



# 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

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



**Offerta pubblica di scambio Dolomit**

Pagina 3



**Quanto costa il telefono fisso?**

Pagina 4



**Salute e interferenti endocrini**

Pagina 5



**Viaggi in treno: maggiori diritti per gli utenti**

Pagina 6



## Gruppo Acquisto Energia (GAE)



**Con il Gruppo Acquisto Energia Trentino-Alto Adige (GAE) alla ricerca di energia a prezzi più vantaggiosi!**  
**Con la nuova iniziativa del CTCU anche maggiore protezione dei diritti dei clienti domestici**

I costi dell'energia sono una spesa che grava notevolmente sui bilanci delle famiglie altoatesine. Infatti, le famiglie che si riforniscono di energia nel cd. "mercato di maggior tutela" (ovvero la maggior parte dei clienti domestici) pagano 616 euro all'anno per un consumo medio di energia elettrico pari a 3.000 kWh, e 1.304 euro all'anno per un consumo medio di gas pari a 1.500 sm<sup>3</sup> (standard metri cubi).

Viviamo in una regione che è fra le prime in Europa per quanto riguarda la produzione di corrente idroelettrica a costi contenuti, ma al contempo paghiamo prezzi ancora troppo alti per le forniture di energia.

Nonostante vi sia un'offerta locale abbastanza interessante, molti consumatori sono convinti che i margini di un possibile risparmio

di spesa non siano affatto esauriti – ovvero che sia senz'altro possibile ottenere energia a prezzi più vantaggiosi. Partendo da esempi positivi quali i contratti di fornitura tramite il Comprensorio dei Comuni, l'Associazione Provinciale Artigiani (APA), l'Associazione degli Albergatori (HGV), l'Associazione dei Contadini (SBB), l'Unione Commercio Turismo Servizi Alto Adige (Hds Unione), l'Associazione dei Liberi Professionisti (VSF), l'Assoimprenditori nonché le Cantine Sociali e la Federazione Latterie dell'Alto Adige, ora viene lanciata anche per i consumatori, e quindi le famiglie, questa iniziativa per offrire prezzi dell'energia elettrica e del gas più vantaggiosi. Il mercato libero dell'energia permette ai consumatori di corrente e gas metano di cambiare venditore a piacimento ed in qualsiasi momento, sfruttando le offerte del mercato.

Partendo dalle richieste di numerosissimi consumatori locali, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha deciso di creare un Gruppo di acquisto per l'energia elettrica e il gas (in breve GAE). Per conferire maggiore forza al Gruppo, possono partecipare tutte le utenze di corrente e gas della regione. Il gruppo è quindi aperto in pratica a tutti i consumatori, clienti domestici, con un indirizzo di fornitura nella regione Trentino-Alto Adige. Il CTCU provvederà a mettere all'asta presso vari gestori il totale del fabbisogno energetico segnalato. Nella valutazione e scelta dell'offerta, saranno presi in considerazione anche gli aspetti dell'assistenza ai clienti, della tutela dei diritti dei clienti e quelli ambientali, leggesi energia "verde". Dopo la conclusione delle trattative con le aziende i singoli consumatori saranno informati dal CTCU dell'esito delle stesse, e saranno liberi di decidere se aderire al contratto standard concordato o meno.



Più in dettaglio, sul nostro sito, gli interessati potranno segnalare i consumi delle proprie utenze, con un massimo di tre unità abitative per ciascun indirizzo e-mail registrato. L'adesione al gruppo di acquisto è volontaria e i consumi indicati non sono vincolanti. Anche famiglie con consumi molto elevati e condomini possono partecipare. Il sito è raggiungibile attraverso la pagina internet del CTCU: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).

La prima fase dell'iniziativa si concluderà il prossimo 31/12/2013. Il totale dei consumi segnalati sarà trasmesso a tutti i fornitori di energia e gas che operano sul mercato. Questi potranno comunicare le proprie offerte. Sarà quindi concordato un "contratto quadro" con l'operatore che garantirà i migliori prezzi e le migliori condizioni contrattuali. Nel corso della prossima primavera gli interessati riceveranno al proprio indirizzo mail, da parte del CTCU, tutte le informazioni relative all'offerta. Potranno quindi decidere se aderire o meno alla stessa.

Commenta così il direttore del CTCU, Walther Andreus: "Grazie ai consumatori e clienti che si attivano, il mercato dell'energia sta incominciando a muoversi. Gli operatori del settore dovranno adeguarsi a questo tipo di concorrenza. La posizione contrattuale di chi rappresenta molti clienti promette di essere migliore di quella che può spuntare una famiglia o un cliente da solo. Per la prima volta i consumatori potranno operare quale "grande acquirente".

**Il modulo di adesione è disponibile su**

**[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)**

**Con il Gruppo Acquisto Energia Trentino-Altoadige (GAE) alla ricerca di energia a prezzi più vantaggiosi!**

Registratevi gratuitamente senza impegno: inserite i vostri consumi annui ed il vostro indirizzo e-mail sul sito del CTCU!

## Condizioni di partecipazione al Gruppo Acquisto Energia Trentino-Alto Adige (GAE)

1. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) organizza un Gruppo di acquisto energia Trentino-Alto Adige (in breve GAE), con il compito di ricercare sul mercato libero dell'energia e sul mercato libero del gas, offerte di fornitura a prezzi vantaggiosi.
2. Al GAE possono aderire esclusivamente utenti domestici dell'energia e del gas con indirizzi di fornitura delle rispettive utenze situati nelle province di Bolzano e Trento. Chi possiede consumi molto elevati (oltre 10.000 kWh/annui di energia elettrica e/o oltre 5.000 sm<sup>3</sup> di gas), deve contattare il CTCU per e-mail. Forniture di corrente con potenza inferiore ai 3 kW sono escluse.
3. L'iniziativa del CTCU è articolata in tre fasi. In una prima fase (dal 13.09.2013 al 31.12.2013) su apposita finestra del sito del CTCU ([www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)), ciascun interessato potrà lasciare il proprio indirizzo mail, indicando in maniera la più precisa possibile, il consumo annuo della propria utenza di energia elettrica e/o di gas (gas metano). Per ciascun indirizzo mail potranno essere specificati i consumi relativi a tre diverse utenze.
4. Per ciascuna utenza potranno essere inseriti consumi annui nel limite massimo di 10.000 kWh per quanto riguarda l'energia e di 5000 sm<sup>3</sup> per quanto riguarda il gas metano. Coloro che possiedono utenze con quantitativi di consumo annui maggiori di tali limiti, dovranno inviare una mail al seguente indirizzo: [energia@centroconsumatori.it](mailto:energia@centroconsumatori.it)

[centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it), specificando chiaramente, oltre le proprie generalità, indirizzo e numero telefonico, il consumo annuo di energia e/o gas dell'utenza.

5. In una seconda fase, raccolti i dati complessivi di consumo degli utenti prenotati, il CTCU provvederà ad indire un'asta fra aziende fornitrici di energia elettrica e di gas, operanti sul territorio locale e nazionale, al fine di spuntare le migliori condizioni economiche di fornitura per il gruppo.
6. Il CTCU provvederà quindi a contrattare l'offerta migliore in forma di un contratto-quadro, in particolare sulla base dei seguenti criteri: prezzo, trattamento della clientela e dei reclami (inclusa la previsione di una procedura di conciliazione paritetica con l'azienda fornitrice), tutela dei diritti degli utenti, rispetto per l'ambiente (energia verde).
7. Nella terza fase (primavera 2014), il CTCU provvederà a comunicare a ciascun interessato, via mail, i termini e le condizioni dell'offerta prescelta. Gli interessati saranno liberi di valutare l'opportunità di concludere o meno il contratto di fornitura con la società scelta. Chi deciderà di aderire all'offerta, stipulerà il contratto direttamente con la società.
8. L'adesione al G.A.E è gratuita e i quantitativi di consumo comunicati al CTCU non sono in alcun modo vincolanti, per la stipula dell'eventuale successivo contratto.



Walther Andreus,  
Direttore del CTCU

*Walther Andreus*

## Singularità bolzanine

Per l'ambiente, il GPL è meno inquinante di benzina e diesel, anche se un po' di più rispetto al gas metano. A seconda del motore, veicoli alimentati con GPL consumano dal 10 al 30% in più di combustibile rispetto ad un veicolo a benzina: considerando il prezzo attuale del GPL, pari ad euro 0,79 al litro, arriviamo ad un equivalente sul prezzo della benzina fra 0,87 e 1,03 Euro. Considerati quindi gli attuali livelli del prezzo della benzina, il GPL costituisce un'alternativa intelligente, con possibili risparmi di spesa anche nell'ordine del 50%. Nel caso di motore alimentato con GPL vi è da tener presente anche l'esenzione per 3 anni dal pagamento del bollo auto. Chi a Bolzano sta decidendo di acquistare un'autovettura a GPL o la conversione a GPL del proprio veicolo a benzina dovrebbe però fare attenzione ad un particolare: alla fine dell'anno in corso uno dei due distributori di GPL attualmente presenti a Bolzano dovrà chiudere, a seguito della decisione dell'amministrazione comunale del capoluogo. Ciò potrebbe costituire un potenziale problema per gli automobilisti in cerca di risparmi. Minor offerta equivarrà a prezzi maggiori praticati dal distributore con il monopolio sulla piazza. Inoltre non è escluso che, di tanto in tanto, possa risultare anche difficoltoso o addirittura impossibile il rifornimento di GPL in città: questo ad esempio quando il servizio non sia disponibile, come già successo alcune volte in passato. L'amministrazione comunale di Trento pare essere più lungimirante: a Trento infatti sono a disposizione ben 6 distributori di GPL. I bolzanini possono comunque anche dire la loro e inviare la propria lamentala al Sindaco di Bolzano. Sul sito del CTCU è stata avviata una petizione in relazione alla questione, a cui tutti possono partecipare.



€ Servizi finanziari

## Carte prepagate

# Ideali per giovani e per chi viaggia. Attenzione ai costi!

Le carte prepagate („prepaid card“) rappresentano una valida alternativa al denaro contante, alle carte di credito e ai travellers cheques. Visto che vanno ricaricate in anticipo, permettono di tenere sotto controllo il proprio budget di viaggio. Sono adatte anche come mezzo di pagamento per i giovani e per gli acquisti online. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha svolto una rilevazione presso alcune banche, allo scopo di fornire un quadro di costi e commissioni più rilevanti.

### Carte prepagate: ecco come funzionano

- Le carte prepagate vanno caricate con l'importo desiderato.
- Andare in "scoperto" non è possibile, in quanto si può utilizzare solo entro il limite di quanto caricato.
- La funzione di pagamento è simile a quella di una carta di credito: è possibile pagare in tutto il mondo senza denaro contante e prelevare denaro presso tutti i distributori ATM del circuito cui è abbinata la carta.
- Non è (sempre) necessario possedere un conto corrente.

### Costi e commissioni

Le carte prepagate vanno utilizzate soprattutto per effettuare pagamenti, mentre nel caso di prelievo di denaro contante le commissioni possono essere molto salate. Sono in genere previsti anche costi di attivazione oppure commissioni o canoni periodici. È possibile effettuare pagamenti in tutto il mondo e nella zona "euro" sono in genere gratuiti. Per talune carte i prelievi di contante dal bancomat possono essere soggetti ad un costo anche nella zona euro. Le carte prepagate possono essere ricaricate tramite bonifico, tramite disposizione internet oppure tramite versamento in contanti allo sportello della banca; o ancora tramite operazione di addebito allo sportello bancomat. I costi di ricarica variano da 0,45 a 3,00 euro. Il saldo corrente della carta può essere controllato in ogni momento online. Nel caso vengano effettuate più operazioni nel corso di un mese, è possibile richiedere un rendiconto mensile, così come d'uso anche per le carte di credito.

### Attenzione!

Le carte prepagate non sono collegate direttamente ad un conto corrente bancario. Il danno, nel caso di uso illecito da parte di terzi, è quindi limitato al saldo disponibile della carta. Il saldo non si trova direttamente sulla carta. Ciò significa che continua a essere disponibile anche in caso di smarrimento della carta e può essere trasferito su di un conto o su una nuova carta prepagata. Il proprietario della carta deve conservare la carta con cura ed attenzione. Deve in particolare tenere la carta custodita in un luogo sicuro e non rendere accessibili i codici segreti (pin-password) ad altre persone. In caso di furto o smarrimento bisogna segnalare la cosa in maniera tempestiva (annotarsi i numeri verdi da chiamare), in modo da bloccare la carta il prima possibile.

**Presso le sedi del CTCU nonché online sul sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it) è disponibile la tabella del raffronto, la quale elenca le condizioni ed i costi di alcune carte.**

€ Servizi finanziari



## Offerta pubblica di scambio su Fondo Dolomit

### I consigli del CTCU per gli investitori

Il CTCU suggerisce ai possessori di quote del Fondo Dolomit che dovessero decidere di aderire all'offerta di scambio, di inviare PREVENTIVAMENTE (almeno una settimana prima dell'incontro in filiale) una raccomandata con ricevuta di ritorno alla Direzione Generale della Cassa di Risparmio, in cui si comunica la propria riserva a proporre ogni azione legale di risarcimento danni in relazione a violazioni di legge che dovessero venir accertate nel collocamento del fondo stesso e nell'operazione di OPS.

Una copia semplice della lettera va consegnata anche alla segreteria del CTCU. Dopo l'invio di tale comunicazione, i risparmiatori coinvolti potranno recarsi presso le filiali della Cassa di Risparmio, per aderire eventualmente all'offerta pubblica di scambio, con sottoscrizione della relativa "scheda" (vedi anche comunicato stampa del 17.09.2013). **In occasione della firma della scheda di adesione, si consiglia di esibire in visione all'operatore della banca la copia della raccomandata inviata.**

**In particolare, per chi dovesse aderire all'OPS, si ricorda la possibilità di rivendere le nuove obbligazioni emesse dalla Cassa entro 30 giorni dal perfezionamento dell'offerta (15.11.2013), nel caso in cui non si voglia rischiare ulteriormente e si voglia liquidare subito l'investimento con un valore certo del 63,836 %, dovendo la stessa Cassa garantire la negoziazione in contropartita diretta a tale prezzo senza commissioni.**

Una volta sottoscritta la scheda di adesione all'OPS i risparmiatori devono farsi consegnare copia della stessa e di ogni altro eventuale documento che la banca dovesse sottoporre per la firma.

**Il fac simile della raccomandata ar può essere ritirato presso la sede del CTCU oppure online su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).** Il CTCU continuerà a seguire la vicenda dell'OPS e rimane a disposizione dei consumatori coinvolti nella vicenda per eventuali suggerimenti. Per quanti desiderassero far valutare la propria posizione rispetto all'avvio di eventuali azioni legali per la vicenda Dolomit si ricorda che anche nel mese di ottobre, presso la sede del CTCU, sarà a disposizione l'Avv. Prof. Massimo Cerniglia. Prenotazioni al n. 0471 975597.

Per coloro che abbiano già provveduto a sottoscrivere la scheda di adesione, il CTCU li invita a passare presso la sede dello stesso per ulteriori "istruzioni".

**Centro Consumatori**

**Presentazione del libro:**

**„Consumismo in tempo di crisi – come risparmiare 5.000 euro all’anno“**

**Il libro condensa 20 anni di esperienza nella tutela dei consumatori, ed offre centinaia di semplici consigli di uso quotidiano.**

“Chi vuole uscire indenne dalla crisi ha bisogno di un buon management dei consumi” commenta l’autore, il direttore del Centro Tutela Consumatori Utenti, Walther Andreus in occasione della presentazione del libro “Consumismo in tempo di crisi”.

Siamo, quasi completamente, “utilizzatori di beni prodotti da altri” ed acquistiamo quindi quasi tutto ciò di cui abbiamo bisogno. Chi vuole dunque partecipare alla vita sociale, ha necessità di possedere denaro, di avere un reddito. Oggi, questo sembra in molti casi

non bastare più, nemmeno per assicurarsi l’approvvigionamento quotidiano di beni. Tariffe dell’energia e prezzi degli alimentari in continua ascesa, costi sempre crescenti per la salute e la previdenza, l’insicurezza e l’incertezza che aumentano, sono tutti aspetti e fattori che stanno mettendo a dura prova moltissimi cittadini. Per molti è richiesta dunque una nuova capacità di gestire in maniera efficace le (spesso limitate) risorse finanziarie disponibili. Anche in famiglia è necessario adottare criteri gestionali da piccola azienda, al fine di poter avere sempre sotto controllo le entrate e le uscite.

Walther Andreus offre un manuale di istruzioni quotidiane per utilizzare al meglio le risorse finanziarie disponibili. La prefazione è del Prof. Beppe Scienza dell’Università di Torino, autore fra l’altro de “Il risparmio tradito”.

Non essendo ancora disponibile un editore per l’edizione italiana, questa è per il momento disponibile quale e-book attraverso Amazon.



**Trasporti & comunicazioni**

**Quanto costa il telefono fisso?**

Chi desidera usare la linea telefonica solo per telefonare non ha un collegamento internet ed è dunque praticamente impossibilitato ad informarsi su quello che offre il mercato. Per questo il CTCU ha vagliato le proposte di 6 delle compagnie telefoniche più rappresentative sul mercato.

Ricordiamo sempre, che soprattutto nel caso delle compagnie telefoniche, il prezzo non è tutto. E’ bene, ad esempio, informarsi se il servizio clienti sia efficiente, gratuito e facilmente raggiungibile e se, in caso di guasti, intervengano subito o meno.

Prima di scegliere la tariffa dovremmo verificare sempre le nostre abitudini, ovvero quante telefonate facciamo al giorno, la durata, se chiamiamo più spesso i cellulari o all’estero, ecc.

Purtroppo, nel confronto tariffario **non si notano grandi possibilità di risparmio tra un’offerta e l’altra** a meno che, ad esempio, non si abbiano amici o parenti in Europa occidentale, Canada o Usa, nel cui caso una tariffa flat può fare davvero la differenza.

Infine, nel caso in cui vogliate cambiare operatore, ricordatevi di recuperare il codice di migrazione presente sulle bollette, chiamare VOI la nuova compagnia e tenere duro, qualora vogliano farvi cambiare idea sull’offerta che avete scelto.

Segnalateci l’addebito dei costi di disattivazione!!

**Presso il CTCU ed online è disponibile la tabella con i dettagli del confronto.**

**Il caso del mese**

**Attenzione ad atti di citazione irregolari di società di recupero crediti per conto di società telefoniche o della TV!**

Nel 2010, un’utente di Bolzano si era presentata al CTCU, esponendo il suo problema. L’anno precedente aveva stipulato un contratto con Sky di durata annuale. Tuttavia, scaduti i 12 mesi dell’abbonamento, aveva continuato a ricevere fatture per il servizio. Un rinnovo del contratto non era stato né pattuito a voce, né risultava dalla clausole del contratto. Il consulente del CTCU aveva inoltrato reclamo a Sky, non ottenendo al riguardo risposta alcuna. Nel 2011 lo stesso aveva inviato un altro reclamo sulla medesima questione ma anche questo era rimasto senza riscontro da parte di Sky. La signora aveva deciso di non saldare le fatture, e, preso atto della ripetuta inadempienza da parte di Sky nonché basandosi sul fatto che la legge impone lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione prima di qualsiasi altra azione di recupero del credito, la pratica era stata archiviata in attesa di sviluppi. Inaspettatamente nel corso del corrente anno, l’utente richiedeva una consulenza urgente al CTCU, avendo ricevuto la notifica di un atto di citazione per conto di Sky Italia (per il tramite della società Telkom Spa) innanzi al Giudice di Pace di Roma, in relazione alle fatture non saldate. L’atto, notificato alla signora da parte di un avvocato romano, presentava due vizi fondamentali: in primis, la scelta del Giudice di Pace di Roma violava la norma sul foro territoriale previsto a favore del consumatore; in secondo luogo, non risultava esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione, pure previsto per legge. Una

veloce ricerca effettuata dal CTCU presso la Cancelleria del Giudice di Pace di Roma accertava inoltre che presso tale giudice non risultava essere stata iscritta nessuna causa da parte dell’avvocato romano per conto di Sky Italia. Negli ultimi tempi l’Antitrust è intervenuta più volte per casi analoghi di non corretta notifica di atti di citazione ad ignari cittadini-consumatori, infliggendo anche sanzioni pecuniarie di una certa rilevanza (fino a mezzo milione di euro!) Il CTCU ha pertanto segnalato all’Antitrust anche il caso dell’avvocato „de Roma“, dando pubblicità della segnalazione tramite gli organi di stampa e i media. E, udite-udite, dopo anni di silenzio, il gigante delle televisioni a pagamento si è fatto improvvisamente vivo con la nostra associata, che può ora finalmente dormire sonni tranquilli: Sky le ha infatti inviato una comunicazione nella quale comunica che „in via del tutto eccezionale, al fine di arrivare ad una soluzione amichevole della vicenda, rinuncia ad ogni richiesta di pagamento“. Il consiglio a tutti i consumatori è quello di verificare bene con i consulenti del CTCU gli eventuali atti di citazione ricevuti. Se avete contestato motivatamente e in modo dimostrabile la fattura di un gestore telefonico o di un altro operatore delle comunicazioni, un tentativo di conciliazione è obbligatorio prima che la società possa richiedere l’intervento del giudice. I consulenti del CTCU sono quindi a disposizione per ogni chiarimento.

Informazioni in un clic  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

**Assicurazione & previdenza**

**“Home insurance”**

**Le polizze sotto controllo, in modo semplice e veloce da casa propria**

Dal 1° settembre è partito “home insurance”. Con tale termine si intende la predisposizione di “aree riservate ai clienti” sui siti delle compagnie assicuratrici. Attraverso tali aree i consumatori potranno consultare in ogni momento i dettagli delle loro posizioni assicurative.

Le compagnie assicuratrici dovranno quindi predisporre gratuitamente sui loro siti un’area riservata per i clienti, tramite la quale gli assicurati potranno consultare in modo veloce e semplice le proprie coperture assicurative. Inoltre l’assicurato potrà consultare la documentazione contrattuale e controllare lo stato dei pagamenti dei premi assicurativi. Per il ramo vita si potrà sapere in ogni momento il valore della posizione assicurativa, oppure il valore attuale di riscatto, senza dover contattare la compagnia per iscritto, come invece si usava fino ad ora. Per il ramo rc-auto il consumatore potrà, fra le altre cose, scaricare il proprio attestato di rischio. Attenzione: l’attivazione dell’area riservata avverrà su richiesta dell’assicurato.

**Da quando saranno disponibili le informazioni?**

Per tutti i contratti conclusi dal primo settembre 2013 in poi, le informazioni saranno disponibili fra 60 giorni.

Per i contratti già in essere alla data del 01/09/2013, invece, le compagnie assicuratrici dovranno predisporre, entro i prossimi 4 mesi, un piano di attuazione, il quale poi dovrà essere realizzato entro ulteriori 6 mesi. In altre parole: le informazioni sui contratti esistenti dovrebbero essere disponibili online all’incirca fra 10 mesi.

**Come dovranno essere informati gli assicurati?**

Entro 60 giorni dall’entrata in vigore del decreto le informazioni sull’utilizzo dell’area riservata dovranno essere rese disponibili sui rispettivi siti delle compagnie assicuratrici. Per i contratti stipulati dopo il 1° settembre le informazioni dovranno essere consegnate insieme alla documentazione contrattuale. Per i contratti in essere prima di tale data, le informazioni dovranno essere inviate per iscritto al cliente con la prima comunicazione utile, fatta nell’ambito dell’obbligo informativo previsto per le compagnie.



**Publicità ingannevole:**

**sanzione di 100.000 euro contro Enel Energia**

Su di un banner online, Enel Energia aveva pubblicizzato qualche tempo fa la propria offerta „tutto compreso gas taglia S 15 euro al mese“, senza specificarne i dettagli. Ovvero che era destinata ai clienti con un consumo inferiore ai 120 metri cubi all’anno, e che i consumi oltre tale soglia costavano 0,79 euro oltre imposte, a metro cubo. Quest’ultima informazione sul banner animato era visibile solo per pochi secondi. Il Movimento

Difesa Consumatori aveva quindi segnalato i fatti all’Antitrust, la quale aveva avviato un’istruttoria nei confronti di Enel. Qualche settimana fa l’AGCM ha fatto conoscere la sua decisione: la pubblicità era ingannevole ed Enel Energia è stata condannata a pagare una sanzione di 100.000 euro. Cittadini e piccole imprese possono segnalare pubblicità ingannevoli e pratiche commerciali scorrette all’AGCM, anche tramite il sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it).



**Ambiente & salute**

**Gli interferenti endocrini e la nostra salute**

**I consigli del Ministero per l’ambiente per ridurre l’esposizione.**

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.

Per dare ai cittadini la possibilità di adottare comportamenti responsabili, il Ministero per l’Ambiente ha pubblicato la guida “Conosci, riduci, previeni gli interferenti endocrini”, nella quale è contenuto anche il seguente decalogo.

- Utilizza la carta oleata o la pellicola a contatto con gli alimenti solo secondo le indicazioni del produttore
- Durante la cottura dei cibi garantisci un’adeguata ventilazione dei locali e utilizza cappe d’aspirazione
- Sostituisci gli involucri lacerati e/o usurati degli oggetti con imbottitura in schiuma (sedili dell’auto, materassi ecc.)

- Evita il consumo di alimenti con parti carbonizzate/bruciate e limita l’uso di alimenti affumicati. Elimina dai cibi parti bruciate (anche dalla pizza)
- Nella scelta di materiale per la casa limita l’uso di PVC morbido contenente DEHP

Ulteriori consigli nella guida „Conosci, riduci, previeni gli interferenti endocrini“, disponibile sul sito del CTCU.



**Limita o evita**

Non riutilizzare contenitori in plastica per alimenti e bevande usurati o „monouso“

Limita l’utilizzo di padelle antiaderenti, se „graffiate“

Limita la combustione di incenso e il fumo di candela, ed evita il fumo di sigaretta nell’ambiente dove vivi

Limita l’uso di capi di abbigliamento con trattamenti opzionali idrorepellenti o anti-macchia

Evita il ristagno della polvere negli ambienti chiusi

**Privilegia o sostituisci**

Utilizza contenitori in plastica integri e solo per gli usi indicati dal produttore

Utilizza padelle antiaderenti integre e pentolame in ceramica idonea al contatto alimentare o in acciaio inossidabile

Assicura il ricambio frequente dell’aria negli ambienti chiusi

Privilegia capi di abbigliamento di origine e composizione ben identificabili

Effettua una adeguata e periodica pulizia degli ambienti e assicura una corretta manutenzione degli aspirapolveri (pulizia filtri e camera di raccolta, sostituzione sacchi ove presenti)

# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### @ Le società ferroviarie devono rimborsare anche i ritardi dovuti a "forza maggiore"

La Corte di Giustizia dell'Unione Europea ha stabilito con sentenza che una società ferroviaria, in caso di ritardi importanti, debba risarcire ai propri clienti una parte del prezzo pagato per il tragitto, anche se detto ritardo origina in eventi di "forza maggiore". Al Centro Tutela Consumatori Utenti questa sentenza viene salutata con favore.

Secondo un Regolamento UE, in caso di ritardi fra una e due ore, i viaggiatori hanno diritto al rimborso di almeno il 25% del prezzo del biglietto. In caso di un ritardo maggiore a due ore, la società deve rimborsare almeno il 50%.

La sentenza riguarda tutte le società ferroviarie d'Europa. Eventuali clausole inserite nelle condizioni del servizio che escludano un risarcimento in casi di forza maggiore non hanno pertanto più valore. Ne consegue, ad esempio, che anche Trenitalia sarà tenuta ad aggiornare le proprie condizioni generali del servizio. Le regole valgono anche per il trasporto locale, anche se i viaggiatori del servizio locale poche volte beneficiano di rimborsi. In primo luogo perché raramente si hanno ritardi superiori ad un'ora, e in secondo luogo perché vi è una cd. "soglia bagattellare": importi inferiori a 4 euro non vengono pagati.

### 🍃 Partito il carsharing: [www.carsharing.bz.it](http://www.carsharing.bz.it)

Con il termine car sharing (dall'inglese car "automobile" e il verbo to share "condividere") si intende l'uso collettivo di una o più automobili. Diversamente dal noleggio, con il car sharing si può utilizzare un'automobile all'occorrenza anche per poco tempo, addirittura solo per alcune ore.

Car Sharing Alto Adige è partito a metà settembre a Bolzano, Merano e Malles (Bolzano 12 veicoli, Merano 6, Malles 3); seguiranno Bressanone, Brunico e Vipiteno.

Dopo essersi iscritti, è possibile prenotare l'automobile telefonicamente, attraverso un'app o tramite il portale internet [www.carsharing.bz.it](http://www.carsharing.bz.it), e ritirare l'auto nei parcheggi riservati. L'auto potrà essere aperta mediante il proprio AltoAdige Pass o con la tessera clienti. Le chiavi si trovano nel vano porta oggetti. Il pagamento avviene tramite bonifico bancario, carta di credito o su richiesta con addebito bancario a fine mese.

I costi ammontano a: tassa di registrazione una tantum (25-40 euro), canone annuale (25 euro), tariffa oraria (fra 5 e 6 euro ore diurne, 1 euro ore notturne) o tariffa giornaliera (fra 29 e 39 euro a seconda della macchina il primo giorno, e 25-35 euro per i giorni successivi). Inoltre, si aggiunge il costo a chilometro di 0,20 euro.

## Il giroscopio · Il giroscopio ·

### 🏠 Prestiti personali con coperture assicurative del debito residuo

Il sig. T. nel corso degli ultimi tre anni aveva acceso vari prestiti personali, per un importo totale di 25.000 euro. Per ognuno di questi contratti aveva stipulato anche una polizza assicurativa a copertura del debito residuo: queste polizze servono a saldare il debito residuo in caso di morte del beneficiario del prestito, mantenendo indenni gli eredi dello stesso. Al fine di stipulare queste polizze, di volta in volta il sig. T. aveva dovuto fornire indicazioni sul proprio stato di salute. Molto probabilmente il sig. T. a queste annotazioni stampate a caratteri piccoli aveva dato soltanto una veloce scorsa – e poiché non si sentiva "malato", aveva dichiarato di non avere problemi di salute. Si era però scordato di far presente che da anni soffriva di ipertensione, per la quale quotidianamente assumeva dei farmaci. L'inverno passato il sig. T. è venuto a mancare a causa di un infarto; sul certificato di morte i medici avevano annotato quale probabile causa di morte, appunto l'ipertensione. Gli eredi – moglie e figlio del sig. T. – soltanto dopo la morte del proprio caro avevano scoperto l'esistenza dei vari prestiti contratti. Si sentivano però tranquilli, in quanto erano venuti a sapere anche delle polizze assicurative a copertura del debito residuo. Così decidevano di denunciare il decesso alle varie compagnie assicuratrici. Assieme alla denuncia di sinistro avevano dovuto consegnare anche tutta la documentazione medica. All'analisi del sinistro emergeva però che, all'atto della stipula delle polizze, il sig. T. aveva dichiarato cose non corrispondenti alla realtà dei fatti, e le assicurazioni si erano quindi rifiutate di coprire il debito. La vedova e il figlio si sono così trovati a dover coprire l'intero debito residuo di tasca propria. Purtroppo quello del sig. T. non è un caso isolato: sono parecchie le famiglie che stanno affrontando simili situazioni. E i casi sono in aumento.

### I nostri consigli

Bisogna sempre leggersi bene tutto il contratto, anche quanto stampato a caratteri piccoli (o minuscoli); mai dichiarare cose non corrispondenti ai fatti; parlare sempre con i propri cari di prestiti assunti, in modo che per loro non ci siano poi brutte sorprese.



giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

**Aumento delle tariffe dello spazzacamino. Prestazioni soggette a Iva ridotta del 10%**

Ogni tre anni il tariffario dello spazzacamino viene aggiornato. In media i prezzi hanno subito dal 2009 un aumento del 9%, eccezione fatta per il controllo dei fumi di scarico. La tariffa è stata adeguata all'effettivo dispendio (altro metodo di misurazione) e ammonta a 38,97 euro (Iva inclusa) per combustibili liquidi o gassosi. Per combustibili solidi (legna, pellets, trucioli) la tariffa ammonta invece a euro 48,85. L'obbligo di controllo dei fumi di scarico per impianti alimentati con combustibili solidi è entrato in vigore nel 2011 con le disposizioni sulle emissioni degli impianti termici. Inoltre, dalla primavera di questo anno non esiste più alcuna decorrenza di termine per cambiare spazzacamino, e il passaggio può avvenire in ogni momento. Infine, è cambiata l'aliquota Iva da applicare: l'Agenzia delle Entrate ha deciso (con la risoluzione 15E) l'applicazione dell'Iva del 10%: per le prestazioni riguardanti la revisione periodica obbligatoria, il controllo delle emissioni nonché i lavori di pulizia degli impianti di riscaldamento (interventi di manutenzione ordinaria), sole però se installati in fabbricati a prevalente destinazione abitativa privata. Maggiori informazioni:

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

**Attenzione alle spam - in circolazione ondata di e-mail con richieste di pagamento**

Negli ultimi giorni sono giunte al Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano diverse segnalazioni riguardanti e-mail aventi ad oggetto richieste di pagamento per prodotti o servizi mai richiesti né ricevuti dai destinatari dell'avviso. Ogni e-mail è differente: i mittenti sono diversi, non viene fatto riferimento al medesimo prodotto, le richieste di pagamento si riferiscono a somme non uguali tra loro e devono essere corrisposte su conti che variano a seconda del caso. In comune hanno invece la struttura e la sintassi, il fatto che nessuno dei consumatori avesse ordinato il prodotto o il servizio in questione e uno strano allegato in formato zip.

Le e-mail in italiano generalmente si rivolgono all'utente facendo riferimento al solo indirizzo e-mail, menzionano un vago "conto non pagato" dopodiché segue la richiesta: "si prega di pagare con urgenza" riportando un link.

Chiunque riceva e-mail di questo tipo le deve quindi cancellare ed in nessun caso deve aprire l'allegato.

Presso il Centro Europeo Consumatori di Bolzano ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)), è disponibile un opuscolo con consigli e suggerimenti su come effettuare acquisti in internet in sicurezza.



**Rifiuti: evitarli invece che produrli!**

Di seguito alcuni consigli per una spesa sostenibile, suggeriti dall'Iniziativa Consumatori della Germania (Verbraucherinitiative):

- evitate frutta e verdura in dispendiose confezioni di plastica;
- anche al supermercato date la preferenza alle merci sfuse;
- evitate prodotti con confezioni inutili, ad es. quelli con ulteriori cartoni avvolgenti. Evitate anche quei prodotti che sono singolarmente confezionati in piccole porzioni, ad es. dolci;
- meglio comprare dal produttore e regionalmente: nelle vendite per corrispondenza si generano rifiuti a causa degli imballaggi di spedizione;
- preferite le confezioni ricaricabili, non solo per gli alimentari ma anche per i detersivi, detersivi e saponi;
- per le bevande e il latte, scegliete confezioni a rendere;
- a bevanda più conveniente e con meno spreco di risorse è l'acqua dal rubinetto, e nella maggior parte dei Comuni è anche di buona qualità. L'acqua imbottigliata incide pesantemente sull'ambiente, anche quella al ristorante;
- per trasportare panini imbottiti, frutta, verdura o bevande, scegliete barattoli, bottiglie o termos riutilizzabili;
- se acquistate mobili o apparecchiature elettriche, fate attenzione alla loro durata di vita. Per informarvi sui punti forti e deboli dei singoli prodotti potete fare riferimento ad esempio ad apposite riviste di test sui prodotti;
- sostituite le batterie con accumulatori. Questo non solo vi fa risparmiare soldi, ma evita anche rifiuti problematici;
- la biblioteca rappresenta la quintessenza del risparmio di risorse e della tutela dell'ambiente;

**Fotovoltaico: esauriti gli incentivi**

Già con l'inizio di luglio il plafond degli incentivi per la costruzione di impianti fotovoltaici, erogati nell'ambito del cosiddetto Quinto Conto Energia, è andato esaurito. Il Quinto Conto Energia ha dunque chiuso i battenti. Pertanto dal 6 luglio 2013 non è più possibile presentare domanda per gli incentivi. La soglia dei 6,7 miliardi prevista per gli incentivi al fotovoltaico è stata raggiunta. Rimane pertanto ora aperta solo la possibilità di detrarre nella dichiarazione dei redditi il 50% del costo per l'installazione di impianti fotovoltaici in edifici esistenti adibiti ad uso abitativo. Per gli edifici esistenti è invece possibile usufruire di una detrazione fiscale per lavori di manutenzione e risanamento (legge nr. 449/1997 art. bis DPR 917-86). Informazioni più dettagliate su:

[www.centroconsumatori.it](http://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](http://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  
Ha collaborato Andrea Ricci  
**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion  
**Foto:** ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti  
Pubblicazione 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.

**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](http://www.contiincasa.centroconsumatori.it)

**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
- ▶ **questioni fiscali:** gio h 14-16
- ▶ **conciliazioni**
- ▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-gio h 10-12 + h 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65

**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.

**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

**Formazione**

- ▶ "incontri del venerdì"
- ▶ mediатеca
- ▶ 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](http://www.euroconsumatori.org)

**Associazione partner:** CRTCU – Trento  
[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)

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

**Appuntamenti**

**Anche il CRTCU alla Fiera "Fa' la cosa giusta!"**  
La Fiera "Fa' la Cosa Giusta! Trento" è una rassegna del consumo critico e degli stili di vita sostenibili. La manifestazione avrà luogo dal 25 al 27 ottobre 2013, nella sede espositiva attrezzata ubicata a Trento via Briamasco n. 2.

**Sportello Mobile**

**Ottobre**

17	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
18	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
19	09:00-14:00 Sarentino, Piazza Gries
21	09:30-11:30 Laces, Piazza Principale
24	09:30-11:30 Fié, Piazza Comune
25	09:30-11:30 Tires, Piazza Fontane
28	09:30-11:30 Colle Isarco, Piazza Comune
29	09:30-11:30 Appiano, Piazza Tyrol
30	09:30-11:30 Gais, Piazza Comune Z*
	15:00-17:00 Brunico, Bastioni Z*

**Novembre**

04	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
07	09:30-11:30 Ciardes, Piazza Paese
08	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
	15:00-17:00 Sinigo, Piazza V.-Veneto
11	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
12	09:30-11:30 Lagundo, Piazza Comune
	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato Z*
15	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
18	09:30-11:30 Collalbo, Piazza Comune
19	09:30-11:30 Fortezza, Piazza Comune
21	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
22	09:30-11:30 Sluderno, Piazza Principale
23	09:00-12:00 Termeno, Piazza Comune
25	09:30-11:30 Varna, Piazza Comune
27	09:30-11:30 Valdaora, Piazza Principale
	15:00-17:00 Brunico, Bastioni Z*
28	09:30-11:30 Magrè, Piazza Comune
29	09:30-11:30 S. Leonardo, Piazza Raiffeisen

Z\*: servizio informativo sui prezzi delle cure 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.