



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

---

## Relazione annuale 2016

Mer 15/03/2017 - 14:08

### **Nessun problema è troppo piccolo, nessuna controparte è troppo potente**

#### **Il CTCU tira le somme del 2016**

Informare i consumatori, offrire loro consulenza, sostenere e rafforzare i loro diritti (almeno per via extragiudiziarica), provvedere alla loro formazione: questi sono i compiti principali del CTCU. E questo è ciò che abbiamo fatto anche nel corso del 2016, ampiamente e, riteniamo, con notevole successo. Indifferentemente se ci si è occupati di un'assicurazione contro gli infortuni casalinghi in apparenza troppo economica (12,91 euro alla anno), oppure dei risparmi di un milione di euro di una famiglia agiata. Per il CTCU nessun problema da trattare è troppo piccolo, e nessuna controparte è troppo potente.

#### **Oltre 40.000 i contatti con consumatori e utenti**

Gli oltre 11.000 casi di consulenza (un +25% rispetto al 2015) e l'ampio spettro di temi trattati hanno riguardato soprattutto tre settori fondamentali: le telecomunicazioni, che continuano ad essere fonte di interminabili arrabbiature per i consumatori; il settore bancario-finanziario, che continua a generare questioni spinose; il mercato dell'energia e del gas, dove gli oltre mille casi seguiti sono indice di condizioni del mercato poco accettabili. I contatti con i consumatori sono aumentati di quasi il 5%, e sono stati in totale 41.191.

Anche le somme recuperate a favore dei consumatori nel 2016 sono di tutto rispetto: oltre 1,5 milioni di euro sono tornati nelle casse dei consumatori.

#### **Le informazioni più richieste**

Nelle richieste di informazione, oltre alle telecomunicazioni con il 18%, risulta molto gettonato l'ambito del commercio, con il 15% delle richieste. Altri temi sempre "caldi" sono la casa ed il condominio, nonché l'energia e il gas.

#### **La rappresentanza degli interessi dei consumatori**

Il CTCU mantiene sempre vivo il dialogo con la politica e la Giunta Provinciale. Uno degli argomenti centrali è stato sicuramente il tema dell'energia gratuita, di grande attualità e di ampia portata per

l'Alto Adige. L'articolo 13 dello Statuto dell'Autonomia prevede, infatti, esplicitamente che a certi gruppi di consumatori, da individuare attraverso una legge provinciale, venga erogata dell'energia gratuita. Il CTCU ha richiesto, ripetutamente, che ad ogni utenza domestica "prima casa" vengano concessi almeno 300 kWh gratuiti pro capite all'anno. Nella redistribuzione dell'energia gratuita direttamente alle famiglie si realizzerebbe un enorme valore aggiunto.

E' partita con successo la nuova conciliazione online in Alto Adige ed in Trentino ([conciliareonline.it](http://conciliareonline.it)) sostenuta anche attraverso un apposito accordo con la Camera di Commercio. Consumatori ed aziende operanti nell'e-commerce potranno ora risolvere le loro controversie online, in modo gratuito, veloce, efficiente e nelle due lingue ufficiali, attraverso questo nuovo strumento.

### **Manca equilibrio nei rapporti delle forze in campo**

Vi è ancora tanta necessità di apportare migliorie al quadro normativo esistente. Troppo spesso alle grandi aziende conviene sostenere lunghi processi giudiziari invece che trovare soluzioni conciliative con i consumatori. Anche nell'eventualità di un eventuale successo per chi abbia deciso di affrontare i processi, capita tuttavia che molti, altri consumatori, potenzialmente interessati da identiche questioni, non vengano a conoscenza degli esiti di un processo oppure non posseggano più la documentazione necessaria a comprovare le loro pretese. Se si parla poi di piccoli importi, molti consumatori decidono di non dare corso ad alcuna azione davanti ai tribunali. Per le Associazioni di tutela dei consumatori far valere certi diritti comporta un rischio finanziario notevole. Alle grandi imprese, invece, spesso anche una causa persa non arreca danni economici rilevanti, poiché gli importi ingiustamente incassati a seguito di pratiche commerciali scorrette messe in atto possono superare di gran lunga quanto loro, magari, richiesto a titolo di rimborso o risarcimento dei danni causati ai consumatori.

### **Migliorare il quadro normativo**

Il CTCU chiede pertanto a gran voce l'introduzione di nuove norme che permettano, ad esempio un prelievo dei guadagni realizzati in seguito a pratiche commerciali scorrette attuate dalle imprese a danno dei consumatori. Sarebbe inoltre importante disporre di strumenti legali efficaci e più snelli, che permettano a consumatori ed utenti di far valere i loro diritti anche in modo collettivo, quindi attraverso azioni di gruppo oppure vere class action, nonché attraverso processi-pilota, che aiutino a chiarire quesiti legali esemplari, in modo rapido e di ultima istanza. "Servono strumenti efficaci per riequilibrare il rapporto delle forze in campo tra aziende – in particolare quelle di maggiori dimensioni – e consumatori", riassumono il Presidente del CTCU, Agostino Accarrino, ed il Direttore, Walther Andreas.

Relazione annuale 2016.pdf5.1 MB