

---

## Pronto Consumatore Marzo/Aprile 2018

**Newsletter:** più informati con il Pronto Consumatore - abbonatevi gratuitamente!

---

*Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 17/24*

*La versione integrale cartacea del Pronto Consumatore viene recapitata gratuitamente via posta ai soci del CTCU oppure è disponibile in formato PDF. Le seguenti news sono un estratto.*

### **Telecomunicazioni: ritorno alla tariffazione mensile, una storia infinita**

**Da qualche settimana i gestori stanno comunicando ai propri utenti che verrà ripristinata la tariffazione mensile, ma...**

Dopo alcune delibere dell'AGCOM, le diffide, le sanzioni e anche una legge, la telenovela per il ripristino della tariffazione mensile non ha ancora trovato il suo epilogo. I consulenti del CTCU sono alle prese con segnalazioni degli utenti di telefonia, i quali stanno ricevendo dai gestori una comunicazione di variazione contrattuale in cui si comunica il prossimo ritorno alla tariffazione mensile. I gestori stanno anche comunicando di mantenere invariato il costo annuale delle offerte – questo però era stato già modificato la primavera scorsa (2017) a seguito del cambio della modalità di calcolo della tariffa dal mese ai 28 giorni (con rispettivo aumento dei costi annui). Insomma un bel caos, del quale - visti i corsi e i ricorsi - rischiano di beneficiarne solo le compagnie telefoniche; un po' meno gli utenti.

### **Cosa possono fare gli utenti di servizi telefonici?**

1. I singoli utenti possono segnalare eventuali comunicazioni ambigue, poco chiare o addirittura scorrette da parte dei gestori, direttamente alle Autorità Garanti – AGCOM e AGCM – oltre che allo stesso gestore telefonico.
2. Se non sono d'accordo con la variazione di costo annuale comunicata (variazione che c'è!), possono esercitare il proprio diritto di recesso entro il termine indicato dal gestore e previa –

ovviamente – la verifica dell'esistenza di un'offerta più vantaggiosa di altro gestore verso la quale dirottare la propria utenza. Importante: nella disdetta va assolutamente indicata quale motivo la variazione unilaterale del contratto!

3. Nel caso in cui non si voglia cambiare il gestore – nonostante appunto l'aumento del costo annuale comunicato – può essere comunque utile contestare il comportamento del gestore con un reclamo. Questo vale anche per chi all'epoca delle prime variazioni (marzo 2017) avesse già un contratto con fatturazione o addebito ogni 4 settimane, in quanto alcuni gestori hanno ben pensato di prendere la nuova previsione di legge quale appiglio per ridurre a questi clienti le prestazioni disponibili.

### **Settimana mondiale per la riduzione del consumo di sale: 5 semplici consigli che ci possono aiutare**

Un elevato consumo di sale può condurre ad un aumento della pressione sanguigna, fino a condurre all'ipertonia. Già una lieve ipertonia fa aumentare, di parecchio, il rischio di malattie cardiovascolari, come ictus o infarto. Viceversa, una riduzione del consumo di sale ha mostrato, nella popolazione totale, una riduzione dei valori di pressione.

Cinque misure da adottare per ridurre l'apporto di sale:

1. mangiare molta frutta e verdura fresca, non processata, e lavate le verdure in scatola (come ad esempio i fagioli) sotto l'acqua corrente prima di utilizzarli;
2. a casa propria, riducete gradualmente il consumo di sale. In questo modo, le vostre papille gustative si abitueranno a piatti meno salati;
3. al posto del sale, per insaporire i piatti, usate spezie od erbe;
4. togliete le saliere e gli altri contenitori di spezie dal tavolo, e date un “out-out” automatico all'aggiunta di sale ad ogni piatto che vi viene proposto;
5. quando acquistate piatti preconfezionati, controllate e confrontate il contenuto di sale con l'ausilio della tabella dei valori nutrizionali, dando ovviamente la preferenza a quelli meno salati.

### **Energia elettrica – fatture in ritardo o di conguaglio**

#### **Dal 1° marzo la prescrizione è di 2 anni invece che 5**

Non solo negli anni scorsi ma anche recentemente, al Centro Tutela Consumatori Utenti sono stati trattati casi di consumatori, destinatari di salate fatture di conguaglio per la fornitura di energia elettrica o del gas, le cd. maxi-bollette. Fino ad oggi il cd. periodo di prescrizione entro il quale le società

elettriche potevano richiedere il pagamento di tali conguagli era di 5 anni.

Per le fatture di energia elettrica con scadenza successiva al 1° marzo di quest'anno, nel caso di rilevanti ritardi nella fatturazione da parte dei venditori oppure nel caso di fatturazione di conguagli, per la mancata disponibilità di dati effettivi di consumo per un periodo particolarmente rilevante, il cliente potrà ora eccepire la prescrizione breve di 2 anni (invece appunto che 5) e pagare solo gli ultimi 24 mesi fatturati. I venditori dovranno informare i loro clienti di tale diritto almeno dieci giorni prima della scadenza dei termini di pagamento delle fatture inviate.

Per il gas e l'acqua la riduzione della prescrizione seguirà nei prossimi anni (2019 e 2020, rispettivamente).

## **Perché è sbagliato ricaricare lo smartphone di notte I suggerimenti del CTCU per preservare la batteria**

La batteria è l'elemento debole dello smartphone. La batteria scarica fa arrabbiare chi lo utilizza molto più di altri problemi di questi dispositivi digitali che ci accompagnano in ogni momento della giornata. Non stupisce dunque che ci si arroveli sul modo corretto di caricarli e ricaricarli. Ma sulla modalità più appropriata per farlo circolano opinioni diverse.

Il CTCU ha pensato di riassumere i consigli più aggiornati al riguardo:

### 1. Quando ricaricare?

Esperti in materia (Inside-Handy) consigliano di tenere la carica delle batterie (a ioni di litio oggi impiegate nei moderni apparecchi) entro un intervallo compreso tra il 30 e l'80 per cento. Ciò comporta un numero maggiore di cicli di ricarica. Una pessima abitudine è quella di ricaricare solo brevemente un dispositivo che abbia un livello di carica basso o viceversa con la batteria quasi piena.

### 2. Scaricare del tutto la batteria?

Scaricare e ricaricare completamente la batteria sottopone gli elettrodi delle batterie agli ioni di litio a forti sollecitazioni e ne compromette la durata. Chi mantiene la carica della batteria nel range compreso tra il 25 e l'80% può beneficiare di un numero maggiore di cicli di ricarica.

### 3. Va bene ricaricare di notte?

Una ricarica per l'intera notte mette a dura prova l'accumulatore di energia. Soprattutto scaricarlo e poi ricaricarlo di pochi punti percentuali nell'ultimo terzo di carica (soggetto a notevole sollecitazione) è deleterio.

Ulteriori consigli su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).

**Il piano di disattivazione delle onde ultracorte preoccupa non pochi radioascoltatori!  
Il CTCU: è necessario rispettare la libertà di decisione degli utenti finali!**

Più che l'abbattimento dei canoni radio, è attualmente il Piano approvato a novembre dalla Giunta provinciale altoatesina per lo smantellamento degli impianti di trasmissione ad onde ultracorte ad occupare - e preoccupare - numerosissimi radioascoltatori altoatesini. Nel 2017 sono stati, infatti, staccati dalla rete elettrica 19 apparecchi trasmettenti, a cui si sono aggiunte quegli staccati nel 2018. La copertura radio a onde ultracorte viene comunque garantita, ma l'offerta viene ridimensionata. Per quanto riguarda le antenne TV, il passaggio al digitale si è completato; ora tocca alla radio. Negli ultimi anni, in Alto Adige è aumentato il numero di programmi trasmessi in DAB+ e anche la diffusione dei relativi apparecchi riceventi è considerevolmente cresciuta.

Accanto ai vantaggi del nuovo standard DAB+ permangono tuttavia dubbi: ad esempio, la radio digitale non sempre è migliore di quella analogica. Infatti, anche la transizione porta con sé sfide non ancora del tutto risolte, come ad es. la minore portata del digitale. In Europa, la politica non si è chiaramente dichiarata a favore della radio digitale – motivo del flop della prima generazione DAB? Nello scontro tra DAB+ e onde ultracorte, intervengono poi voci “pro-internet”. Gli stream ottengono infatti una qualità simile a quella del DAB+ ed in parte anche migliore; inoltre, si può ricevere a livello mondiale. Proprio nel momento in cui in Alto Adige si sta verificando un massiccio potenziamento delle infrastrutture a banda larga, tramite il sostegno pubblico, c'è da chiedersi se qui non si sia in presenza di un “eccesso” tecnologico.

Il CTCU esorta i responsabili della Giunta provinciale e della Radiotelevisione Azienda Speciale Alto Adige (RAS) a procedere in maniera prudente e non troppo euforica. Anche il parco automobili altoatesino è perlopiù dotato di radio ad onde ultracorte; nel caso di un passaggio a DAB+ integrale, una quantità enorme di macchine dotate di radio a onde ultracorte risulterebbe svantaggiata (e in caso di emergenza non potrebbe essere raggiunta da informazioni diramate dalla Protezione civile).

### **Indicazioni salutistiche sugli alimenti: attenzione a zuccheri, grassi e sale!**

L'organizzazione dei consumatori europei BEUC ha recentemente pubblicato oltre 300 fotografie di alimenti provenienti da 11 Paesi europei: ad accomunare tutti i prodotti è il fatto che essi attirano il consumatore con indicazioni nutrizionali o salutari accattivanti o vitamine aggiunte, benché abbiano un alto contenuto di zuccheri, grassi o sale.

Gli alimenti per bambini, contengono generalmente ancora più zuccheri e grassi dei prodotti tradizionali - eppure vengono allo stesso tempo pubblicizzati come particolarmente salubri, in virtù delle vitamine e dei minerali aggiunti. I consumatori acquistano prodotti che, con una “porzione extra” di calcio, vitamine o minerali, promettono di far cominciare bene la giornata, convinti di fare così del bene ai propri bimbi. Alcuni prodotti lattiero-caseari, ad esempio, vengono arricchiti con vitamina D e vitamina B6. Questa escamotage consente ai produttori di promuovere i propri alimenti tramite l'indicazione aggiuntiva di un beneficio supplementare per il sistema immunitario – giacché l'indicazione “contribuisce a un normale funzionamento del sistema immunitario” è autorizzata da un regolamento UE per entrambe le suddette vitamine. I prodotti lattiero-caseari specifici per i bambini promettono, grazie al calcio aggiunto, di favorire lo “sviluppo delle ossa”. Solo i consumatori molto attenti scoprono, leggendo la tabella dei valori nutrizionali, che in 100 g di un tale prodotto sono contenuti circa 14 g di zucchero.

In particolare i cereali per la prima colazione si danno spesso e volentieri una parvenza più salubre di quanto essi siano in realtà. “Cheerios Miele” della Nestlé (per il mercato italiano) è arricchito con l’aggiunta di nove vitamine e minerali, come è ben evidenziato sulla confezione. Le indicazioni sulla quantità di zucchero, invece, sono riportate in caratteri minuscoli nella tabella dei valori nutrizionali: nel caso dei “Cheerios”, il contenuto di zucchero è pari a ben 24,4 g per 100 g di prodotto. Nei “Coco Pops” della Kellogg's (per il mercato italiano) il valore aumenta ulteriormente, raggiungendo addirittura i 29 g – ciò nonostante, il produttore mette in risalto sulla confezione l’alto contenuto di vitamine B e ferro (aggiunti).

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

### **Primavera "in palestra" - E' possibile uscire dai contratti?**

In genere, dal contratto di abbonamento stipulato all'interno della palestra o negli uffici della palestra **non è possibile recedere**, a meno che non sia espressamente previsto, magari dietro pagamento di una penale.

I contratti di lunga durata vengono spesso proposti con contestuale sottoscrizione di un **contratto di finanziamento**. E in questo caso bisogna prestare ulteriore attenzione, in quanto ai consulenti del CTCU capita spesso di dover assistere clienti ai quali il finanziamento viene negato e che vengono costretti, dietro anche minaccia di ricorso alle vie legali, ad adempiere al contratto e saldare l'intero l'importo immediatamente (si tratta di importi spesso anche oltre i 1.000 euro): questo perché all'interno del contratto è chiaramente esplicitato che qualora il finanziamento non vada a buon fine, chi sottoscrive deve pagare l'abbonamento in un'unica soluzione.

Ricordiamo inoltre, che, se durante l'anno decidete di non frequentare più la palestra, di norma non è previsto alcun rimborso delle rate residue o dell'importo relativo ai mesi non usufruiti. E in linea di massima è consuetudine delle palestre, non restituire gli importi neppure se l'impedimento a frequentarle è legato ad una malattia o ad un infortunio, a meno che, anche in questo caso, le clausole contrattuali non prevedano altrimenti.

Qualche anno fa, su iniziativa del CTCU, un giudice di Bolzano stabilì la vessatorietà (e quindi la nullità) di una clausola simile. Ma la vessatorietà va – purtroppo – stabilita clausola per clausola, e non ha valenza generale. Se avete dei dubbi sulla correttezza delle clausole da voi sottoscritte, potete inviarcene copia a [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it) ; sottoporremo le clausole alle autorità competenti per una loro valutazione. I nostri consulenti sono a disposizione per maggiori informazioni a riguardo.