
Il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta la relazione annuale 2023

Ven 15/03/2024 - 11:12

Tutti i servizi riuniti sotto lo stesso tetto

Nel 2023 si è avverato un desiderio coltivato a lungo: tutti i servizi che il Centro Tutela Consumatori Utenti offre ai cittadini sono stati riuniti sotto un unico tetto. Nella "Casa dei Consumatori" di via Dodiciville 2 a Bolzano, oltre all'infopoint e agli sportelli di consulenza specialistica, si trovano ora anche la biblioteca e la mediateca, il Centro Europeo Consumatori e "conciliareonline.it". Nell'area di accoglienza abbiamo installato una delle pochissime connessioni internet wireless e senza radiazioni in Italia, il LiFi (grazie al suo funzionamento attraverso la luce) che è a disposizione di chiunque sia interessato a provarlo.

Sebbene l'accorpamento dei vari servizi (alcuni dei quali operano a favore dei consumatori altoatesini da 30 anni), si sia rivelato una vera e propria impresa, la nuova sistemazione ci sta offrendo nuovi stimoli per impegnarci ancor di più per i diritti dei consumatori altoatesini.

In termini di contenuti, anche nel 2023 ci siamo concentrati molto sul mercato dell'energia, sulle telecomunicazioni, sui servizi finanziari e sulle questioni relative alla casa; anche l'inflazione e le relative contromisure sono state questioni sempre più al centro della nostra attenzione. Oltre 10.000 i casi di consulenza trattati, più di 48.000 i contatti, quasi 1,5 milioni gli euro recuperati a favore dei consumatori: le cifre principali dimostrano che anche nel corso del 2023 il CTCU è stato un punto di riferimento molto apprezzato. La nostra breve rassegna dei punti salienti dell'anno mostra, inoltre, che i temi che hanno interessato i consumatori locali sono stati i più vari.

L'Europa vicina ai cittadini: il Centro Europeo Consumatori

Oltre al tema dei viaggi, dove l'attenzione nel 2023 si è concentrata soprattutto sulla (scarsa) qualità di strutture ricettive, i consumatori si sono rivolti al Centro Europeo Consumatori di Bolzano soprattutto

per avere consigli e aiuto in merito a sanzioni per pedaggi non pagati dall'Austria, all'esercizio dei propri diritti nel commercio online e in relazione a spese ingiustificate per auto a noleggio. In totale, i consulenti hanno fornito informazioni e consigli in quasi 6.500 occasioni; inoltre, ci sono state oltre 1.200 richieste al punto di contatto ODR, che fornisce informazioni sulle procedure di conciliazione online. Per i consumatori sono stati recuperati oltre 300.000 euro. La rete dei Centri Europei Consumatori, con punti di contatto in tutti i Paesi dell'UE, oltre che in Islanda e Norvegia, dimostra come un'Europa vicina ai suoi cittadini possa semplificare la vita quotidiana a molte persone.

Cambio al vertice: Accarrino nuovo Presidente

Nell'aprile 2023, Priska Auer e Agostino Accarrino si sono avvicendati nei rispettivi ruoli ai vertici dell'Associazione, nell'ambito della prevista rotazione dei presidenti. Agostino Accarrino ha assunto la carica di Presidente, mentre Priska Auer ricoprirà la carica di Vicepresidente per i prossimi due anni. È ritenuto essenziale da Accarrino, che assume la carica di Presidente per la terza volta, è essenziale fornire risposte indipendenti e concrete alle domande dei consumatori.

Tutela collettiva dei consumatori: nuovi strumenti a disposizione

Il 2023 ha portato novità anche sul fronte degli strumenti di tutela collettiva dei consumatori, che il legislatore europeo ha ampliato con una nuova "generazione" di azioni di classe. La prima class action ai sensi delle disposizioni del Codice di Procedura Civile, avviata dal CTCU nel 2022, si è conclusa nel corso del 2023 con una transazione, che ha previsto condizioni estremamente favorevoli per l'intera "classe" di danneggiati.

Sostenibilità quotidiana: ricette per ridurre gli sprechi alimentari

Oltre allo spreco di cibo lungo la catena di approvvigionamento, esiste anche uno spreco di cibo che si registra in ambito familiare: ciò avviene perché le persone comprano più del necessario, cucinano più di quanto mangiano, non utilizzano gli avanzi e non conservano gli alimenti in modo ottimale. Con la guida "Cucinare con gli avanzi – Il recupero creativo delle eccedenze e degli avanzi alimentari", pubblicata nel 2023, il CTCU ha voluto fornire ai consumatori un piccolo aiuto quotidiano, nella preparazione di nuovi piatti a partire dalle eccedenze e dagli avanzi di cibo, e allo stesso tempo informarli su "come" acquistare e conservare gli alimenti.

La guida è disponibile gratuitamente presso la sede del Centro a Bolzano, nelle sue sedi periferiche e presso lo Sportello mobile del consumatore.

La relazione annuale del CTCU è disponibile qui:

<https://www.consumer.bz.it/it/relazioni-annuali-del-centro-tutela-consumatori-utenti>