

---

## Pronto Consumatore Settembre/Ottobre 2016

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

---

*Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 57/64*

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

### **TiVuoinFORMare: Assistenza multicanale per i consumatori**

#### **Il progetto di Adiconsum, ADOC e CTCU mira ad informare e fornire assistenza ai consumatori riguardo le problematiche relative al canone TV in bolletta**

Con l'addebito della prima rata del canone TV nella bolletta elettrica si stanno moltiplicando le richieste di informazioni e assistenza dei consumatori a riguardo. Per fornire risposte ai dubbi emergenti, Adiconsum, ADOC e Centro Tutela Consumatori Utenti, con il sostegno del Ministero per lo Sviluppo Economico, hanno avviato il progetto "TiVuoinFORMare: Assistenza multicanale per i consumatori".

Nell'ambito del progetto, i consumatori potranno rivolgere le loro domande ad uno dei 66 sportelli fisici dislocati nelle 20 regioni del territorio nazionale, e ricevere risposta da operatori qualificati.

Chi invece preferisce utilizzare le nuove tecnologie, potrà rivolgere i propri quesiti anche agli sportelli virtuali di Adiconsum e CTCU (tivuoinformare@adiconsum.it e tivuoinformare@centroconsumatori.it).

Il servizio di consulenza sarà accompagnato da una campagna informativa, che sfrutterà le tecnologie digitali ed i social network.

I recapiti degli sportelli sono disponibili sul sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

### **La Commissione Europea dá seguito alle richieste dei consumatori – I costi del roaming saranno aboliti**

Pochi giorni fa la Commissione Europea aveva annunciato di voler presentare una nuova proposta per

rendere effettiva la promessa fatta, ovvero quella di abolire i costi del roaming nella telefonia mobile, come deliberato ancora nel 2015 da parte del Parlamento Europeo, della Commissione Europea e degli Stati Membri. La prima proposta, datata 5 settembre 2016, prevedeva per i consumatori un periodo senza costi di roaming limitato a 90 giorni nell'arco dell'anno. Dando seguito fra l'altro alle pressioni esercitate dalle Associazioni dei consumatori, la proposta è stata ritirata dalla stessa Commissione in data 8 settembre 2016. La Commissione Europea ha ora annunciato di non voler più limitare, in termini di tempi o volumi di utilizzo, il principio di „roam like at home“.

Questa è l'approccio giusto, per il quale le Associazioni dei consumatori si battono da anni. Per questo motivo il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) saluta con favore la nuova decisione assunta dalla Commissione. Bisognerà ovviamente ancora valutare attentamente il testo della proposta definitiva che verrà presentata e confrontarlo con quanto originariamente promesso dalla stessa Commissione. Inoltre, il legislatore europeo dovrebbe abbassare drasticamente i prezzi all'ingrosso del roaming. Solo così sarà possibile a tutti i gestori dar seguito alla promessa di abolire definitivamente le tariffe “roaming” per i clienti finali.

## **Prepariamo il riscaldamento per l'inverno**

### **Il mese di settembre si presta per mettere a punto l'impianto di riscaldamento per il prossimo periodo invernale.**

Consiglio 1: spolverare i termosifoni

Prima di accendere l'impianto di riscaldamento andrebbero spolverati i termosifoni. La polvere sui termosifoni infatti potrebbe ostacolare la diffusione del calore nelle stanze.

Consiglio 2: non coprire i termosifoni con mobili o tende pesanti

Posizionare davanti al termosifone mobili o tende pesanti impedisce al calore di arrivare alle stanze, comportando una notevole perdita di calore. Meglio utilizzare tende corte, che terminino al di sopra dei caloriferi.

Consiglio 3: isolate porte e finestre

Se le porte e le finestre non hanno una tenuta stagna, si possono creare perdite di calore. Questo comporta un aumento delle spese per il riscaldamento, ma anche un ridotto comfort abitativo. Per questo, già prima della stagione invernale, andrebbero isolate le fughe e fessure, con nastri o materiale isolante.

Consiglio 4: sfiatare i termosifoni

L'aria nei termosifoni ostacola il trasporto del calore. Per questo, ad inizio stagione i termosifoni andrebbero sfiatati. E' piuttosto semplice accorgersi di eventuali inclusioni d'aria, poiché si sente un gorgoglio.

Consiglio 5: pulizia da parte di un tecnico

Prima di iniziare a riscaldare, l'impianto di riscaldamento andrebbe pulito da un tecnico, ovvero dallo spazzacamino. I depositi di fuliggine comportano un maggior dispendio di energia, che si traduce poi in spese maggiori. Già 1 mm di fuliggine fa lievitare il consumo energetico del 6%.

## **Informazione sugli allergeni: dal 1° settembre le nuove norme per la ristorazione**

L'informazione obbligatoria sugli allergeni comprende 14 sostanze, fra quelle considerate i maggiori trigger di allergie e intolleranze. Se questi sono contenuti in un alimento o in un pasto, vanno esplicitamente segnalati, come previsto dal Regolamento europeo relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori (Reg. UE 1169/2011).

Rientrano fra gli allergeni da segnalare obbligatoriamente i cereali contenenti glutine (ad. es. grano, segale, farro), i crostacei, le uova, il pesce, le nocciole americane, la soia, il latte, i frutti a guscio, il sedano, la senape, i semi di senape, l'anidride solforosa e i solfiti, i lupini, i molluschi nonché i prodotti a base degli stessi alimenti o sostanze.

L'obbligo vige sia per i prodotti preimballati, che non imballati. Negli alimenti preimballati gli allergeni vanno indicati ed evidenziati nella lista degli ingredienti, ad esempio, con caratteri di stampa in grassetto o corsivo.

Per quanto riguarda la segnalazione di allergeni nei prodotti non preimballati, ad esempio, nella ristorazione, vanno recepite le relative indicazioni del Ministero della Salute. La data indicata dall'Assessorato alla Salute è il 1° settembre 2016. L'obbligo vale sia per i ristoranti che per i luoghi di dispensa di pasti comuni (ospedali, mense, ecc.) e, non da ultimo, anche per coloro che offrono i loro prodotti al pubblico in manifestazioni occasionali o limitate nel tempo.

Dal 1° settembre le informazioni dovranno essere fornite per iscritto in modo più dettagliato, e dovrà essere chiarito per ciascun pasto quale o quali allergeni esso eventualmente contenga. Queste informazioni potranno essere date nei menù. È però anche possibile raccoglierle in un documento a parte, ad esempio nel "ricettario" o nell' "elenco degli ingredienti": l'aspetto importante è che tale informazione scritta risulti facilmente accessibile alla clientela.

Inoltre, il personale potrà informare i clienti a voce, sul presupposto ovviamente che il personale sia stato istruito adeguatamente allo scopo. Il personale dovrà confermare per iscritto di aver ricevuto tale istruzione dal proprio datore di lavoro.

## **Multe dall'estero: siete pregati di passare in cassa!**

Molti consumatori pensano di poter tranquillamente ignorare sanzioni per infrazioni stradali commesse all'estero, poiché si suppone che nessuno Stato mai procederà all'incasso delle somme, spesso modeste. Ma dalla scorsa primavera, le cose sono cambiate: anche l'Italia ha ratificato l'accordo-quadro sul reciproco riconoscimento delle sanzioni pecuniarie (d.lgs. 37/2016). Lo stesso prevede che le contravvenzioni saranno innanzitutto riconosciute in Italia e poi potranno anche essere eseguite, qualora il trasgressore risieda ovvero possieda beni o redditi in Italia. Particolare da considerare: i verbali di accertamento di un'autorità di polizia estera devono essere notificati secondo le norme del Paese nel quale è avvenuto l'accertamento, pertanto potrebbero essere notificati anche per posta ordinaria. Una volta operato il riconoscimento della sanzione pecuniaria, la sua esecuzione viene disciplinata dalle norme vigenti in Italia.

Per maggiori informazioni: Centro Europeo Consumatori, <http://www.euroconsumatori.org>, Tel. 0471-980939.

## **Interessi zero sui conti bancari: meglio non arrabbiarsi, piuttosto cambiare banca**

Pensionati e fasce deboli hanno diritto al cd. „conto di base“ gratuito

Anche fra le banche in Alto Adige si sta diffondendo la prassi di non remunerare più con gli interessi le somme depositate sui conti. C'è poco da meravigliarsi: gli istituti non sono più interessati a ricevere in deposito i capitali dei loro clienti; mirano invece, piuttosto a piazzare i loro prodotti e servizi. Da quando la Banca Centrale Europea ha abbassato il tasso di sconto a zero e le banche pagano addirittura penali nel momento in cui decidono di parcheggiare denaro presso la BCE, e da quando le stesse ricevono denaro in prestito, praticamente a costo zero, dallo stesso Istituto centrale, dal punto di vista economico appare abbastanza illogico che le stesse decidano di pendere in prestito denaro dai propri clienti pagando a questi un interesse.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti consiglia ai risparmiatori di mantenere la calma. Secondo il parere degli esperti, per poter applicare un tasso negativo ai depositi sui conti bancari è comunque necessaria una modifica dei contratti, che in ogni caso deve avvenire per iscritto e nel rispetto del TUB. Ma di fatto, fra imposte e spese, sono già molti i conti bancari che, cifre alla mano, rendono meno di zero. Sta ai clienti verificare con precisione i costi dei loro conti, e, se del caso, passare ad una banca che offra condizioni migliori. Così facendo, ogni anno è possibile risparmiare importi anche di una certa entità. Nell'estratto conto di fine anno, gli istituti sono obbligati a riportare il riepilogo e il totale delle spese sostenute dal cliente nell'anno solare trascorso per la tenuta del conto corrente (spese di gestione, spese per i servizi di pagamento, spese per fidi e gli sconfinamenti, imposta di bollo). Sulla base di questi dati si potranno chiedere offerte ad altri istituti, assicurandosi di scegliere un conto davvero adatto alle proprie esigenze.

Aspetti importanti da tenere presenti sono:

- uso del conto esclusivamente allo sportello / solo online / forme miste
- numero e specie delle carte necessarie (bancomat / di credito)
- necessità di richiedere un fido o uno scoperto di conto

Il mercato continua ad offrire conti bancari (online), che non costano nulla (vedi l'ultimo confronto eseguito dal CTCU a pag. 3). Questo andrebbe sempre considerato nel controllo dei costi del proprio conto corrente. Inoltre, per pensionati e famiglie a reddito basso, vi è la possibilità di avere un conto di base gratuito. Questi da sempre non rendono interessi, e possono essere utilizzati anche come conto “secondario”.

Attenzione: il passaggio del conto da banca a banca deve avvenire obbligatoriamente entro 12 giorni, e non deve comportare costi per il cliente.