



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

---

## Pronto Consumatore Marzo/Aprile 2013

*Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 15/22*

*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.*

### **Buona Pasqua – anche alle galline ovaiole!**

L'obbligo di dichiarazione per le uova (il tipo di allevamento è desumibile dal timbro apposto sull'uovo; per le uova biologiche questo inizia con 0, per quelle da allevamento all'aperto con 1) non vale per le uova "lavorate". Se un uovo è colorato per diventare un uovo di Pasqua, è già considerato come "lavorato" e non deve più essere dichiarato il tipo di allevamento. Cosa fare? Se acquistate uova già colorate, cercate quelle esplicitamente dichiarate come provenienti da allevamenti all'aperto o biologiche. Altrimenti potete acquistare le uova, e colorarle in casa con colori naturali, senza ricorrere alla chimica.

### **I colori dalla natura:**

- giallo: bucce di cipolla (appena scottate in acqua bollente), cumino, zafferano, fiori di camomilla
- marrone: bucce di cipolla gialla e rossa (cotte in acqua bollente), tè nero, caffè
- rosso: succo di rape rosse, bucce di cipolla imbevute nell'aceto
- blu/viola: cavolo rosso
- verde: spinaci, ortiche, foglie d'edera

### **Consigli pratici:**

- Per ottenere l'effetto marmorizzato, cuocere le uova nel decotto non filtrato, immergendole sotto le verdure usate per la colorazione.

- Per arricchire le decorazioni, avvolgere le uova con foglie, fiori, erbe o altro, chiuderle in un telo o una calza di nylon, quindi immergerle nel decotto colorato o in acqua pulita.

Maggiori informazioni nel fogli informativo “Uova di pasqua”, disponibile presso le sedi del CTCU oppure online.

## **Conciliazioni paritetiche nel settore energia**

### **CTCU: oltre 750 quelle seguite nel corso del 2012**

Nel corso del 2012 il CTCU ha seguito e portato a termine con esito positivo oltre 750 procedure di conciliazione paritetica con diversi operatori del settore energia e gas. Il CTCU ha in corso, ormai da diversi anni, procedure di conciliazione paritetica con società del calibro di Enel, Edison, Eni, Sorigenia. Nel 2012 è stata avviata anche la conciliazione paritetica con Seltrade e Selgas. Nota dolente nel panorama dei maggiori operatori locali: Azienda Energetica, la quale, invitata più volte dal nostro Centro a sottoscrivere un protocollo di conciliazione, si è sempre rifiutata fino ad ora, dimostrando con ciò scarsa sensibilità nei confronti dei propri utenti e di chi li rappresenta.

Ogni protocollo di conciliazione prevede specifiche fattispecie. Fra gli argomenti maggiormente trattati in conciliazione si possono annoverare casi di bollette di importo anomalo rispetto allo standard, fatturazioni di consumi errati, doppia fatturazione ed altro ancora (es. rimborsi).

## **Vendite "porta a porta": il caso dei rivelatori di fughe di gas**

### **La loro installazione non è obbligatoria**

Negli ultimi giorni si stanno moltiplicando le segnalazioni al CTCU riguardo un'azienda che sta vendendo rivelatori di fughe di gas, attraverso il sistema della vendita “porta a porta”. Per l'acquisto viene richiesto, in contanti, un prezzo di ben 249 euro. Da una rilevazione a campione è emerso che sul mercato si possono acquistare apparecchi simili pagando fra i 60 e i 120 euro. Consumatori riferiscono al CTCU che, in occasione della vendita, è stato detto loro che l'installazione dell'apparecchio sarebbe “obbligatoria” e “prevista dalla legge”. Nella commissione che viene fatta sottoscrivere viene invece chiaramente specificato che si tratta di un “acquisto” di un prodotto e che non vi è affatto l'obbligo per legge di installare il dispositivo in questione. **I consumatori non sono perciò assolutamente “obbligati” a dare accesso alla propria abitazione ai rappresentanti, venditori di questi prodotti, né tanto meno ad acquistare il prodotto.**

Trattandosi inoltre di “vendite porta a porta”, al consumatore è consentito recedere dal contratto, entro 10 giorni lavorativi dalla sua sottoscrizione, a mezzo lettera raccomandata (art. 64 del Codice del Consumo). L'apparecchio va, in questo caso, restituito alla sede della ditta, a spese dello stesso consumatore.

## **Utilizzo abusivo del nome del CTCU**

## **I consumatori ci segnalano gli abusi!**

Ultimamente più e più consumatori ci segnalano che avrebbero ricevuto telefonate di persone che si presentano quali collaboratori del CTCU, e prendono accordi per una sorta di “visita a domicilio”; al fine di eseguire un confronto personalizzato relativo alle tariffe energetiche.

Il CTCU è categorico sul punto: “Noi non effettuiamo ‘visite a domicilio’, ne tanto meno le proponiamo a mezzo di servizi di call-center!” Qualsiasi menzione del Centro inopportuna costituisce un’informazione ingannevole per il consumatore, e preghiamo di segnalarcela.

Le nostre comparazioni sono sempre disponibili on line, consultando il sito del CTCU – [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it). Inoltre, che volesse un confronto prezzi energia personalizzato, lo può ottenere gratuitamente in qualsiasi momento, attraverso il “Trovaofferte” sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

Importante: se si presentano degli sconosciuti alla porta di casa, non fateli entrare, a prescindere dalla “spiegazione” che vi vogliono offrire. Se poi addirittura vi sentiste importunati o minacciati, rivolgetevi senza indugio alle Forze dell’Ordine.

## **Il Centro Tutela Consumatori Utenti sostiene la raccolta firme contro la privatizzazione dell’acqua**

“Di soppiatto, ben nascosto nei meandri di una direttiva, la Commissione Europea sta tentando di far approvare un progetto secolare. Stiamo parlando nientemeno che della privatizzazione a livello europeo dell’approvvigionamento idrico. Nel caso in cui l’incursione della Commissione Europea dovesse avere esito positivo, quello che è oggi un bene pubblico quasi sicuramente diventerà un bene su cui speculare e con il quale – anche in Germania – sarà possibile guadagnare milioni. Sarebbe una vittoria delle multinazionali, che da anni perseguono l’obiettivo della privatizzazione di questo bene. Le conseguenze per noi consumatori potrebbero essere considerevoli.” (estratto da una puntata della trasmissione “Monitor” della prima rete televisiva pubblica tedesca, ARD).

Stessa cosa varrebbe sicuramente anche per gli altri Stati della Unione Europea. Con l’iniziativa “L’acqua potabile è un diritto umano universale” la prima Proposta d’iniziativa dei cittadini europei ha già superato, secondo quanto dichiarato dall’associazione “Più Democrazia”, la soglia di un milione di firme raccolte. La nuova meta sono i 2 milioni di firme entro novembre 2013.

E’ possibile sostenere l’iniziativa “Right 2 Water” on line all’indirizzo [signature.right2water.eu](http://signature.right2water.eu). Nelle sedi del CTCU sono inoltre a disposizione i moduli per sottoscrivere direttamente la petizione.

## **Diffamazione: condomini morosi, è reato pubblicarne i nominativi**

Risponde del reato di diffamazione l’amministratore di condominio che, per evitare il rischio imminente dell’interruzione della fornitura idrica condominiale, affigga sull’ascensore dello stabile l’elenco dei condomini morosi. La Corte di Cassazione ha osservato come, nel caso di specie, le modalità adottate dall’amministratore per la comunicazione, ancorché mosse dall’intento di scongiurare il rischio

dell'interruzione della fornitura, fossero state sproporzionate e, comunque, ingiustificate atteso l'inevitabile pregiudizio recato alla persona offesa, che ben poteva essere notiziata in altro modo, anche perché l'amministratore era a conoscenza dello stato di insolvenza dei condomini da diverso tempo. Lo ha stabilito la quinta sezione penale della Corte di cassazione, con la sentenza n. 4364 del 29 gennaio 2013. Nel caso di specie l'amministratore di un condominio ha deciso di affiggere nei locali dello stabile un foglio con su scritto l'elenco dei condomini risultati morosi con il pagamento delle rate per l'approvvigionamento del servizio idrico, precisando che il loro comportamento, se mantenuto, avrebbe provocato l'interruzione della fornitura nel termine di due giorni.

## **Stalking condominiale**

In Veneto un uomo è stato condannato a traslocare. Non è un caso isolato. Per i vicini molesti ora c'è lo sfratto. Volume della radio e odori molesti: da Padova a Milano la legge che tutela gli ex partner applicata anche ai vicini di casa. Sono più di due milioni le controversie annuali all'interno dei condomini. L'ultimo caso arriva dal padovano. Un uomo di 43 anni è stato costretto dal giudice ad abbandonare l'appartamento dove viveva con la fidanzata a Limena e ora dovrà restare distante almeno cinquecento metri dai vicini di casa. Il motivo? «Stalking condominiale». Malgrado le otto denunce collezionate, non desisteva dal complicare la vita agli altri residenti. Se non erano le performance amorose infuocate, era la radio a tutto volume, oppure gli oggetti scagliati contro le pareti o gli schiamazzi vari ed eventuali; il tutto di notte, s'intende, perché di giorno il quarantenne dormiva. E per chi provava a protestare, erano solo minacce e insulti. Così il giudice per le indagini preliminari M.F. ha accolto la richiesta del pubblico ministero G.F. e i carabinieri sono intervenuti per far allontanare il molestatore.

## **Tutti in palestra?**

Chi decide di iscriversi in una palestra si trova confrontato con varie offerte, spesso molto diverse fra loro. Come fare a scegliere quella giusta? E come stabilire quale palestra risponda veramente alle nostre esigenze?

Nel foglio informativo "Utili consigli nella scelta di una palestra" abbiamo raccolto i nostri consigli per aiutarvi nella scelta.

Un consiglio prima di tutti: di solito tra le clausole del contratto di iscrizione **non è prevista la possibilità di recesso** e pertanto il vostro obbligo di pagamento sussiste anche nel caso in cui, per cause sopravvenute, non potete più frequentare la palestra. Inoltre, alcune palestre offrono contratti annuali, che devono essere disdetti per iscritto alcuni mesi prima della scadenza, altrimenti si rinnovano tacitamente per un altro anno! Attenzione dunque alle clausole che firmate!