo fenomeno è definito quale „tracking“. Siccome gli smartphone e i tablet ormai ci accompagnano ovunque, chi li traccia riesce a stilare un profilo ricco di informazioni sui singoli utenti in possesso di tali dispositivi. In particolare le „app“, ovvero le applicazioni, sempre più in voga, si prestano bene alla crescente smania degli operatori del setto-

Il procedimento europeo per le controversie di modesta entità, questo sconosciuto
La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) ha pubblicato un rapporto sul procedimento europeo per le controversie di modesta entità. I risultati dimostrano che pur essendo in teoria un rapido, economico e facile, strumento di soluzione delle controversie di consumo transfrontaliero, la sua conoscenza ed applicazione pratica è piuttosto scarsa.

Quando in un acquisto transfrontaliero all'interno dell'UE qualcosa va storto, il procedimento europeo per le controversie di modesta entità è una delle soluzioni disponibili per risolvere le controversie transfrontaliere fino a 2.000 Euro. Tuttavia, il rapporto presentato dalla Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) dimostra che questa procedura, facile da usare e che si applica dal 1° gennaio 2009, è spesso infruttuosa.
Maggiori informazioni su:
www.euroconsumatori.org.

Il giroscopio · Il giroscopio ·

Finanziamenti: banche non possono imporre proprio conto o proprie polizze

Con il cd. "decreto Salva-Italia" (L. 27/2012), fra le altre novità, è stato modificato anche il Codice del Consumo: "E' considerata scorretta la pratica commerciale di una banca, di un istituto di credito o di un intermediario finanziario che, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, obbliga il cliente alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dalla medesima banca, istituto o intermediario ovvero all'apertura di un conto corrente presso la medesima banca, istituto o intermediario." Questa norma vale per prestiti, mutui ed altri contratti rientranti nella definizione di "mutuo" secondo il Codice Civile (Art. 1813).

I clienti bancari, ai quali l'intermediario bancario o finanziario richieda di subordinare l'erogazione del finanziamento alla stipula di contratti aggiuntivi, faranno pertanto bene a documentare questi fatti. Il Centro Tutela Consumatori Utenti è pronto a segnalare eventuali abusi alle competenti autorità (AGCM).

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) può infatti sanzionare la pratica commerciale scorretta con sanzioni amministrative pecuniarie che vanno da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. Nel caso delle pratiche sopra menzionate la sanzione non può essere inferiore a 50.000 euro (cfr. art. 27, comma 9, D.lgs. 206/2005).

Lotta contro le trappole dei "costi occulti" in internet

Dal 1° agosto 2012 in Germania è in vigore la cd. soluzione "button"

Da anni il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano riceve innumerevoli segnalazioni di consumatori che raccontano di aver ricevuto fatture, solleciti o comunicazioni da parte di uffici di recupero crediti o avvocati, dopo essersi inavvertitamente registrati su siti web in apparenza gratuiti ma che si sono poi rivelati essere a pagamento. Spesso si trattava di siti tedeschi, i quali offrivano i servizi più disparati, nascondendo però l'informazione sui costi e sulla durata del contratto. Dal 1° agosto 2012 in Germania è in vigore la cosiddetta soluzione "button", auspicando che questa sancisca la fine dei siti-trappola.

Rimane da vedere se i gestori dei siti-trappola si inventeranno nuove scappatoie per riuscire a proseguire le loro attività al limite della legalità.

Il Centro Europeo Consumatori di Bolzano fornisce ulteriori informazioni al numero 0471/980939 o all'indirizzo di posta elettronica info@euroconsumatori.org.

Il giroscopio · Il giroscopio

Finanziamenti: qual è la mia rata "sostenibile"?

Vi aiuta a rispondere a questa domanda il calcolatore della disponibilità (http://www.verbraucherzentrale.it/zinsrechner_it.php?typ=verfuegbarkeitsrechner). Con questo calcolatore è possibile stabilire l'importo "sostenibile" per il rimborso di un finanziamento o di un mutuo nella vostra attuale situazione finanziaria (confronto fra entrate e uscite). Per l'acquisto di un'abitazione di proprietà, in ogni caso sarebbe opportuno aver già risparmiato un quarto o un terzo del capitale necessario. Per avere un quadro realistico della vostra situazione finanziaria è possibile utilizzare anche **il libretto contabile online, disponibile gratuitamente e in forma anonima su www.contiincasa.centroconsumatori.it**

Per quantificare le vostre uscite, potete anche prendere spunto dalle spese di una famiglia media in Alto Adige: http://www.provinz.bz.it/astat/download/JB09_K8.pdf, pagina 5 e seguenti.

L'importo in eccedenza può essere preso quale base per valutare la sostenibilità di una rata di rimborso. Partendo da questo importo, con il calcolatore mutui su www.centroconsumatori.it/zinsrechner.php?typ=darlehen è possibile calcolare l'importo del mutuo.

Imposta di bollo sui conti: una giungla

Recenti modifiche legislative hanno modificato notevolmente il quadro delle imposte sui prodotti finanziari. La ritenuta d'acconto standard sui rendimenti è del 20%. Per quanto riguarda invece l'imposta di bollo, per i libretti di risparmio ed i conti correnti i clienti, consumatori privati, pagano 34,20 euro all'anno, se la giacenza media supera i 5.000 euro. Per i conti deposito, invece, nel 2012 si paga lo 0,10% con un minimo di 34,20 euro ed un massimo del 1.200 euro (nel 2013 sarà lo 0,15% con il minimo di 34,20 euro e senza importo massimo), indipendentemente dalla giacenza media, a conclusione del contratto o al 31.12 di ciascun anno. In parole povere, chi apre un conto deposito non beneficia della cd. "no-tax-area" sotto i 5.000 euro, e l'imposta inoltre sale proporzionalmente al saldo.

L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato ha già informato il Governo che l'attuale regolamento distorce il mercato. Al momento non vi è ancora stata alcuna reazione da parte del Governo a tale intervento. Resta da auspicare che un'eventuale novella rispetti anche la condizione dei "piccoli risparmiatori".

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



Registro delle opposizioni: tiepido il riscontro degli altoatesini

I trentini sono invece più aperti verso questo utile strumento.

Chi non si è mai trovato in simili circostanze? Tornando finalmente a casa, si spera di potersi godere un po' di calma che già squilla il telefono e viene offerta la conclusione di un nuovo contratto per il telefono di casa oppure per l'energia elettrica oppure per l'acquisto di un materasso in lattice o di un intero soggiorno; la lista delle cose vendute per telefono non ha fine. Peccato, che preso alla sprovvista, il consumatore non abbia quasi mai tempo di riflettere

adeguatamente sulla bontà o meno di tali offerte: quanti di noi saprebbero al volo qual'è il "giusto" prezzo per un materasso in fibra di cocco o una fornitura di energia elettrica? E così può accadere che un "sì" pronunciato frettolosamente si trasformi in una scelta (economica) errata.

È possibile evitare queste situazioni? Da qualche tempo è possibile far inserire il proprio numero di telefono nel cosiddetto "Registro delle opposizioni". Attraverso questo inserimento viene garantito (o almeno si spera) che il proprio numero non venga più usato a fini di marketing. I consumatori della nostra provincia si mostrano però piuttosto "tiepidi" verso questo nuovo strumento: delle 145.347 utenze presenti in provincia, solo 7.573 risultano infatti ad oggi incluse in detto registro. Queste cifre sono grosso modo in linea con la media nazionale (dove sono inserite 1.101.667 su un totale di 21.113.000 utenze). Paiono invece essere molto più attivi i trentini, che hanno già provveduto ad inserire 12.162 utenze su di un totale di 225.316.

Come chiedere l'inserimento del proprio numero di telefono nel registro?

L'iscrizione può avvenire mediante:

- modulo elettronico sul sito web www.registrodelleopposizioni.it
- posta elettronica all'indirizzo abbonati.rpo@fub.it secondo le modalità indicate sul sito
- telefonata al numero verde 800.265.265
- lettera raccomandata all'indirizzo: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI-ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO CASELLA POSTALE 7211, 00162 ROMA RM, allegando un documento di identità
- fax al numero 06.54224822, allegando un documento di identità

Responsabilità civile privata: indispensabile anche per chi va in bici

Anche i ciclisti dovrebbero disporre di una polizza di responsabilità civile privata. Le somme di risarcimento spettanti al danneggiato, che non sia ritenuto responsabile in un incidente ciclistico, possono essere notevoli e la persona responsabile potrebbe ritrovarsi in gravissime difficoltà finanziarie a seguito delle richieste di risarcimento. La copertura assicurativa può essere raggiunta attraverso la stipula di una polizza di responsabilità civile o come garanzia aggiuntiva di un'assicurazione dell'abitazione. Dovrebbe inoltre essere presa in considerazione anche la stipula di un'assicurazione infortuni che in caso di incidente ciclistico possa coprire anche i danni derivanti da un'invalidità permanente.

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2, Bolzano

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

info@centroconsumatori.it - www.centroconsumatori.it

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

Direttore responsabile: Walther Andreas

Redazione: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero

Coordinamento e grafica: ma.ma promotion

Foto: ma.ma promotion, 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.

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

Orari: lun-ven h 9-12, lun-gio h 14-17
Filiali (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Pocolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

Cosa offriamo

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

Chi siamo

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92. Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.



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
- elettrodomestici/consumo critico:** lun+gio 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



e ancora

- test
- noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrodomestici)
- 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"
- mediateca
- conferenze
- visite di scolaresche
- moduli didattici

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

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

Sportello Mobile

Ottobre	
11	ore 09:30-11:30 Vandoies, Piazza Comune
12	ore 09:30-11:30 Curon, Piazza Paese
15	ore 09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
16	ore 09:30-11:30 Monguelfo, Piazza Comune
17	ore 10:00-12:00 San Candido, Piaz. Principale ore 14:30-16:30 Dobbiaco, Piazza Paese
18	ore 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
19	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
20	ore 09:30-11:30 Sarentino, Piazza Gries
22	ore 09:30-11:30 San Pietro/Funes, Piazza Paese
23	ore 09:30-11:30 Appiano, Piazza Tyrol
25	ore 09:30-11:30 Gais, Piazza Comune
26	ore 09:30-11:30 Tires, Piazza Fontana
29	ore 09:30-11:30 Colle Isarco, Piazza Comune
31	ore 09:30-11:30 Bressanone, Piaz. Hartmannsheim ore 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
Novembre	
02	ore 15:00-17:00 Sinigho, Piazza V.-Veneto
05	ore 09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
06	ore 09:30-11:30 Nova Levante, Piaz. Parrocchia
07	ore 09:30-11:30 Ciardes, Piazza Paese
08	ore 09:30-11:30 Valdaora, Piazza Principale
09	ore 09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
12	ore 09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
13	ore 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
14	ore 09:30-11:30 Naz, Piazza Hansengut
15	ore 09:30-11:30 Auer, Gemeindeplatz
16	ore 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
19	ore 09:30-11:30 Collalbo, Piazza Principale
20	ore 09:30-11:30 Fortezza, Piazza Principale
22	ore 09:30-11:30 Sluderno, Piazza Principale
23	ore 09:30-11:30 Lagundo, Piazza Parrocchia
24	ore 09:00-12:00 Termeno, Piazza Principale
26	ore 09:30-11:30 Varna, Piazza Comune
28	ore 10:00-12:00 Bressanone, Piaz. Hartmannsheim ore 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
30	ore 09:30-11:30 S. Leonardo, Piaz. Raiffeisen

Entrata libera

24^a

FIERA INFORMATIVA

Edilizia abitativa

20-21/10/2012

Casa Cultura, Bolzano

Tema principale: risanamento

www.afb-efs.it