

---

## Il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta la relazione annuale 2024

Ven 14/03/2025 - 10:41

### La tutela dei consumatori nel 2024:

### dalle preoccupazioni quotidiane dei consumatori alle macro-tendenze

**Il 2024 è stato un anno fonte di molte, piccole preoccupazioni quotidiane per i consumatori altoatesini, ma anche di sfide importanti e talvolta anche onerose, dal punto di vista finanziario. Con oltre 7.000 casi di consulenza trattati, più di 48.000 contatti e oltre 1,2 milioni di euro recuperati a favore dei consumatori, il Centro Tutela Consumatori Utenti si conferma ancora una volta un importante e ricercato punto di riferimento per i consumatori altoatesini. La nostra breve rassegna degli argomenti che hanno caratterizzato il nostro lavoro nel corso del 2024 mostra come sempre la varietà dei temi che interessano i consumatori locali su tutti i fronti.**

Tra i vari casi trattati, sono particolarmente degni di nota alcuni casi che hanno suscitato forte preoccupazione in un gran numero di consumatori. Tra questi, il richiamo attuato dalla casa automobilistica Citroen, dove a causa di seri problemi agli airbag in dotazione, oltre 164.000 veicoli in Italia sono dovuti rimanere fermi per diversi mesi. Un altro caso rilevante ha riguardato la compagnia assicurativa FWU che nel 2024 ha incontrato serie difficoltà finanziarie e non è più riuscita a soddisfare due importanti criteri di solvibilità patrimoniale. Di conseguenza, agli interessati non sono state più erogate le prestazioni contrattuali previste. Anche nel settore dell'energia è da registrare il contenzioso avviato a fine anno contro il fornitore Enel Energia, in relazione all'invio, in un certo periodo a cavallo del 2023/2024, di bollette di importo significativamente più alto rispetto a quelle in precedenza emesse e pagate dai clienti, senza un'adeguata preventiva informazione riguardo le prospettate modifiche di prezzo che sarebbero state applicate alle loro forniture di lì a poco.

Il CTCU ha fornito assistenza e informazioni ai consumatori interessati in tutti questi ed altri importanti casi.

Nel 2024 il CTCU si è occupato anche di intelligenza artificiale, di sostenibilità ambientale e di cambiamento climatico, in breve di alcune “macro-trend”. È stato commissionato uno studio internazionale sulla sostenibilità quale criterio utilizzato nelle decisioni di acquisto da parte dei consumatori. Per quanto riguarda l'intelligenza artificiale ci si è interrogati, anche con partner di altri Paesi, in merito a quali opportunità e a quali rischi potrebbero presentarsi in futuro per i consumatori e i loro diritti, e la loro tutela in senso lato.

Altre tematiche importanti del 2024 sono state, ancora una volta, quelle inerenti all'energia, alla telefonia, alle assicurazioni e alla casa. Anche la tematica dell'inflazione e delle relative contromisure hanno continuato ad essere al centro del lavoro del CTCU.

I collaboratori del CTCU hanno inoltre partecipato a numerose iniziative ed eventi per rafforzare la tutela e il coinvolgimento dei consumatori. Il team del CTCU è stato invitato a corsi di formazione presso scuole ed università, a comitati, a conferenze e ad altri eventi per presentare aspetti della propria attività, in particolare riguardo i diritti e la tutela di utenti e consumatori.

Nel 2024 molti eventi informativi sono stati dedicati al tema delle frodi online. I tentativi di frode sono stati anche oggetto di un evento nazionale online organizzato dalla Banca d'Italia, nonché di uno scambio di vedute durante un evento organizzato presso la filiale di Bolzano della Banca d'Italia.

**La relazione annuale del CTCU con ulteriori dettagli nonché i punti salienti è disponibile al seguente link:** [www.consumer.bz.it/it/relazioni-annuali-del-centro-tutela-consumatori-utenti](http://www.consumer.bz.it/it/relazioni-annuali-del-centro-tutela-consumatori-utenti)