



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

Pronto Consumatore Settembre/Ottobre 2018

Mit dem Verbrauchertelegramm Wissensvorsprung sichern - hier kostenlos als Newsletter abonnieren!

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

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 65/72

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.

Vendite porta a porta di “sensori elettronici per prevenire incidenti contro le perdite di gas” - La loro installazione non è obbligatoria! - Il recesso dal contratto è possibile entro 14 giorni dalla consegna del prodotto!

Ci risiamo: dopo qualche mese, ritornano. Cambia il nome dell'azienda e del dispositivo ma la sostanza è sempre la stessa: nelle ultime settimane si stanno moltiplicando le segnalazioni al CTCU riguardo un'azienda che sta vendendo, attraverso il sistema delle vendite porta a porta, “sensori elettronici” (quelli che una volta veniva chiamati rivelatori di fughe di gas) allo scopo di “prevenire incidenti contro le perdite di gas monossido di carbonio e incendi nelle abitazioni”.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ricorda che l'installazione di tali sensori non è assolutamente obbligatoria per legge. I consumatori non sono quindi obbligati a far entrare alcun rappresentante di questa ditta o di altre ditte simili all'interno del proprio appartamento, né tanto meno sono obbligati ad acquistare il prodotto offerto in vendita. Sarebbe anche opportuno verificare prima se sul mercato esistano dispositivi analoghi, confrontandone eventualmente i prezzi. Alcuni consumatori, inoltre, ci segnalano che il prodotto loro venduto, provato direttamente sulla piastra del gas, non dava alcun segnale di perdita del combustibile.

Il CTCU ricorda che fornire informazioni non veritiere in occasione della stipula di un contratto, al fine di influire sulle decisioni di acquisto del consumatore, costituisce una cd. “pratica commerciale scorretta”. Chi ritiene di essere vittima di simili pratiche, può segnalare il caso direttamente all'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (anche online tramite il sito www.agcm.it oppure contattando il

numero verde 800 166 661, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 14).

Trattandosi inoltre, di “vendite porta a porta”, così come previsto dal Codice del Consumo, al consumatore è consentito recedere (cd. diritto di ripensamento) dal contratto stipulato entro 14 giorni di calendario dalla sua sottoscrizione o dalla consegna del prodotto, preferibilmente a mezzo lettera raccomandata a.r. L'apparecchio va, in questo caso, restituito alla sede della ditta a spese del consumatore stesso, secondo le modalità e all'indirizzo indicato nel contratto.

I consulenti del CTCU sono a disposizione per ogni informazione sulla questione presso la sede dell'Associazione (via Dodiciville, 2 – Bolzano) oppure contattando il n. tel. 0471 975597 oppure per mail a: info(at)centroconsumatori.it.

Caro-benzina: acquistare il carburante dai vicini conviene - Il CTCU ha confrontato i prezzi dei distributori

In estate, in una sorta di istantanea, abbiamo confrontato le medie dei dieci prezzi più bassi dell'Alto Adige con quelle delle regioni limitrofe. Confrontando la media dei prezzi dei dieci distributori meno costosi dell'Alto Adige e dei dieci meno costosi di Lombardia, Veneto e Friuli-Venezia-Giulia si nota come i prezzi fuori dai confini provinciali siano inferiori per quasi ogni tipologia di carburante. Per quanto riguarda la benzina, nel Nord Italia le differenze di prezzo non sono accentuate; fa eccezione il Tirolo austriaco dove troviamo prezzi notevolmente inferiori. Si riscontra inoltre una notevole differenza di prezzo per quanto riguarda il gasolio, rispettivamente meno caro di ben 12 centesimi al litro in Friuli, di 9 centesimi in Veneto e di 6 centesimi in Lombardia.

Viaggiano a prezzi molto più vantaggiosi i nostri vicini oltre-confine, dove in media si pagano 37 centesimi in meno al litro per la benzina, 38 centesimi in meno per il gasolio e 16 centesimi in meno per il metano; solo il GPL risulta essere più caro in Tirolo di 7 centesimi.

In Alto Adige, per un pieno di benzina di un'auto di media cilindrata (pari a 50 litri) occorrono in media 81 euro (un aumento del 5% rispetto all'anno scorso) e per un pieno di gasolio 78 euro, prova del fatto che la differenza di prezzo fra i due maggiori carburanti sia ormai pressoché nulla.

Gli automobilisti del vicino Tirolo fanno il pieno alla stessa vettura per 62 euro (benzina) e 59 per (gasolio), con un risparmio di ca. 20 euro per pieno.

Vale la pena effettuare la comparazione dei distributori, in quanto le differenze tra i prezzi consentono (se si tratta di riempire completamente serbatoi di medio-grandi dimensioni) infatti di risparmiare approssimativamente quasi venti euro passando dal distributore più costoso a quello più economico.

Già nel 2009 era stata introdotta per legge una banca dati con i prezzi dei carburanti; dal 2015 è possibile consultarla sul sito del Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) -

<https://carburanti.mise.gov.it> – oppure scaricare l'apposita app per i dispositivi Android oppure iPhone.

Bollette energia e gas: cambiando fornitore, sono possibili risparmi fino a 256 euro

A seguito dell'aggiornamento delle tariffe elettriche e del gas per il terzo trimestre 2018 (luglio-settembre 2018) comunicato a fine giugno scorso da ARERA, il CTCU ha confrontato ancora nel corso dell'estate i valori di spesa attraverso il calcolatore Trovaofferte della stessa Autorità. Dal 18 settembre

tale calcolatore è stato sostituito dal nuovo comparatore “Portale Offerte”(www.ilportaleofferte.it), sempre sul sito di ARERA.

A base del calcolo è stato preso, come al solito, un consumo di 2700 kWh per un'abitazione di residenza a Bolzano, con una potenza contrattuale di 3 kW. Mentre il prezzo di riferimento a condizioni regolate dall'Autorità – la cd. maggior tutela, in via di probabile, prossima abolizione (luglio 2019 oppure luglio 2020) – evidenzia una stima di spesa annua di 539,44 euro (in aumento del 5,3 % rispetto al trimestre precedente); per quel che riguarda i prezzi offerti sul mercato libero, la miglior offerta evidenzia una spesa di 347,91 euro/anno (prezzo bloccato per almeno un anno, ma lo sconto di 208 euro è del tipo “una tantum”).

Alperia Energy, con la sua offerta “Alperia Free – Bonus di benvenuto”, si colloca al 9° posto della lista del Trovaofferte, con una stima di spesa per il primo anno di 464,55 euro, costo per il quale bisogna tenere tuttavia presente che nello stesso è anche compreso il bonus di benvenuto pari a 66,00 euro, una tantum. Meglio l'offerta “Family Web” della trentina Dolomiti Energia Spa, con 446,50 euro all'anno e prezzo bloccato per almeno un anno; a seguire le offerte di altri fornitori quali Engie Italia Spa, Iberdrola Clienti Italia Srl e Sorgenia.

Dal confronto era emersa quindi la possibilità di ottenere anche dei buoni margini di risparmio, per chi decidesse di passare ad altro fornitore. Passando dall'offerta più cara presente all'offerta più conveniente del comparatore risultava possibile risparmiare fino a 256 euro all'anno!

Si ricorda che dal prossimo 1° dicembre il nuovo portale dell'Autorità (www.ilportaleofferte.it) metterà a disposizione dell'utenza tutte le offerte di luce e gas presenti sul mercato, mentre il vecchio Trovaofferte era su base volontaria e presentava quindi ancora un quadro parziale delle offerte. Il nuovo portale renderà possibile ancora più interessanti confronti, in un mercato in rapida e continua evoluzione.

Il CTCU è a disposizione di coloro che volessero far visionare le proprie bollette nonché per informazioni e per chiarire se convenga o meno cambiare, anche nel breve periodo, il fornitore di luce o gas.

Erbe e spezie vanno cucinate assieme ai cibi?

Grazie al loro aroma, le erbe e le spezie donano ai cibi un sapore particolare. Tuttavia, con il calore alcune erbe perdono presto il loro aroma, mentre altre lo rilasciano completamente soltanto durante la cottura: ecco perché è molto importante aggiungerle al momento giusto. Come regola di massima, le erbe a foglia sottile dovrebbero essere sminuzzate e aggiunte al cibo o cosparse su di esso solo poco prima di servirlo, in modo da conservarne l'aroma. Appartengono a questa categoria il basilico, l'aneto, l'erba cipollina, il prezzemolo, il cerfoglio, il coriandolo e la citronella. Erbe aromatiche a foglia spessa come il timo, il rosmarino, l'origano, la salvia, la lavanda, la santoreggia o l'alloro, invece, possono e devono cuocere più a lungo assieme ai cibi, poiché è durante la cottura che si sprigiona il loro aroma. Anche spezie come il cumino, i chiodi di garofano e le bacche di ginepro rilasciano appieno il proprio aroma solo quando i cibi vengono cotti a lungo. Sono invece sensibili al calore lo zafferano, la noce moscata, il peperoncino e il pepe.

Offerta di buoni sconto con il sistema del “porta a porta” - Occhio agli inganni!

Al CTCU si rivolgono numerosi consumatori/trici, segnalandoci di aver avuto problemi per aver firmato una semplice ricevuta durante la visita di un venditore porta a porta, anticipata da una telefonata che comunicava la vincita oppure l'opportunità di utilizzare un buono per l'acquisto di prodotti per la casa scelti da un vasto catalogo. La ricevuta è in realtà un contratto vero e proprio, che obbliga all'acquisto di articoli per la casa, mobili o elettrodomestici, nell'arco di qualche anno e per una somma determinata che potrebbe superare anche i 2000,00 Euro.

Ricordiamo che da questa tipologia di contratti d'acquisto, sottoscritti presso la propria abitazione o comunque fuori dai locali commerciali e che non siano per prodotti palesemente personalizzati, una volta sottoscritta una ricevuta, un preventivo, una commissione, una proposta d'acquisto, ecc... è possibile recedere inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 14 giorni dalla sottoscrizione o in alternativa anche entro 14 giorni dal ricevimento della merce e rispedito all'indirizzo indicato in contratto eventuali prodotti già consegnati.

Oltre a non credere alle telefonate che promettono vincite o sconti, prima di firmare qualsiasi documento è necessario leggere sempre tutte le condizioni e farsi rilasciare una copia di quello che è stato firmato.

Per evitare di cadere in qualche tranello o inganno commerciale l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha elaborato e pubblicato un vademecum che contiene alcune regole da seguire. Il vademecum è disponibile al link: www.agcm.it/pubblicazioni. Il Centro Tutela dei Consumatori e degli Utenti è a disposizione degli interessati per informazioni e consulenze.

Materiale scolastico: le scuole non possono pretendere l'acquisto solo di prodotti di determinati marchi

Sulle liste in dotazione alle scuole di lingua tedesca sono spesso indicati precisi produttori di materiale scolastico

Con l'inizio della scuola i genitori degli alunni ricevono una lista per l'acquisto del materiale scolastico, importante soprattutto per quanto riguarda le prime classi delle elementari che devono acquistare tutto l'occorrente per la prima volta. I genitori ricevono già in anticipo un inventario nel quale vengono indicati, per esempio, quali matite colorate, acquerelli o colori ad olio di una determinata marca comprare. In modo ancora più schietto viene indicato addirittura il marchio esplicito di colle stick o adesivi.

Il Centro Tutela Consumatori vede in tali comportamenti uno strappo al principio di neutralità della scuola.

“La scuola può certamente orientare all'acquisto del materiale scolastico, tuttavia non è ammesso far riferimento a determinati marchi di aziende che tale materiale producono. “Innanzitutto genitori e alunni, attraverso l'identificazione del marchio, vengono sottoposti a troppa pressione, in particolare quelle famiglie che devono prestare attenzione ai prezzi nel momento dell'acquisto. I genitori ci segnalano inoltre che tutto ciò dà origine a conflitti fra loro e i figli.”

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) invita i responsabili della scuola (rappresentanti dei genitori e degli alunni compresi) a vigilare in modo critico per quanto riguarda la pubblicità occulta che viene esercitata nel mondo della scuola, in quanto la scuola dovrebbe restare indenne dalle leggi di mercato. Negli obiettivi didattici dovrebbe radicarsi l'idea di saper riconoscere e valutare sia la pubblicità occulta che quella esplicita, di modo che i giovani consumatori possano scegliere autonomamente cosa comprare.

Il consiglio del CTCU: pensate soprattutto all'ambiente!

Attraverso l'acquisto di prodotti più durevoli nel tempo e privi di sostanze nocive, vengono preservati sia l'ambiente che la salute e contemporaneamente si risparmia anche molto denaro. Ulteriori informazioni le potete trovare sul sito del CTCU alla voce "Il valutacartelle ecologico".

Wind Tre, Telecom e Vodafone sanzionati per condotte aggressive per 3 milioni e 200.000 Euro Minacciavano i clienti, presunti morosi, di inserirli in una banca dati di cattivi pagatori non ancora attivata

In caso di reclamo, nelle telecomunicazioni è obbligatorio il tentativo di conciliazione!

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), nella sua adunanza del 1 agosto 2018, ha sanzionato Wind Tre S.p.A. Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per un importo pari a 3,2 milioni di euro.

Secondo quanto dichiarato dall'Autorità, "le tre società hanno posto in essere condotte aggressive, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, aventi ad oggetto l'invio ai clienti, presunti morosi, di lettere di sollecito di pagamento contenenti la minaccia di iscriverne il nominativo in una banca dati, denominata S.I.Mo.I.Tel., non ancora operativa e dalla finalità indeterminata, al fine di indurli a pagare gli addebiti richiesti."

L'Autorità inoltre ha accertato che, "i tre operatori inviavano i solleciti anche a clienti non qualificabili come morosi intenzionali perché privi di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione, compresi utenti che potevano contestare la fondatezza del debito vantato dall'operatore".

L'indicazione della possibile iscrizione in S.I.Mo.I.Tel. è stata ritenuta aggressiva dall'Autorità perché idonea a condizionare i destinatari della comunicazione di sollecito a pagare le somme loro richieste, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria.

Ricordiamo ai clienti delle telecomunicazioni che in questo ambito, in caso di contestazione della bolletta telefonica, è obbligatorio il tentativo di conciliazione prima di adire le vie legali e nessuna entità, sia essa una società di telefonia o una società di recupero crediti, può minacciare di ricorrere in Tribunale, se il cliente ha prova di aver inviato un reclamo relativo alla contestazione stessa. Il tentativo di conciliazione può essere esperito gratuitamente attraverso gli organi paritetici presenti presso il Centro Tutela Consumatori Utenti o presso i Corecom, organi periferici dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).