

---

## Pronto Consumatore Aprile/Maggio 2011

PRONTO CONSUMATORE APRILE/MAGGIO 2011

*Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 22/29*

*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.*

### **15 marzo: giornata mondiale dei consumatori**

Il 15 marzo è stata celebrata la giornata mondiale dei consumatori. Le organizzazioni consumeristiche prendono spunto per questa ricorrenza dalle dichiarazioni rilasciate nel lontano 15 marzo 1962 dall'allora Presidente americano John F. Kennedy, il quale formulò per la prima volta una lista di alcuni diritti fondamentali dei consumatori: il diritto alla sicurezza dei prodotti, il diritto ad una completa informazione, il diritto ad una libera scelta ed il diritto ad essere ascoltati.

A distanza di oltre quarant'anni è sempre più forte l'esigenza di sollecitare le istituzioni e gli operatori economici ad una maggiore tutela e, allo stesso tempo, rendere i cittadini consapevoli di quanto sia indispensabile il loro contributo per cambiare la società.

A questi primi diritti fondamentali se ne sono poi aggiunti altri, sanciti in occasione dell'emanazione delle Linee Guida della protezione dei consumatori nel 1985 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite (documento questo poi aggiornato nel 1999) e che sono: il diritto a veder soddisfatti i bisogni primari, il diritto al risarcimento, il diritto all'aggiornamento e alla formazione al consumo, il diritto alla conservazione dell'ambiente ed il diritto alla rappresentanza degli interessi politici. Da ormai molti anni le organizzazioni dei consumatori utilizzano questa importante giornata per fare il punto della situazione ed illustrare il proprio programma e le proprie critiche. La federazione internazionale delle organizzazioni consumeristiche, Consumer International, ha scelto per la ricorrenza di quest'anno il seguente tema: Consumers for fair financial services, cioè "Consumatori per servizi finanziari equi".

## **Compravendite immobiliari: torna il certificato energetico obbligatorio**

Uscito dalla porta rientra dalla finestra l'obbligo di allegare il certificato energetico ai contratti di compravendita immobiliare. Nel 2008 il legislatore nazionale aveva abrogato tale obbligo e le relative sanzioni. A distanza di neppure 3 anni ha deciso di fare un passo indietro; infatti a fine marzo è entrato in vigore il Decreto Legislativo (cd. Decreto sulle rinnovabili) di attuazione della direttiva europea 2009/28/CE sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili che, tra le novità introdotte, prevede tale adempimento. Questo obbligo è stato esteso anche ai contratti di locazione di singole unità abitative. I dettagli dell'obbligo sono riassunti sul sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it). Ulteriore interessante novità introdotta dal decreto legislativo è data dal fatto che a decorrere dal 1 gennaio 2012, nel caso di offerta di trasferimento a titolo oneroso di edifici o di singole unità immobiliari, gli annunci commerciali di vendita dovranno riportare l'indice di prestazione energetica contenuto nell'attestato di certificazione energetica.

## **Mutui fondiari: vantaggi per i consumatori**

Fra gli altri diritti previsti per i debitori di mutui "fondiari", la legge prevede:

- che il mutuatario possa pretendere la riduzione della somma ipotecata iscritta al decrescere del debito residuo;
- la riduzione a metà degli onorari notarili per l'atto di mutuo; attenzione, non della parcella! Ad esempio per un valore di mutuo (ipoteca iscritta) di 280.000 euro, il costo notarile di un mutuo ipotecario ammonta a 1.496 euro, quello di un analogo mutuo fondiario ammonta a 1074 euro (Fonte: [www.notai.bz.it](http://www.notai.bz.it)).
- la possibilità fissata per legge (art.40 comma 1 del T.U.B.) di estinguere il mutuo in qualunque momento, in misura parziale o totale;
- la possibilità di avere tempi più dilatati nell'azione legale che la banca dovesse avviare per il ritardato pagamento delle rate (art.40, comma 2 del TUB);
- e da ultimo (vedi ns. CS del 19.01.2011 e del 21.03.2011) non si deve fare, e quindi pagare, un atto notarile per procedere alla cancellazione dell'ipoteca di un mutuo fondiario, mentre si paga per la cancellazione dell'ipoteca di un mutuo ipotecario.

## **Treni DB – ÖBB**

In merito all'incredibile vicenda del divieto di fermata (che si apprende essere stato, nel frattempo, sospeso a tempo indeterminato) che era stato intimato ai treni di Deutsche Bahn (DB), Österreichische Bundesbahn (ÖBB) e Le Nord, anche il CTCU qualche settimana fa aveva fatto sentire la sua voce direttamente a Bruxelles, a tutela di tutti gli utenti del servizio ferroviario e del principio di liberalizzazione nello stesso settore. In questi giorni la Commissione Europea ha fornito risposta scritta all'intervento del CTCU. Dalla risposta si legge che "la Commissione ha chiesto alle autorità italiane di

fornire chiarimenti e sta attualmente valutando la compatibilità di queste decisioni (quelle del regolatore ferroviario italiano, URSF, a proposito del limite posto a questi operatori di imbarcare e sbarcare passeggeri nelle stazioni intermedie situate sul territorio italiano, nda) con il diritto comunitario e in particolare con la direttiva 2007/58/CE sulla liberalizzazione del mercato dei servizi di trasporto internazionale dei passeggeri".

## **Marketing telefonico: nuovo servizio del CTCU**

Con l'iscrizione a tale registro, è possibile impedire che il proprio numero di telefono pubblicato sugli elenchi telefonici venga utilizzato a fini pubblicitari o di vendita diretta.

Il CTCU ricorda che l'iscrizione al registro è gratuita e può avvenire mediante:

- modulo elettronico sul sito web [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it);
- posta elettronica all'email [abbonati.rpo@fub.it](mailto:abbonati.rpo@fub.it) secondo le modalità indicate sul sito;
- telefonata al numero verde 800.265.265;
- lettera raccomandata all'indirizzo: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI-ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO CASELLA POSTALE 7211 00162 ROMA RM allegando un documento di identità;
- fax al numero 06.54224822 allegando un documento di identità.

Inoltre, per le persone che riscontrassero delle difficoltà ad effettuare l'iscrizione, sarà possibile avere assistenza ogni mercoledì mattina dalle ore 09.00 alle ore 12.00 presso gli uffici del CTCU di Bolzano, v. Dodiciville 2.

## **Innamorarsi per contratto?**

Avete deciso anche voi di rivolgervi a qualche agenzia matrimoniale per trovare l'anima gemella? Il CEC di Bolzano consiglia di riflettere bene prima di sottoscrivere un contratto perché non sempre Cupido è anche consumer-friendly.

Da diversi anni il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano fornisce informazioni a proposito dei contratti stipulati con agenzie matrimoniali. A causa forse dell'inizio della primavera, negli ultimi giorni al CEC bolzanino sono in aumento le richieste di consumatori che chiedono se sia possibile recedere dai contratti che hanno appena firmato.

Un diritto di recesso gratuito entro 10 giorni lavorativi dalla stipula è previsto soltanto quando il contratto viene stipulato in un bar, in un parcheggio o comunque al di fuori dei locali commerciali. Per contratti firmati invece nella sede dell'agenzia si ha sì la possibilità di recedere dal contratto in qualsiasi momento, ma non gratuitamente: il recesso anticipato comporta in genere delle (salate) penali di recesso, a seconda del lavoro già svolto dall'agenzia.

Ulteriori informazioni dettagliate e consigli utili sono disponibili sul sito del CEC Bolzano ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)).

## **Tariffe energia: la tutela del consumatore va oltre il prezzo**

Come desumibile dall'attuale confronto tariffe elettriche del CTCU, le offerte di Seltrade sono senza dubbio le migliori per alcuni profili di consumo. Di certo il prezzo è un criterio importante nella scelta pro o contro un determinato fornitore, ma la tutela del consumatore va ben oltre. E' da molto tempo che chiediamo sia ai vertici di Seltrade che a quelli di Azienda Energetica di attivare procedure di conciliazione con il nostro Centro, ma queste Aziende stanno facendo orecchie da mercante. Ricordiamo che le maggiori aziende venditrici di energia a livello nazionale (Enel, Edison, Eni, Sorgenia...), hanno già in corso da vari anni efficaci procedure di conciliazione paritetica con il CTCU. Non ci piace assolutamente che da una parte venga utilizzato il nostro lavoro per operazioni di marketing (vedi recente campagna pubblicitaria di Seltrade Spa), mentre dall'altra si mostra totale indifferenza per una richiesta di collaborazione assolutamente legittima e dovuta. In una lettera aperta a Sel e AE abbiamo ripetuto le nostre richieste, al momento siamo in attesa di una risposta. Nelle nostre future rilevazioni di confronto, non mancheremo di segnalare, quale fattore di qualità, non solo il prezzo ma anche la presenza o meno di procedure di conciliazione avviate con il nostro Centro!

## **Carburanti: aumentate le tolleranze per le verifiche casuali**

Il Ministero dello Sviluppo Economico, fra altre novelle normative, ha ampliato le "tolleranze" nelle verifiche casuali dei complessi di misura di liquidi diversi dall'acqua, tra i quali rientrano anche i carburanti, lasciando invariati quelli per la "verifica prima" e le verifiche periodiche. Per i controlli senza preavviso le tolleranze sono state portate dal 5 per mille al 7,5 per mille. In altre parole: su 20 litri misurati la pompa di benzina prima poteva erogare in più o in meno 0,1 litri (che per 1,55 euro al litro di benzina fanno 15,5 centesimi); con la nuova normativa la tolleranza aumenta a 0,15 litri e 23,25 centesimi. Con milioni di litri di prodotto erogato all'anno (anche 6-7 per i grandi distributori) questa differenza si traduce in cifre considerevoli.

Purtroppo il Ministero non ha provveduto a stabilire delle regole sulla questione dello „sfruttamento delle tolleranze“ per le pompe in servizio, il che non tutela assolutamente i consumatori in quanto in concreto non si stabilisce quali siano i criteri per individuare questo sfruttamento. Il CTCU chiede urgentemente che ogni tentativo di speculazione a questo proposito e a danno dei consumatori venga effettivamente sanzionato. Del pari va posto rimedio al vuoto normativo descritto e va riesaminata la possibilità, da parte delle imprese private, di subentrare nei casi stabiliti, agli uffici metrici delle Camere di commercio nell'effettuazione delle verifiche periodiche per accertare la conformità, ed anche quelle di controllo casuale.