
Pronto Consumatore Luglio/Agosto 2014

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 43/50

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.

Si deve garantire il consenso informato per i dati sanitari sensibili

Sono due su tre i pazienti altoatesini che rifiutano l'archiviazione e la memorizzazione accentrata dei loro dati sanitari, come si evince da sondaggi effettuati dal CTCU e dai medici di base. La messa in rete del sistema informativo sanitario altoatesino, che si sta attualmente delineando, non sembra però tener conto di ciò.

Per questo motivo il Direttivo del CTCU si è occupato della questione, ed in particolare di quello della sicurezza dei dati, che – si sa – non viene garantita nemmeno per i “dati bancari” in Svizzera.

L'idea di fondo, ovvero quella di permettere a ogni medico trattante di accedere a tutti i dati registrati dei suoi pazienti, senza dover dare il la a un dispendioso e macchinoso via vai di documentazione, di evitare la duplicazione di esami, di mettere a disposizione dati per l'emergenza, cartelle cliniche, risultati di esami fatti e relative diagnosi, di documentare la somministrazione di farmaci e di evitare incoerenze in medicazioni e trattamenti è auspicabile per un sistema sanitario efficiente.

In questo però va dato anche spazio al consenso informato dei pazienti. Per principio, i dati sanitari di ogni persona possono essere archiviati e tenuti a disposizione soltanto con l'esplicito consenso del paziente. Se tale consenso viene rilasciato, servono anche strumenti adatti per garantire la tutela della privacy. Deve essere il paziente che dispone dei suoi dati; il principio dell'accesso agli stessi da parte di terzi è pertanto da elaborare con estrema accuratezza.

Il CTCU ritiene pertanto necessario l'introduzione di un sistema di raccolta e trattamento dei dati dei pazienti sulla falsariga di quello adottato in Austria. Un gruppo di lavoro che comprenda tutte le parti, quindi anche rappresentanti del CTCU, dovrebbe valutare e decidere tutti i delicati aspetti della questione. Ma al momento, i responsabili non paiono volerne sentir parlare.

Carburanti convenienti: un'apposita "app" per trovare i prezzi migliori

Dopo un lungo tempo di attesa finalmente iniziano tempi più trasparenti per gli automobilisti altoatesini ed italiani; infatti la scorsa settimana è entrata in funzione l'app "OsservaPrezzi", che trova facilmente i prezzi dei carburanti più convenienti in zona oppure lungo uno specifico percorso. E' possibile trovare i prezzi dei vari carburanti (benzina, diesel, GPL, metano) ed il tipo di rifornimento (self service oppure servito). Per un pieno di 45 litri (benzina self service) sul tragitto Bolzano-Rovereto la differenza di prezzo dal distributore più caro a quello più economico arriva a quasi 12 euro. I prezzi di questa banca dati con obbligo di comunicazione da parte di tutti i gestori dei distributori, non vengono purtroppo aggiornati giorno per giorno, seppure i gestori dei distributori sono obbligati ad inserire immediatamente ogni eventuale aumento di prezzo praticato. Viene indicato sempre il prezzo più conveniente, ovvero quello "self service", se questo viene offerto per tutto il giorno. Spetta poi ai consumatori prestare la dovuta attenzione e scegliere la pompa "giusta".

Il CTCU si aggiudica il bando per la gestione del Centro Europeo Consumatori di Bolzano

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) e l'ADICONSUM sono stati nuovamente incaricati dal Ministero dello Sviluppo Economico per la gestione del Centro Europeo Consumatori a livello nazionale per il periodo 2015-2017. L'incarico è stato assegnato tramite apposito bando.

Il Centro Europeo Consumatori di Bolzano si occupa di tutelare i diritti dei consumatori in Europa da oltre 18 anni. Fa parte della rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net), creati dalla Commissione Europea in tutti gli Stati Membri, l'Islanda e la Norvegia, per assistere i cittadini in caso di problematiche di consumo transfrontaliere. Nel 2013 la rete ECC-Net ha assistito 80.272 consumatori e consumatrici (+ 11% rispetto all'anno precedente); due terzi dei casi hanno riguardato prodotti o servizi acquistati sulla rete.

Maggiori informazioni: www.euroconsumatori.org.

Energia: nuova tariffa per le pompe di calore

CTCU: possibili risparmi di spesa

Il 1° luglio è partita la sperimentazione della nuova tariffa dell'energia elettrica, denominata "D1". La tariffa è pensata per i clienti domestici che utilizzano esclusivamente pompe di calore elettriche quale mezzo di riscaldamento della propria casa. La sostanziale differenza con le "normali" tariffe domestiche (ovvero la D2 e la D3) è che per queste ultime il prezzo (o meglio, la componente variabile del prezzo) dell'energia ha un valore crescente al crescere dei consumi, mentre con la tariffa D1 il prezzo per chilowattora resta uguale, indipendentemente dal volume di energia consumato. La tariffa D1 è interessante per coloro che hanno un consumo di energia elevato ed una potenza installata elevata (ad es. 4,5 kW). Chi invece consuma poco, utilizzando la nuova tariffa potrebbe arrivare anche a pagare di più; pertanto sarà bene effettuare un'attenta valutazione prima di attivare la tariffa. Nel nostro esempio di calcolo, per un contratto di 4,5 kW ed un consumo annuo di 4.500 kWh abbiamo calcolato un

risparmio di circa 180 euro all'anno.

Su segnalazione del CTCU 300.000 € di sanzione a LIDL per mancato rispetto regole della garanzia

Grazie all'indagine svolta dall'Antitrust su segnalazione del CTCU si è accertato che le regole della garanzia legale a favore dei consumatori non venivano rispettate nei punti vendita LIDL sui prodotti non alimentari.

La segnalazione nasce da una vicenda di un consumatore che non riusciva a farsi riparare un prodotto difettoso. Grazie al nostro intervento ha ottenuto la restituzione del denaro pagato e abbiamo ritenuto di segnalare la possibile prassi commerciale sleale a danno di tutti i consumatori.

L'Antitrust ha identificato come contrari alla normativa fra gli altri i seguenti elementi: la messa a disposizione di informazioni ambigue e/o carenti fornite ai consumatori in relazione alla garanzia legale di conformità nonché il rifiuto di prendere in consegna il bene in filiale.

Pratiche commerciali scorrette: il Codice del Consumo tutela anche le micro-imprese

Negli ultimi anni, molti professionisti si sono lamentati presso il CTCU di aver firmato contratti d'abbonamento senza rendersene conto. Oggetto delle lamentele i moduli della società DAD nonché i bollettini della società Kuadra.

La società DAD contattava imprese iscritte al registro commerciale e chiedeva di "visionare e correggere" i dati pubblicati nel proprio database online "registro italiano internet". Ciò di cui quasi nessuno si accorgeva era che, con l'indicazione e sottoscrizione dei dati corretti, veniva anche concluso un contratto d'abbonamento per servizi pubblicitari, ad un prezzo di oltre 950 euro, contratto dal quale non era facile recedere. La DAD inviava poi la fattura per l'abbonamento soltanto quando era già scaduto il termine entro quale sarebbe stato possibile recedere dal contratto. La decisione di non pagare l'abbonamento veniva seguita da una serie infinita di solleciti, ai quali seguiva l'intervento della società CBR, che con una monitoria dai toni in parte minacciosi proponeva la composizione bonaria della controversia. La prassi seguita da queste società è stata sanzionata dall'AGCM con 500.000 euro di multa.

La società Kuadra si rivolgeva invece solamente a ditte che si erano registrate da poco, per la prima volta, nel registro camerale. A queste veniva inviato un bollettino postale, attraverso il quale veniva creata l'impressione che l'iscrizione al proprio portale multi-servizi fosse obbligatoria. Le ditte provvedevano così a "scucire" oltre 300 euro per una cosa che sembrava – ma in realtà non lo era affatto – obbligatoria. Anche questo comportamento è stata sanzionato dall'AGCM con 100.000 euro di multa. Il CTCU aveva provveduto a segnalare la pratica commerciale all'AGCM, la quale aveva aperto un'istruttoria. Ora la decisione: entrambi i comportamenti costituiscono pratica commerciale scorretta e alle società che li hanno messi in atto sono state comminate pesanti sanzioni (vedi bollettino n. 20 de 19 maggio 2014).

ECC-Net: Travel App – la app per i consumatori europei durante i viaggi all'estero

Con l'occasione delle vacanze estive la Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) presenta una nuova applicazione per smartphone e tablet: la ECC-Net: Travel App. La nuova App è un compagno di viaggio indispensabile per chi viaggia in Unione Europea, Islanda e Norvegia, aiutando i consumatori ad affrontare i problemi che possono insorgere durante una vacanza all'estero, spiegando quali sono i diritti dei consumatori nelle varie situazioni e indicando le frasi da dire o - quando la pronuncia diventa un'impresa impossibile - da mostrare. La ECC-Net: Travel App contiene informazioni giuridiche chiare e semplici e le frasi chiave in tutte le 23 lingue dell'UE oltre che in norvegese ed in islandese, per molti settori: acquisti, autonoleggio, alloggi e hotel, prestazioni sanitarie, viaggi in aereo, treno, autobus o nave. Un'ulteriore sezione è dedicata ai numeri di telefono e agli indirizzi importanti da contattare in caso di bisogno.

La app è gratuita e può essere utilizzata anche offline, in modo da evitare i costi di roaming. La app è disponibile nelle versioni per smartphone e tablet per i sistemi operativi iOS, Android e Microsoft Windows e può essere scaricata dai vari on-line store.

Si abbassano ancora una volta i costi del roaming nell'UE. Attenti alla bolletta, se la vostra meta delle vacanze è extra-UE!

Dal 1° luglio si abasseranno ancora una volta i costi per le telefonate, per gli SMS ed il traffico internet in roaming nell'UE (ma non fuori dall'UE!). Una chiamata effettuata all'estero nell'UE costerà al massimo 19 Centesimi più IVA al minuto, una chiamata ricevuta al massimo 5 Centesimi più IVA. Inviare un SMS non potrà costare più di 6 Centesimi più IVA mentre ricevere un SMS deve essere gratis. Sono sempre più i consumatori costantemente online grazie alla diffusione degli smartphone. È bene sapere che è prevista una tariffa massima di 20 Centesimi (più IVA) al megabyte (MB) per scaricare dati o navigare in internet all'estero nell'UE. Se la meta delle proprie vacanze si trova fuori dall'Unione Europea, l'utilizzo del proprio smartphone portebbe rivelarsi molto costoso.