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

Linee guida

I nostri compiti

Il nostro principale compito consiste nel fornire informazioni e consulenze indipendenti in tema di consumi privati, nonché nell'assistere i cittadini-consumatori per l'affermazione dei loro diritti nei confronti di imprese pubbliche e private.

Rappresentiamo tutti i cittadini-consumatori senza distinzioni. Tuteliamo i loro interessi economici e la loro salute impegnandoci a livello pubblico nei confronti di politica, pubblica amministrazione ed economia e adottando gli strumenti giuridici disponibili per un'azione efficace.

Promuoviamo la trasparenza dei mercati e ci impegniamo per migliorare la qualità della vita nel nostro Paese.

La nostra visione

Il nostro operato si ispira alla seguente visione:

- un'economia sociale di mercato dal carattere innovativo e sostenibile, che garantisca il diritto fondamentale all'informazione;
- una politica che rispetti gli interessi delle consumatrici e dei consumatori e così facendo rafforzi il sistema paese nonché la concorrenza basata sulla qualità di beni e servizi;
- un mondo di consumatrici e consumatori in grado di trattare con le imprese su un piano paritario e di far sentire la propria voce attraverso scelte consapevoli di acquisto o non-acquisto, di lode o critica nei riguardi di beni e servizi;
- un Centro Tutela Consumatori Utenti che rappresenti tempestivamente e ad ogni livello gli interessi dei cittadini-consumatori e che operi concretamente a favore dei medesimi e della collettività.

Auspichiamo un futuro in cui sia i cittadini-consumatori, sia gli altri attori del mercato si assumano la piena responsabilità delle proprie azioni. Un futuro in cui ognuno concorra allo sviluppo sostenibile dell'economia e della società, a una rinnovata qualità della vita in sintonia con i principi di giustizia sociale e intergenerazionale e con la salvaguardia dell'ambiente. Promuoviamo processi di cambiamento sociale, sosteniamo l'integrazione e, soprattutto, ci battiamo per una buona coesione della società. Pensiamo già da oggi al consumatore di domani.

I nostri valori

Libertà di scelta

Ci battiamo a favore della libertà di scelta dei cittadini-consumatori, nella consapevolezza che ciò presuppone la disponibilità e l'accesso a un'informazione indipendente.

Sicurezza

Operiamo per garantire la salute dei cittadini-consumatori e la sicurezza di beni e servizi.

Giustizia sociale

In particolare ci impegniamo a favore dei cittadini-consumatori meno abbienti o con un basso grado d'istruzione.

Sostenibilità

Aiutiamo i cittadini-consumatori ad attuare stili di vita e di consumo orientati a principi di responsabilità e sostenibilità.

I nostri servizi

Consulenza

Gestiamo una rete di sportelli di consulenza diffusi su tutto il territorio provinciale. Ai cittadini-consumatori offriamo consulenze qualificate attraverso colloqui diretti, contatti telefonici e comunicazioni scritte. Il nucleo principale di quest'attività è costituito dalle consulenze legali, cui si accompagnano consulenze specialistiche sulle diverse questioni afferenti al mondo dei consumi. Inoltre organizziamo iniziative e campagne di sensibilizzazione, svolgiamo indagini consumeristiche sul campo e ne diffondiamo i risultati.

Informazione

Il nostro lavoro di informazione si traduce in una serie di pubblicazioni scientificamente rigorose e orientate alla pratica, frutto delle esperienze maturate nell'attività di consulenza e di rappresentanza dei consumatori. Per veicolare le informazioni ricorriamo anche ai moderni strumenti online, che permettono un accesso rapido e mirato a contenuti specifici. Attraverso l'assidua collaborazione con i mass media regionali e sovraregionali garantiamo inoltre un flusso costante di notizie su tutte le tematiche consumeristiche di attualità.

Tutela dei diritti dei consumatori

Ci impegniamo attivamente per la risoluzione di problemi che, al di là del caso specifico, investono questioni di interesse generale. Al fine di intervenire a livello preventivo sulle varie problematiche, ci confrontiamo quotidianamente con imprese pubbliche e private, così come con le associazioni di categoria. Ciò non esclude il ricorso ad azioni collettive, così come agli ulteriori strumenti giuridici disponibili per migliorare l'esistenza di tutti i cittadini-consumatori.

Ci rivolgiamo sia al mondo politico sia all'opinione pubblica e ci attiviamo per l'affermazione di soluzioni che possano essere tradotte in nuove leggi a tutela dei consumatori.

Educazione al consumo

Oggi più che mai è necessario "imparare" a consumare. Posto che le competenze richieste ad ogni consumatore dovrebbero essere impartite dagli enti di formazione (scuole, università), il nostro servizio educativo mira anzitutto a migliorare le capacità decisionali e operative dei giovani cittadini-consumatori con gap formativi.

I nostri criteri di qualità

Nell'intento di fornire servizi di alto livello qualitativo, il nostro lavoro si basa su precisi criteri di efficienza e professionalità.

Indipendenza

Operiamo esclusivamente nell'interesse dei cittadini-consumatori e attribuiamo massima importanza alla nostra indipendenza, consapevoli che da ciò dipende la nostra credibilità.

Competenza

Affrontiamo i problemi consumeristici con tempestività e competenza. La qualità del nostro lavoro è garantita da parametri concordati per le consulenze e dalla regolare partecipazione a iniziative di aggiornamento.

Attenzione al cliente

Garantiamo una facile accessibilità a tutti i nostri servizi. Consulenze e materiali informativi sono offerti a chiunque senza distinzioni, tenendo conto sia delle disponibilità finanziarie individuali sia di altre limitazioni personali, quali ad es. menomazioni psicofisiche.

Sostenibilità

In tema di sostenibilità svolgiamo un ruolo guida.

Networking

Lavoriamo in stretta intesa e con il supporto delle nostre associazioni partner, come pure di altri soggetti locali e sovraregionali. Inoltre sfruttiamo e rafforziamo le possibili sinergie con tutte le associazioni operanti ai fini della tutela dei consumatori-utenti.

Le nostre collaboratrici, i nostri collaboratori

Il lavoro del CTCU è svolto da una squadra di valenti collaboratrici e collaboratori che mettono le proprie competenze al servizio della cittadinanza. I loro requisiti comuni sono apertura mentale, creatività, qualificazione, impegno e motivazione, associati a un alto grado di formazione specialistica e al costante aggiornamento. Il CTCU, inoltre, favorisce la conciliazione tra esigenze professionali e familiari. Devono essere evitati conflitti di interesse.

Grazie a un rapporto disponibile, rispettoso e umano cooperiamo insieme in modo mirato ed efficace. Eventuali situazioni di conflitto vengono discusse apertamente al fine di trovare soluzioni condivise. I dirigenti del CTCU operano all'insegna di uno stile cooperativo che tiene conto delle differenti capacità individuali, riconoscendo a ciascuno gli spazi di operatività adeguati a sviluppare autonomamente le strategie più utili per agire nel pieno interesse dei cittadini-consumatori.

Le nostre fonti di finanziamento

Il CTCU, quale rappresentante di un contropotere, è finanziato in misura consistente dalla mano pubblica. Il regolare finanziamento da parte della Provincia è condizione imprescindibile per garantire la continuità dei nostri servizi.

In aggiunta acquisiamo progetti che ci permettono di occuparci di tematiche attuali, impegnandoci ad elaborare soluzioni concrete in tempi ragionevoli.

Una quota minore di risorse ci deriva dai contributi richiesti ai nostri soci per usufruire di taluni servizi di informazione, consulenza e assistenza.

Naturalmente sulle nostri fonti di finanziamento vige la più assoluta trasparenza.

I principi sopra enunciati costituiranno il riferimento per le valutazioni periodiche del nostro operato.

Situazione al: 16/06/2016