

---

## Pronto Consumatore Novembre/Dicembre 2016

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

---

*Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n.71/78*

*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.*

### **Il progetto “Energia: diritti a viva voce” sempre sulla cresta dell'onda - Il CTCU secondo „sportello energia“ in Italia per numero di contatti**

Anche nel corso del 2016 è proseguita con successo (e lo sarà anche nel 2017) l'attività dello Sportello energia del CTCU. Dal 1° gennaio 2015 al 25 febbraio 2016 lo Sportello di Bolzano – uno dei 26 sportelli informativi e di assistenza attivati sul territorio nazionale nell'ambito del progetto - è stato il secondo sportello in Italia, dopo quello di Roma.

Fra i numerosi compiti degli sportelli - e quindi anche dello sportello di Bolzano - vi sono quelli finalizzati a: offerte commerciali, bonus energia, problemi di fornitura e/o fatturazione, controllo consumi e promuovere un consumo consapevole.

Fra gli argomenti maggiormente trattati dagli operatori dello sportello nel corso dell'ultimo anno vi sono stati quelli relativi a: contratti attivati senza il consenso del cliente, proposte di contratto ricevute al telefono, problemi di fatturazione, fatture di conguaglio elevate, consumi conteggiati errati, ritardi nell'emissione delle bollette, trasparenza e chiarezza delle bollette, interruzioni delle forniture dovute a morosità, dubbi sui prezzi e sulle condizioni.

In molti di questi casi, gli operatori hanno provveduto ad assistere gli utenti anche attraverso la redazione e l'invio di reclami scritti e la trattazione di casi di conciliazione paritetica. Orari dello Sportello di Bolzano: da lunedì a giovedì dalle 09 alle 12 e dalle 14 alle 17; il venerdì dalle 09 alle 12 (gradito l'appuntamento).

## **Il CTCU: Poste Italiane deve risarcire i cittadini che hanno investito nel Fondo immobiliare Obelisco**

Sono decine di migliaia i cittadini italiani che hanno investito nel Fondo immobiliare Obelisco, collocato dalle Poste Italiane ancora nel 2005. Secondo dati disponibili a fine 2015 su 20.000 euro inizialmente investiti in tale prodotto finanziario ne rimanevano solamente euro 4.828. La perdita si aggirerebbe pertanto intorno al 75%.

A parere del CTCU si potrebbe configurare una responsabilità di Poste nel collocamento di tale prodotto, in quanto lo stesso, nonostante il suo grado di rischio medio-alto e la sua lunga durata (10 anni + 3 di periodo di grazia), risulta essere stato collocato anche a risparmiatori, clienti di Poste/Banco Posta, dal profilo di rischio basso o medio-basso e anche a persone anziane.

Risulterebbe poi che nel collocare il prodotto, Poste non avrebbe sempre provveduto a raccogliere il profilo di rischio del cliente. In altri casi, non sarebbe stato inoltre segnalato in modo corretto e legale il conflitto di interessi insito al fondo.

Il CTCU ha, pertanto, incaricato il Prof. Avv. Massimo Cerniglia di Roma di valutare i singoli casi di risparmiatori che avevano acquistato tale fondo. Chiunque avesse quindi acquistato negli anni passati quote di tale fondo immobiliare è invitato a prendere contatto con il CTCU, al fine di far sottoporre la propria documentazione agli esperti dell'Associazione stessa e a far verificare la sussistenza delle condizioni per la proposizione di eventuali contenziosi.

## **Risparmiare energia con il riscaldamento**

In Alto Adige si è già iniziato a riscaldare. Seguendo alcuni consigli del CTCU è possibile risparmiare anche qualcosa.

Il consumo di energia per riscaldare un edificio dipende da molti fattori, uno dei quali è proprio il comportamento tenuto dal gestore dell'impianto. Il Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce di seguito alcuni suggerimenti per ridurre i costi di riscaldamento in modo molto semplice:

cambiare le proprie abitudini: in camera da letto e in cucina si può tenere la temperatura più bassa di qualche grado

ventilare efficacemente gli ambienti: il ricambio dell'aria negli ambienti di casa dovrebbe essere eseguito più volte durante la giornata creando „giri d'aria“ controllati

abbassare la temperatura degli ambienti in nostra assenza e di notte

„chiudere fuori“ le notti fredde chiudendo persiane, tapparelle e tende

Altre informazioni utili si possono trovare nei vari opuscoli gratuiti del CTCU, presso la nostra sede o sul nostro sito

## **CANONE TV**

**SE NON HAI LA TV, FAI ORA LA DICHIARAZIONE PER IL 2017! Ti VuolINFORMare: progetto di assistenza multicanale per i consumatori**

**Da mercoledì 23 novembre attivo il numero dedicato 06 44170234**

Si avvicina il termine per presentare la dichiarazione sostitutiva di non detenzione della tv relativa all'anno 2017. Se non si possiede il televisore, e quindi non si è soggetti all'obbligo del pagamento del canone, la dichiarazione va presentata entro il 31 gennaio 2017. Così facendo non si sarà tenuti al pagamento dell'intero canone del 2017.

Se invece la dichiarazione viene presentata dal 1° febbraio 2017 al 30 giugno 2017, si potrà non pagare il canone per il semestre luglio-dicembre 2017.

I moduli e le relative istruzioni sono disponibili sul sito dell'Agenzia delle Entrate ( [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) ).

Da mercoledì 23 novembre TiVuoINFORMARE mette a disposizione il numero dedicato 06 44170234 dal lunedì al venerdì - dalle ore 9.00 alle ore 13.00

TiVuoINFORMARE è: 66 sportelli, 2 sportelli virtuali: [tivuoinformare@adiconsum.it](mailto:tivuoinformare@adiconsum.it) e [tivuoinformare@centroconsumatori.it](mailto:tivuoinformare@centroconsumatori.it) & una guida informativa.

## **Cos'è la maltodestrina?**

La maltodestrina si trova tra gli ingredienti di vari alimenti, ad esempio, salumi, prodotti da forno, minestre precotte. Ma cos'è di preciso la maltodestrina?

La maltodestrina è una miscela di componenti dello zucchero in diverse quantità, a base di glucosio. Spesso si ottiene dall'amido di mais. Ha un sapore neutro e poco dolce, è facilmente digeribile e viene, di norma, ben tollerata. Grazie a queste peculiarità, la maltodestrina viene utilizzata spesso in drink e cibi "sportivi". L'industria alimentare la usa come addensante o per aumentare il volume dei cibi. Anche nei dolcificanti, come ad esempio quelli contenenti glicosidi steviolici, viene adoperata per aumentarne il volume. Ulteriori utilizzi si hanno nell'alimentazione artificiale, nonché come sostituto dei grassi, nei prodotti a ridotto contenuto di grassi.

## **Esposto urgente al Garante della Privacy**

### **Il CTCU: anche in Italia provvedimento d'urgenza contro il trasferimento dei dati da WhatsApp a Facebook**

Il CTCU chiede al Garante della Privacy di voler adottare con urgenza un provvedimento, analogo al provvedimento già emesso in un medesimo caso in Germania, con il quale venga intimato a Facebook di cessare l'elaborazione e la conservazione dei dati degli utenti italiani di Whatsapp, pena l'irrogazione di pesanti sanzioni. Inoltre, dovrebbe essere imposto a Facebook di provvedere all'immediata cancellazione dei dati già acquisiti da WhatsApp.

Facebook e WhatsApp sono due diverse e distinte Società che elaborano e trattano i dati dei loro rispettivi utenti secondo le proprie condizioni di utilizzo e le informative sulla privacy.

WhatsApp e Facebook si trasferiscono tra loro i dati dei rispettivi clienti: si tratta di una vera e propria presa in giro nei confronti dell'utente e del pubblico, nonché di una violazione della normativa nazionale sulla protezione dei dati.

Facebook non solo non ha provveduto a richiedere il consenso agli utenti di WhatsApp, ma non ha

dalla sua nemmeno una base giuridica per poterlo fare.

Decidere di collegare o meno il proprio account a Facebook deve essere e rimanere una decisione personale degli utenti di WhatsApp.

## **La bolletta dell'energia va conservata ora per 10 anni! Il CTCU fornisce consigli sui tempi di conservazione dei documenti**

Attenzione! Con il pagamento della bolletta elettrica dello scorso luglio (o agosto), si è raddoppiato il periodo "consigliato" di conservazione delle bollette elettriche. Ciò in quanto nella stessa compare anche l'addebito del canone TV (novità di quest'anno): il tempo di conservazione ordinario della documentazione relativa ad imposte e tributi è di 10 anni.

Dichiarazioni dei redditi, contratti, bollette e fatture, ricevute di pagamento, estratti conto: quali i tempi della loro conservazione e che significato ha la parola "prescrizione". Il problema assume una sua rilevanza, quando, ad esempio, senza originali non si è in grado di provare l'avvenuto pagamento di una somma in occasione del ricevimento di un sollecito o di una richiesta da parte di qualche ente o società.

I termini di prescrizione – e quindi di conservazione minima – variano da caso a caso, mentre il termine di prescrizione ordinario è di 10 anni. Un elenco dei termini di prescrizione riferiti alla documentazione di casa lo potete trovare sul nostro sito.

## **Un bel regalo - idee per un natale ecologico**

Molti degli ornamenti che luccicano intorno all'albero di Natale risultano problematici per salute ed ambiente. Per questo motivo è bene evitare: lamette, neve spray o colori spray, alluminio, materiali sintetici, capelli d'angelo, candele magiche & lampade ad olio

Preferite materiali naturali come: stelle di paglia, pigne d'abete, noci, piccole mele, cotone sbiancato con ossigeno (senza cloro), cera d'api per candele e figure, carta e cartone per decorare le finestre, legno e assi di legno per ricavarne figure, pasta a base di sale, che potete arricchire di profumi natalizi con l'ausilio di spezie.

Rinunciate alle confezioni regalo, servitevi di carta regalo ecologica o usate foulard, sciarpe, strofinacci, tovaglioli, borse di tessuto e tante altre cose, che dopo la sorpresa possono ancora essere utili.

Altre idee per regali potrebbero essere i seguenti: biglietti per il treno, un buono per il cinema o il teatro oppure un concerto, lampade a risparmio d'energia, penne stilografiche senza cartucce, orologi o calcolatrici solari, carta intestata e da lettera ecologiche, prodotti delle "botteghe del Terzo Mondo" o sottoscrizioni per profughi.

## **Quando scade un "buono-spesa"?**

Quando sul buono risulta indicata una specifica data di scadenza, questa si ritiene concordata fra le parti, e quindi valida.

Vi sono però anche interpretazioni giuridiche che equiparano un buono a “denaro contante”, che pertanto non potrebbe, di fatto, mai andare soggetto ad una scadenza.

La difficoltà risiede però nel far valere il diritto incorporato nel buono, poiché se il venditore non ne riconosce la validità, dovrebbe essere un giudice ad imporla, e spesso il gioco, anzi il costo, non ne vale la candela. La cosa migliore da fare è quindi quella di stabilire per iscritto ogni caratteristica del buono-spesa al momento della sua emissione.