

# RELAZIONE ANNUALE 2010



*760.000 euro recuperati per i  
cittadini-consumatori altoatesini*

**Centro Tutela Consumatori Utenti**  
LA VOCE DEI CONSUMATORI

## RELAZIONE ANNUALE 2010

Premessa	3
Rappresentanza istituzionale dei consumatori	4
Diritto dei consumatori e mercato	5
Servizi finanziari	6
Assicurazioni e previdenza	7
Ambiente e salute	8
Abitare, costruire, energia	9
Economia domestica e abbigliamento	11
Traffico e comunicazioni	12
Alimentazione	13
Consumo critico	14
Centro Europeo Consumatori (ECC-Net)	15
Formazione dei consumatori e formazione interna	16
Conciliazione e composizione delle liti	17
Progetti orientati a "Consumatori consapevoli"	18
Progetto "Rendiamoci conto"	18
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica	19
Sedi staccate e sportello mobile	28
Nomi, cifre, fatti	29

## Premessa

### 760.000 EURO RECUPERATI PER I CITTADINI-CONSUMATORI ALTOATESINI

Il 2010 non è stato un anno da festeggiare, né per i consumatori, né per il CTCU. Come per il passato consumatori e consumatrici si sono trovati alle prese con gravi problemi legati al diminuito potere d'acquisto, all'aumento continuo dei costi di beni e servizi, alla mancanza di trasparenza nei mercati, all'aumento delle pratiche commerciali scorrette ed aggressive e agli effetti di una crisi finanziaria che non molla la presa. Il ritornello quotidiano che si ode al CTCU è sempre lo stesso: il denaro è un bene raro. La nostra voce - "la voce dei consumatori" la chiamiamo noi - è costantemente in prima linea per svolgere un duro lavoro di "lobby" nei confronti dei potentati della politica e dell'economia. Siamo consapevoli di avere alle spalle il sostegno, soprattutto "morale", di tantissimi consumatori e consumatrici, ma ciò alla fine può non bastare. Il lavoro di "lobby" o meglio di rappresentanza degli interessi, deve anche essere sostenuto e garantito finanziariamente, in primo luogo dalla mano pubblica, ma in secondo luogo anche attraverso il contributo dei consumatori stessi e, anche se deve essere ancora oggetto di valutazione, di quello dello stesso mondo dell'economia. Nel 2010 gli interventi tracciabili delle collaboratrici e dei collaboratori del CTCU hanno garantito ai consumatori altoatesini una somma recuperata di 760.000 euro.

La migliore strategia per combattere la crisi economica ed evitare un lento scivolamento verso una massiccia recessione consiste nell'alimentare e rafforzare il consumo privato. Il mondo economico trova sostegno attraverso consumatori che non solo hanno in tasca più denaro, ma ne fanno soprattutto un uso sensato. Proprio in quest'ultimo aspetto ci si accorge di quali frutti possa portare l'attività del Centro Tutela Consumatori: se la concorrenza non funziona, le strutture di vendita sono inefficienti e l'informazione del consumatore carente, la popolazione spende nei consumi molto più di quanto essi effettivamente valgano. Lo spreco di risorse a danno delle famiglie e del loro potere di acquisto può essere evitato solo migliorando l'informazione, ad esempio attraverso i confronti tra prodotti e tra servizi, a tutto favore di una sana concorrenza.

I consumatori si trovano di fronte a decisioni di acquisto sempre più complesse, che richiedono conoscenze e ampio senso di responsabilità. Le riforme varate in ambito sociale ed economico puntano d'altronde proprio a rafforzare la posizione e le competenze del singolo. In una economia basata sul gioco della concorrenza sono i consumatori a decretare il successo o la sconfitta delle politiche imprenditoriali e a dettare in ampia misura la rotta da seguire, consentendo o meno la conservazione dei posti di lavoro e influenzando la qualità sociale ed ecologica della vita negli anni a venire. Si capisce che poter disporre di strumenti indipendenti per l'orientamento dei consumatori diviene un fattore determinante. Il CTCU individua esattamente qui il proprio ruolo, puntando su un'attività di informazione e consulenza che nel tempo si rivelerà vincente. In primo luogo per i consumatori, che riusciranno a far valere meglio i propri diritti ed interessi presso le relative controparti e a scongiurare pesanti errori - ad esempio nella costruzione della casa, nella tutela assicurativa della famiglia o nella previdenza per la vecchiaia. In secondo luogo anche per le imprese particolarmente efficienti, che godranno delle preferenze dei consumatori interessati ai prodotti offerti. In terzo ed ultimo luogo per la pubblica amministrazione, che si vedrà sollevata dalle necessità di controllo dell'economia e potrà approfittare di un migliorato potere d'acquisto presso i consumatori.

Tracciando un bilancio degli ultimi 12 mesi si nota immediatamente come le possibilità offerte ai consumatori per valutare la qualità dei prodotti e dei servizi presenti sul mercato siano divenute quanto mai rare e di difficile accesso, vuoi per la serie di conoscenze che ormai si presuppongono acquisite presso il cittadino medio, sia per la complessità oggettiva dei mercati. Se solo consideriamo uno dei segmenti attraversati dal vento delle liberalizzazioni, vale a dire quello delle telecomunicazioni, ce ne rendiamo immediatamente conto. Lo vediamo: il CTCU interviene a sostegno degli interessi dei consumatori e degli utenti, prendendo posizione come prima o addirittura unica istanza su tematiche che altrimenti passerebbero in sordina, con buona pace del diritto di tutti al rispetto e alla corretta informazione. Altri esempi? La svendita dei servizi pubblici di fornitura, i confronti dei prezzi e delle tariffe, i tassi usurari delle banche, le fatture esorbitanti dei dentisti, le pratiche commerciali sleali o ancora lo sciacallaggio lucrato nelle cessioni del quinto dello stipendio. Tutto ciò non passa inosservato, perché il CTCU è presente e vigila! Prende iniziative spesso seguite con entusiasmo dall'opinione pubblica, come quelle a favore del ritorno del vuoto a rendere nei negozi, o per la gestione del bilancio familiare via internet - un grande successo, tanto per menzionare delle singole attività. Dietro le quinte, un continuo lavoro e l'impegno senza sosta dei collaboratori del CTCU.

Anche nel 2010 abbiamo censito 50.000 contatti con i consumatori della nostra provincia, ma ci stiamo già rendendo conto che non si tratta di un risultato irripetibile. Il CTCU è e rimane la prima istanza cui i consumatori si rivolgono per tutto quanto è inerente ai consumi, grazie alla fiducia che ormai questa organizzazione si è guadagnata. Se un tempo tante decisioni venivano prese quasi alle spalle dei consumatori, o comunque senza preoccuparsi di coinvolgere questa controparte, oggi il consumatore è chiamato a farsi sentire in molte occasioni, a maturare scelte che detteranno gli sviluppi del mercato. Come dare delle risposte sensate senza disporre di informazioni indipendenti e di buona qualità? La trasparenza è preziosa e indispensabile, anche per potersi orientare nella crisi che attraversa l'economia.

Risponderemo anche in futuro alle sfide che gli sviluppi dei mercati e della società, talora così rapide e dinamiche, pongono ai consumatori, sapendo molto bene che la tutela del consumatore non costituisce un freno per l'economia, ma che al contrario contribuisce attraverso la formazione di consumatori critici e attenti alla qualità a migliorare lo standard medio della produzione, a stimolare l'innovazione e la sicurezza dei prodotti e dei servizi. Il CTCU vuole raggiungere un mercato "a misura d'uomo", ma ne siamo molto lontani, soprattutto nei comparti testè citati. Una buona ragione per rimboccarsi le maniche!

Maurizio Albrigo, Presidente

Walther Andreas, Direttore

## **Rappresentanza istituzionale dei consumatori**

### **Il potere d'acquisto continua a perdere colpi**

La crisi economica e finanziaria ha portato ad acuire ancor più la perdita del potere d'acquisto che si era innescata a partire dall'introduzione dell'Euro; i rincari di prezzi e tariffe si sono fatti sentire anche nel 2010, e molte famiglie della nostra provincia si sono rivolte al CTCU per denunciare pesanti contrazioni della capacità di spesa, che in non pochi casi ha spinto anche verso situazioni di indebitamento. Anche il ceto medio ne è ormai colpito. Il dibattito pubblico ha visto proprio gli aumenti tariffari e dei prezzi come l'elemento più discusso e controverso, sottolineando la necessità di adeguati interventi che continuano ad essere sollecitati presso i responsabili della politica e dell'economia: si va dalle iniziative a sostegno della concorrenza per puntare su un sistema distributivo più moderno per la provincia di Bolzano al miglioramento dell'informazione del consumatore tale da aprirgli una maggiore trasparenza sul mercato, da una serie di misure che possa attutire il peso del costo della vita per le fasce socialmente svantaggiate alle forme di sostegno dell'edilizia abitativa e di aiuto al ceto medio, anche sotto forma di sgravi fiscali.

Non pochi cittadini soffrono però ancora di mal di testa, quando devono cercare di conciliare l'elevato costo della vita e la crescita di prezzi e tariffe con un budget familiare sempre più ridotto al lumicino. Dove la politica e l'economia non sono in grado di offrire strumenti da contrapporre al crollo del potere d'acquisto e ai redditi sempre fermi, i consumatori sono chiamati ad appellarsi al proprio senso di responsabilità. In tal senso la strada migliore passa per una consapevole gestione del denaro, tale da sviluppare un senso di competenza nella gestione delle finanze familiari. Comportamenti di consumo poco ragionati o spesso anche spregiudicati contribuiscono invece di misura a far volatilizzare velocemente il denaro. Il CTCU ha offerto anche nel corso del 2010 preziosi spunti ed ausili destinati a maturare un rapporto più efficiente con il denaro, anche intensificando l'attività di formazione e lo svolgimento di iniziative ad hoc con il coinvolgimento dei mezzi di informazione. Il libretto contabile online si è ben presto affermato presso migliaia di famiglie della nostra provincia quale importante strumento in grado di permettere la gestione analitica del proprio budget. Questi consumatori hanno già varato in casa propria un vero "programma di risparmio". Al proposito si può anzi dire che i rincari degli ultimi anni hanno portato un effetto positivo, ossia quello di spingere molti consumatori ad agire in maniera più consapevole ed attenta a garantirsi un futuro più sicuro.

### **Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze**

Le difficoltà che i consumatori della provincia di Bolzano incontrano ogni giorno non sono che il riflesso di quanto avviene nell'ambito più ampio del mercato europeo. Attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze con i colleghi in Italia e all'estero si riesce a compiere un salto in avanti nelle conoscenze e nelle competenze, portando a rafforzare reciprocamente la capacità di agire al fianco del consumatore.

Particolarmente degna di nota in questo contesto la collaborazione con le strutture presenti nell'Unione Europea, come la ECC-Net, i settori delle Camere del lavoro che in Austria si occupano di politica dei consumatori, i centri tutela consumatori presenti in Germania, le associazioni di consumatori nazionali riunite nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e le associazioni di consumatori di particolari contesti regionali che in Europa sono riunite nella rete NEPIM.

Gli importanti impulsi che così giungono dall'intera Europa al nostro lavoro a favore del consumatore hanno contribuito a maturare nuove idee e a tracciare nuovi sviluppi di azione. A tutte queste realtà amiche va il nostro vivo ringraziamento.

## **Diritto dei consumatori e mercato**

### **Garanzia: lunghe attese per le riparazioni**

Numerosi consumatori si sono rivolti al CTCU in seguito a difficoltà incontrate nel far rispettare i propri diritti nell'ambito della garanzia sui prodotti. Di fronte al reclamo del consumatore basato su un difetto del prodotto, troppo spesso il commerciante di turno fa orecchi da mercante, o semplicemente indirizza il cliente all'assistenza tecnica (mentre il Codice del consumo indica chiaramente che il rivenditore è l'unico interlocutore del consumatore). Anche i tempi di attesa richiesti per le riparazioni "in garanzia" risultano spesso lunghi; fortunatamente i consulenti del CTCU sono riusciti in molti casi ad ottenere una soluzione dei problemi lamentati. Una buona parte dei reclami sollevati in quest'ambito provengono da cittadini di origine extracomunitaria o dell'Est europeo.

### **Tempi di consegna: quando arrivano i mobili ordinati?**

Tra i problemi lamentati nel 2010, quello della consegna di mobili ordinati e talora anche già pagati ha assunto dimensioni di grande rilievo: protagonista la filiale bolzanina di una catena commerciale già molto conosciuta in televisione, che molto vicina al fallimento e sulla via di una fusione con un'altra società si è vista ad un certo punto nell'impossibilità di far fronte agli impegni assunti verso i propri clienti. Così molti consumatori hanno atteso per mesi e mesi la consegna dei mobili già ordinati e in parte anche pagati attraverso contratti di finanziamento, quando le rate concordate si erano già trovate in scadenza e il relativo addebito sul conto già perfezionato. Con l'aiuto della consulenza legale del CTCU è stato possibile rescindere alcuni di questi contratti, mentre per quanto riguarda i vincoli di pagamento rateale si confida in una soluzione nel 2011 attraverso l'entrata in vigore delle nuove norme sul credito al consumo.

### **Superenalotto & Co: sale la febbre del gioco**

In molti hanno tentato di assicurarsi il jackpot di quasi 170 milioni di Euro uscito nell'ottobre 2010. La media delle puntate registrate in settembre tocca gli 11,6 milioni di Euro al giorno, dei quali quasi la metà (49,5%) passa direttamente nelle casse dello Stato sotto forma di imposte. Il fisco si frega le mani, contando ben 4.000 Euro di incassi al minuto (!); da gennaio a settembre 2010 si rastrellano così complessivamente 1 miliardo e 58 milioni di Euro. Ancora qualche dato: la probabilità di azzeccare una sestina è di 1 a 622.614.630, mentre la probabilità di essere colpiti da un fulmine negli USA nell'arco di un anno è di 1 a 750.000.

È assolutamente necessario che in questo settore soffi urgentemente un vento di trasparenza: non è forse ingannevole illudere il pubblico mostrando vincite da capogiro, senza fare però chiarezza sulle probabilità di vincita o di perdita? Senza tener conto del fatto che i giochi a premio rappresentano un peso sulla società in termini di dipendenza, come dimostrano sempre più persone in cerca di aiuto presso il Centro Consumatori. Qui si presenta ai consulenti un quadro drammatico: la passione per il gioco ha ormai trascinato tanti consumatori in un vortice, con gravi ripercussioni sulle finanze e sulla stessa unità della famiglia. Lo Stato dovrebbe interessarsi di più di tutto ciò, ma vediamo che non riesce neppure ad intervenire con il dovuto rigore per impedire la vendita, già fuorilegge, dei biglietti relativi a lotterie estere.

Nella sua ricerca di alleanze utili a contrastare questi fenomeni, il CTCU si è già rivolto all'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato, nonché alle diverse frazioni del Parlamento. Rimane solo da sperare che lo Stato veda come prioritario il benessere dei suoi cittadini, piuttosto che la consistenza dei suoi forzieri.

### **Invio di merce non richiesta: se l'asciugamani suona 2 volte...**

Nel corso del 2010 abbiamo avuto a che fare piuttosto di frequente con consumatori alle prese con prodotti inviati al loro domicilio senza che esistesse un'esplicita richiesta o un ordine in tal senso. Insieme a tali sorprese era stata loro recapitata una lettera del venditore: qui egli invitava al pagamento di un determinato prezzo in caso di gradimento del prodotto, ovvero al rinvio del prodotto al mittente in caso contrario. I dubbi sulla liceità di tali comportamenti commerciali sono più che fondati: il Codice del consumo prevede infatti che l'invio di merce non richiesta finalizzato all'acquisizione di nuovi clienti e legato all'adempimento di incombenze a carico del consumatore rientra tra le pratiche commerciali aggressive (e pertanto non consentite), controllate e spesso anche severamente sanzionate da parte dell'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato.

I consumatori che venissero a trovarsi in simili situazioni non sono tenuti né ad adempiere al pagamento, né ad eseguire la rispeditura del bene, anche se ciò venisse espressamente richiesto dal venditore. In nessun caso la mancata risposta del consumatore, anche se sollecitata dal venditore, può configurare un'accettazione all'acquisto, dal momento che un contratto d'acquisto (ai sensi dell'Art. 1321 e segg. del C.C.) non è mai stato concluso.

### **Google Street View: il grande fratello...**

Preoccupazione tra i consumatori per la presenza in autunno della vettura di Google in alcuni Comuni della Val Venosta, dove sono state riprese diverse immagini da pubblicare online nell'ambito del servizio Street View. Molti si sono chiesti quali diritti si possano vantare rispetto alla pubblicazione in internet delle immagini della propria casa. Un agile foglio informativo predisposto dal CTCU col sostegno dell'Ufficio di Gabinetto della Provincia autonoma di Bolzano fornisce una sintesi degli elementi da conoscere rispetto a Street View e ai diritti che si possono esercitare a tutela della privacy.

## Servizi finanziari

### **Mutui casa: tassi da usura?**

Sul tema dei mutui per l'acquisto della prima casa non sono mancate anche nel 2010 parecchie richieste di chiarimenti e diverse lamentele, soprattutto riguardo a tassi in odore di usura e alle modalità di "surrogazione" possibili per chiudere un rapporto di mutuo in essere e passare ad uno nuovo. Grazie all'intervento del CTCU è stato ad esempio possibile riconoscere e far liquidare un cospicuo risarcimento ad un cliente di un grosso istituto bancario locale, dopo aver dimostrato che questo per anni aveva adottato tassi di interesse superiori alle soglie fissate per la definizione dei tassi di usura. Non si è trattato peraltro di un caso isolato, tanto che il CTCU ha dovuto presentare un esposto presso la Procura della Repubblica. Di seguito diversi mutuatari hanno così potuto ottenere l'accredito delle somme ingiustamente imputate a titolo di interesse.

### **Mutui casa: surrogazione senza costi o no?**

Nei primi mesi dell'anno si sono avute diverse segnalazioni da parte di consumatori che all'atto della "surrogazione" (ovvero della sostituzione gratuita) del mutuo casa si sono visti addebitati degli oneri a vario titolo, nonostante la legge disponga chiaramente che questo passaggio debba avvenire in modo completamente gratuito. I relativi casi sono stati sottoposti all'esame dell'Autorità antitrust, che fino ad oggi non si è ancora pronunciata. Altre banche hanno invece percorso una via diversa, "sconsigliando" ai propri clienti la via della surroga e praticando invece l'estinzione del contratto in essere e l'accensione di un nuovo rapporto: operazioni queste che normalmente comportano per i malcapitati dei notevoli esborsi di denaro, fortunatamente evitati grazie alla tempestiva consulenza offerta dagli esperti del CTCU.

### **Mutui casa: confronti ed informazioni**

Molto richiesta nel 2010 anche l'analisi semestrale comparativa delle condizioni di mutuo previste per l'acquisto della prima casa in provincia di Bolzano, dove in generale si è notato un decollo dei tassi nei mutui a tasso variabile. Inoltre si è curato con la collaborazione del Collegio notarile di Bolzano un opuscolo informativo: "confronta il tuo mutuo in 7 passi".

### **Caro il mio conto corrente: confrontando si risparmia**

Ipotizzando di passare dal conto corrente più costoso a quello più conveniente si giungerebbe a risparmiare ben 250 Euro: non poco, come ha dimostrato in aprile il confronto che il CTCU organizza ormai di consueto una volta l'anno. Gli esperti del CTCU hanno avuto modo di accertare anche come rispetto all'anno precedente siano crollati del 54% i rendimenti medi dei conti a risparmio, mentre i costi per la tenuta di un conto corrente sono lievitati in media dell'11%. Si tratta di una tendenza che ha trovato conferma anche da parte della Commissione Europea: secondo questa infatti la tenuta di un conto bancario in Italia risulta in media tre volte più costosa che in Germania. Per risparmiare davvero è allora necessario rivolgersi a chi pratica le condizioni più vantaggiose.

### **Investire in oro? Conviene prestare attenzione**

Nel primo semestre dell'anno ci sono stati segnalati diversi casi di consumatori convinti dell'opportunità di un investimento attraverso piani di risparmio su base oro, consigliati dalla propria banca di fiducia come una conveniente alternativa "anticrisi". Un'analisi delle varie offerte condotta dal CTCU ha però evidenziato la necessità di muoversi con prudenza: la maggioranza dei vari programmi di investimento prevedeva infatti quotazioni del metallo ben superiori alle normali condizioni di mercato, e le condizioni contrattuali non potevano dirsi tra le più trasparenti. Si è anche visto che il livello di conoscenze specialistiche vantate dai vari "consulenti finanziari" (spesso privi purtroppo di solide basi) presentava notevoli lacune. Le iniziative considerate più sicure in termini di conservazione del patrimonio rischiavano così di trasformarsi in un rischio di distruzione dei risparmi.

### **Conti bancari per giovani: consulenze (troppo) sprint**

Da un'indagine conoscitiva condotta dal CTCU in forma anonima nell'autunno 2010 relativamente ai conti bancari destinati ai giovani è emerso come la consulenza riservata a questi ultimi sia piuttosto scarna e veloce. Il ragazzo diciassettenne presentatosi per noi a vari sportelli bancari ha dovuto anche fare i conti con notevoli scostamenti delle informazioni acquisite a voce rispetto a quanto previsto dal relativo istituto nelle proprie condizioni generali di contratto. Possiamo riassumere così i principali risultati del confronto: sebbene i conti per giovani vengano generalmente presentati come "gratuiti", conviene assolutamente raccogliere più offerte e confrontarle tra loro. Solo in tal modo è possibile individuare il conto che più fa al caso proprio e al tempo stesso garantisce la migliore convenienza.

## Assicurazioni e previdenza

### **Come scoprire il proprio fabbisogno assicurativo con un “check-up”**

Il check-up assicurativo rappresenta una modalità di consulenza che cerca di individuare insieme al consumatore le peculiari necessità di copertura esistenti in termini assicurativi, tenendo conto di quanto già è oggetto di tutela e di cosa invece risulta scoperto. Si tratta di un’offerta molto apprezzata dai consumatori anche nell’anno trascorso: si nota d’altronde come venga riservata molta attenzione a come si spendono i soldi, soprattutto quando entrano in gioco delle garanzie assicurative. Nessuno desidera sentirsi sottoassicurato, ma non per questo c’è la disponibilità a spendere denaro per coperture inutili.

### **Il check-up per la polizza RC auto**

Se i premi richiesti dalle compagnie assicurative nel ramo auto, segnatamente per la responsabilità civile, si muovono in continua crescita, molti consumatori mostrano però di reagire con prontezza: trattano con la propria compagnia per ottenere condizioni migliori sulla “vecchia” polizza, oppure disdettano la polizza per orientarsi verso altre compagnie più convenienti. Il mercato assicurativo si presenta troppo complesso per garantire al singolo consumatore un buon orientamento; in molti allora cercano l’assistenza degli esperti del CTCU per stilare un check-up della copertura RC auto. Nella maggioranza dei casi si tratta di un impegno gratificato dall’individuazione di un’offerta in termini di notevole convenienza (le differenze di premio accertate in un’indagine di mercato hanno toccato un importo di 1.600 Euro). Le elaborazioni condotte su richiesta dei consumatori sono state ca. 200, in analogia a quanto rilevato nell’anno precedente.

### **Contratti pluriennali: richiesto un intervento della Commissione Europea**

Per diversi anni le associazioni dei consumatori, CTCU compreso, hanno lavorato per giungere ad abolire nel nostro Paese i contratti pluriennali, fino a quando nel 2007 il decreto Bersani ha coronato con successo questi sforzi. Purtroppo nel 2009 si è avvertito un passo indietro, con la reintroduzione della possibilità di stipulare contratti senza prevedere un recesso allo scadere del primo anno. Dal momento che tale previsione legislativa appare lesiva delle condizioni di libera concorrenza e risulta anche in contraddizione con numerose direttive e disposizioni dell’Unione Europea, il CTCU si è rivolto alla Commissione Europea chiedendo di intervenire per abrogare tale norma.

### **Contratti pluriennali: lista positiva**

Non contando con una decisione tempestiva sull’argomento in ambito europeo, il CTCU nell’intento di offrire al consumatore un aiuto immediato ha adottato una lista positiva, nella quale sono elencati tutti gli intermediari assicurativi del ramo danni che offrono esclusivamente contratti con scadenza annuale. Questa iniziativa ha riscosso fortunatamente l’interesse di quasi 100 tra agenti, brokers ed intermediari.

### **La consulenza telefonica**

Per i problemi di minore entità in ambito assicurativo, ad esempio rispetto alla disdetta di contratti in essere, spesso risulta sufficiente la consulenza al telefono. Essa è apprezzata anche da chi non desidera o non può muoversi per incontrarsi personalmente con un consulente del Centro.

### **Un aiuto per i problemi legati ad assicurazioni e denunce di sinistro**

Il CTCU ha assistito anche nel 2010 numerosi consumatori coinvolti in situazioni difficili o in sinistri, riuscendo ad offrire loro un aiuto concreto per giungere ad affermare in tempi accettabili i diritti in gioco. Talora è bastato un primo intervento scritto del Centro per giungere ad una soluzione, ma più spesso si è dovuti giungere fino ad un coinvolgimento dell’Istituto di vigilanza ISVAP per indurre la Compagnia assicurativa alla ragione, ad esempio in caso di mancata reazione agli interventi già formulati in forma scritta. I consumatori hanno saputo apprezzare con riconoscenza questo impegno.

## Ambiente e salute

### **Consulenza sui costi connessi a cure dentistiche: la “bussola delle tariffe”**

Il progetto di consulenza sui costi delle cure dentistiche ha portato nel 2010 a varie attività, ad esempio alla creazione di una tabella comparativa con l'indicazione dei professionisti da consultare, a concreti accordi con medici dentisti in Italia e all'estero e a interventi divulgativi e di sensibilizzazione dei consumatori attraverso i mezzi di informazione.

Un'analisi dei prezzi praticati a livello locale ha evidenziato differenze molto marcate da professionista a professionista, quantificabili fino al 300%; inoltre il livello medio dei prezzi è risultato molto elevato rispetto alle aree circostanti. Tutto ciò, unito ad un'assistenza pubblica non proprio esemplare in ambito odontoiatrico, alimenta un vero e proprio “turismo dentistico”: un consumatore su tre ci chiede infatti quali possibilità di cura esistono all'estero. Un dettaglio sconcertante riguarda la diffusione sempre più ampia di contratti di finanziamento riservati alla cura dei denti: insieme alla consegna del preventivo per le cure viene subito proposta la sottoscrizione di un contratto di finanziamento a copertura delle relative spese. Molto spesso sono coinvolte in questa operazione anche delle società finanziarie, che a loro volta guadagnano in questa operazione e rappresentano un ulteriore costo per i malcapitati.

La prosecuzione del progetto intende offrire ai consumatori una base vantaggiosa dalla quale sviluppare una efficace tutela dei diritti e una maggiore convenienza economica rispetto ad oggi. Si è visto infatti già dai primi mesi dell'iniziativa come una certa dose di insistenza ed una buona dotazione di informazione, unita al rispetto di alcune regole fondamentali, rendano possibili anche nella nostra provincia un'assistenza dentistica soddisfacente ed un buon rapporto prezzo-qualità.

### **Centri abbronzatura: radiazioni in dosi preoccupanti**

Negli ultimi anni si è diffusa anche in Alto Adige l'abitudine di recarsi qualche tempo prima dell'inizio del periodo estivo in un centro abbronzatura, al fine di prepararsi per così dire ai bagni di sole veri e propri. Il Centro Tutela Consumatori si è dedicato allora nella primavera 2010 ad un'indagine che ha compreso 10 centri abbronzatura, dei quali si sono considerate la correttezza della consulenza offerta al cliente, la valutazione del tipo di pelle, le attrezzature, le raccomandazioni impartite ai clienti. Non è mancata infine la misurazione dell'intensità delle radiazioni attraverso appositi “dosimetri”.

I risultati hanno confermato purtroppo i timori più pessimistici: in tutti i centri analizzati si è superata la soglia massima delle radiazioni sopportabili senza danno alla salute, fissata in 0,4 MED. Non si possono allora escludere conseguenze per la pelle, dato che nessuna delle attrezzature esaminate consentiva tecnicamente il rispetto di tale soglia attraverso una corretta impostazione dei tempi di esposizione previsti per la pelle non abbronzata. I valori rilevati sono risultati in parte superiori al quintuplo del valore raccomandato, e per un 60% degli apparecchi testati (vale a dire per 6 dei 10 apparecchi complessivi) i valori minimi impostati superavano 1,0 MED, corrispondente alla soglia della bruciatura solare. Un apparecchio non scendeva addirittura sotto i 2,0 MED, un altro sotto 1,9 MED e un ultimo sotto 1,8 MED.

Del tutto insufficiente la qualità della consulenza che ci si dovrebbe attendere recandosi per la prima volta in un centro abbronzatura: nessuno degli studi visitati ha adempiuto neppure ai requisiti minimi, offrendo invece al consumatore informazioni incomplete o del tutto erronee. In 7 centri (ossia nel 70% dei casi) non erano disponibili occhiali protettivi, in 1 caso (10%) erano disponibili, ma non sono stati offerti al consumatore. Del tutto insufficiente la valutazione conclusiva.



## **Abitare, costruire, energia**

### **Detrazioni fiscali per risanamento energetico e ristrutturazioni**

Assolutamente prevalente nel 2010 l'interesse mostrato dai consumatori per i vantaggi in termini fiscali legati alle ristrutturazioni edilizie ed ai risanamenti energetici. Fino a metà dicembre non era ancora chiaro se tali vantaggi sarebbero stati prorogati al 2011, anche se molti consumatori avrebbero avuto necessità di saperlo per programmare i relativi lavori. Molto spesso il risanamento energetico richiedeva misure di ristrutturazione, così l'interesse di molti era volto ad entrambe le tipologie di beneficio fiscale.

### **Incentivi all'installazione di impianti fotovoltaici**

L'interesse per il fotovoltaico è altissimo, come notiamo anche dalle richieste di chiarimenti avanzate dai consumatori, desiderosi di fare il punto sulle diverse misure varate per sostenere economicamente lo sviluppo di questa tecnologia. Non mancano però i dubbi e le perplessità al proposito, sia dal punto di vista della convenienza che da quello di eventuali ripercussioni sulla salute. Dal momento che le norme riguardo agli incentivi economici sono mutate nel 2011, è stato tra i nostri impegni anche quello di offrire tempestivamente i ragguagli essenziali circa le differenze tra la vecchia e la nuova normativa.

### **Il sostegno al risparmio energetico previsto dalla Provincia autonoma**

Le modifiche varate nell'ambito delle provvidenze pubbliche a favore delle iniziative tese al risparmio energetico hanno indotto molti consumatori a rivolgersi al Centro in cerca di chiarimenti e consigli. Si sono allora individuate di caso in caso le forme di sostegno più opportune tra le agevolazioni finalizzate al risparmio energetico e quelle più generalmente dirette al recupero del patrimonio abitativo con i relativi benefici sul piano fiscale. Molte richieste sono state evase attraverso contatti telefonici, ma un gran numero di consumatori ha trovato immediato aiuto nella consultazione dei nostri opuscoli informativi e del sito internet, dove è presente una sezione dedicata ai quesiti più frequenti, ovvero alle FAQ's.

### **Consulenza su tematiche condominiali**

Anche nel 2010 la consulenza sul condominio ha fatto centro, rispondendo pienamente alle attese dei consumatori. Si è potuto notare un diverso atteggiamento dei proprietari di immobili nei confronti del servizio offerto, in quanto dai chiarimenti più spiccioli riguardanti i classici ambiti di contestazione riguardo a spese, lesioni delle norme del regolamento, disturbi arrecati dai vicini, si passa sempre più spesso ad affrontare tematiche che necessitano di un esame più dettagliato e di una consulenza personalizzata approfondita. Alcuni esempi: l'adozione di complessi sistemi di risparmio energetico, l'allacciamento a servizi di teleriscaldamento, l'organizzazione di ingenti lavori di ristrutturazione o innovazioni importanti (come l'installazione di elevatori o ascensori per persone anziane o portatrici di handicap), l'adeguamento degli immobili alle esigenze di prevenzione degli incendi e ai nuovi standard di sicurezza, la correzione di tabelle millesimali in seguito a variazioni nella consistenza della cubatura, e così via.

Per il 2011 si scorge con chiarezza la necessità di aggiornare l'attività di conciliazione del CTCU in materia condominiale sulla base del nuovo panorama legislativo, nonché di adeguare il vademecum già pubblicato ai più recenti pronunciamenti giurisprudenziali. Da valutare infine la possibilità di allargare l'offerta della consulenza a tutto l'ambito, di estremo interesse, delle stipule contrattuali nel settore delle compravendite.

### **Consulenza sui contratti preliminari di compravendita di immobili**

Il CTCU è già attivo da tempo nell'ambito della consulenza immobiliare, per quanto riguarda l'esame e la preparazione dei testi contrattuali destinati alla stipula di preliminari di compravendita. I testi contrattuali sottoposti all'esame degli esperti del CTCU presentano

spesso importanti lacune ed espongono l'acquirente a rischi non giustificati: talora mancano ad esempio delle clausole che prevedano penalità in caso di ritardi nella consegna dell'immobile, o non si dice nulla di una fideiussione bancaria che l'impresa costruttrice deve rilasciare all'acquirente, come pure si tace volentieri sulla copertura assicurativa decennale da prevedere per tutelarsi dai vizi gravi della costruzione. I consumatori che si rivolgono al CTCU in cerca di aiuto possono allora trarre benefici concreti dalla consulenza e tutelarsi con efficacia dai molti rischi presenti. Accanto agli aspetti giuridici, vengono raccolti molti quesiti anche relativamente al trattamento fiscale delle compravendite e ai diversi oneri previsti dalla legge.

### **Proposte unilaterali d'acquisto**

Un problema da non sottovalutare, quello legato alle proposte d'acquisto unilaterali: nel 2010 è emerso che molte agenzie immobiliari ne fanno largo uso in forma di modulo da compilare per i clienti che si dimostrano interessati ad un immobile. Questi spesso non afferrano l'importanza di quanto sottoscrivono, anzi sono convinti di poter annullare in qualsiasi momento e senza alcuna penale l'impegno all'acquisto. È invece fondamentale far precedere la firma di un tale modulo da una chiara informazione: il consumatore deve sapere che la sua firma è vincolante, e che l'anticipo lasciato all'agenzia al momento della firma (solitamente intorno ai 5.000 Euro) rischia di volatilizzarsi in un attimo nel nulla.

### **Vizi di costruzione nell'immobile acquistato**

Sembra che le lamentele circa vizi e carenze riscontrati nell'immobile appena acquistato siano destinate ad aumentare di anno in anno: muffe, crepe alle pareti, isolamento insufficiente sono problemi ormai all'ordine del giorno, e accomunano molti nuovi acquirenti di immobili. In generale le imprese edili coinvolte non esprimono grande disponibilità a sobbarcarsi lavori di risanamento e sistemazione a regola d'arte di quanto consegnato in condizioni non proprio ottimali, tanto che i consulenti del CTCU sono costretti a intervenire in prima persona, organizzando anche delle consulenze tecniche in grado di accertare senza alcun dubbio la presenza e la natura del danno lamentato. Solo una volta chiariti tutti i dettagli si addiuvano poi spesso ad un accordo tra le parti.

### **Fallimento dell'impresa costruttrice**

Non sono mancate neppure nel 2010 le segnalazioni relative a ditte di costruzione costrette a dichiarare fallimento prima di aver terminato i lavori ed aver consegnato gli appartamenti a chi li aveva già acquistati sulla carta. L'aiuto offerto dal CTCU ai malcapitati ha permesso loro di salvare il salvabile, recuperando nel limite del possibile gli anticipi e gli importi già versati ai costruttori a titolo di caparra confirmatoria.

### **Agenzie immobiliari**

Tra gli ambiti di azione del CTCU troviamo anche l'attività di informazione sui diritti e doveri di chi esercita professionalmente intermediazione immobiliare, segnatamente nell'ambito di un'agenzia. La principale raccomandazione che esprimiamo ai consumatori è quella di sottoscrivere solamente contratti che riportino con la massima esattezza la descrizione di ciò che si vuole acquistare e le relative condizioni economiche. Che dire allora di quelle situazioni, che pure ci vengono di quando in quando segnalate, dove il consumatore incontra una forte pressione da parte dell'agente immobiliare a firmare senza indugio, anche quando non ci si è soffermati per nulla o comunque in modo sufficiente su tutte le parti del testo – clausola per clausola? Le agenzie sono tenute a diversi obblighi, ad esempio anche per quanto riguarda la registrazione dei contratti preliminari. Capita però che anche quest'ultimo adempimento venga spesso demandato al consumatore, che naturalmente non sempre ha la dimestichezza necessaria per sbrigare il tutto in modo agevole.

## Casa, bilancio familiare e tessili

### **Come gestire al top le finanze domestiche: manager di famiglia 2010**

Lo strumento inaugurato nel 2009 per consentire la gestione online del bilancio familiare ripaga il CTCU con un grande successo di pubblico: più di 7.500 gli utenti registrati e attivi nella gestione del tool online, che in forma completamente gratuita ed anonima consente di tenere sotto controllo con un clic le finanze di casa. In un attimo sappiamo se ci sono i soldi per la rata dell'assicurazione in scadenza, se possiamo permetterci il bel pullover visto in vetrina, o se nel mese corrente è il caso di andare a teatro o piuttosto saldare i debiti ancora aperti. In periodi di magra è un bell'aiuto poter disporre di strumenti come questo. Dopo il successo riscosso nel 2009, il direttivo del Centro ha deciso di lanciare l'iniziativa anche per il 2010, aprendo nuovamente la caccia al/alla miglior manager di famiglia dell'anno. Criteri di valutazione sono stati ancora una volta la costanza e l'impegno nella registrazione dei movimenti di cassa, la programmazione delle spese e la componente sociale, vale a dire la condivisione di consigli e proposte con gli altri partecipanti al "gioco" nell'apposito blog. Il concorso si è svolto da febbraio a dicembre 2010, e nel gennaio 2011 è stata selezionata la vincitrice, che ha deciso di rimanere anonima ed ha ritirato il premio messo in palio di 500 Euro in contanti.

### **Prezzi dell'energia elettrica: siamo tra i più cari in Europa – ma possiamo comunque risparmiare qualcosa**

I consumatori residenti in provincia di Bolzano e più in generale in Italia sono tenuti a pagare di più per l'energia elettrica rispetto al cittadino medio in Europa: secondo l'Eurobarometro infatti, nel primo semestre del 2009 i prezzi dell'energia praticati in Italia al netto delle imposte sono risultati in assoluto i più elevati di tutta Europa, mentre considerando i prezzi comprensivi di imposte l'Italia si è assestata al terzo posto, dopo Danimarca e Germania. Esistono d'altronde dei potenziali di risparmio anche interessanti legati alla scelta più vantaggiosa del fornitore: fino al 12% dei costi potrebbero essere risparmiati orientandosi al meglio sul "mercato libero" (vale a dire da 385 a 440 Euro di risparmio), ma i consumatori sono piuttosto restii a cambiare il proprio fornitore. Come dimostra il raffronto condotto dal Centro nel 2010, è comunque giunto il momento di pensarci.

### **Tariffe elettriche biorarie e marketing aggressivo – i consumatori sono confusi**

A partire dal 1° luglio 2010, parecchie famiglie hanno avuto la possibilità di avvalersi delle nuove tariffe elettriche differenziate tra giorno e notte. Questa novità è stata accompagnata da diversi dubbi: chi può avvalersene? Quali sono le tariffe e quando si applicano? Esiste un obbligo verso il nuovo modello tariffario o posso oppormi? Come muoversi per ottenere un risparmio in bolletta? Si tratta solo di alcuni dei dubbi espressi dai consumatori, che il Centro si è trovato ad affrontare in prima persona, dato che l'Autorità nazionale per l'energia elettrica e il gas (AEEG) preposta all'attività di informazione non si è preoccupata di avviare tempestivamente un'adeguata campagna di informazione presso i cittadini. A ciò si è aggiunta a partire dai mesi estivi una intensa attività di marketing da parte dei vari gestori elettrici sul mercato libero, intenzionati a piazzare anche in Alto Adige il maggior numero possibile di contratti, talora anche con modalità piuttosto opinabili. I consulenti del CTCU hanno avuto il loro bel daffare nell'aiutare i consumatori intenzionati a recedere dai nuovi contratti stipulati senza la precisa volontà di cambiare gestore.

### **Rilevanti differenze nella qualità delle pile elettriche**

Prendendo le mosse da un'indagine condotta in Germania da Stiftung Warentest, che aveva analizzato il rapporto prezzo-prestazioni di diverse pile in commercio, il CTCU si è impegnato in un piccolo test incentrato sulla rilevazione dei prezzi di tali batterie. Le differenze di prezzo riscontrate sono giunte fino al 47%, a seconda dei modelli compresi nell'indagine e del tipo di struttura di vendita considerata. L'energia che otteniamo da una batteria rimane comunque la più costosa: se la corrente elettrica di rete ci costa da 0,17 a 0,20 per kilowattora (kWh), l'energia immagazzinata in una batteria costerebbe nel caso migliore 217,00 Euro. In tal caso però dovremmo collegare fra loro ben 300 pile mignon per ottenere un kWh.

## Trasporti e comunicazioni

### **Telefonia: una vera giungla per i consumatori**

Il comparto delle telecomunicazioni ha evidenziato anche nel 2010 numerose problematiche per i consumatori, nonostante il calo delle lamentele notato all'indomani del blocco automatico introdotto per tutti gli utenti nelle numerazioni a valore aggiunto (quelle con prefisso tipo 899 e simili). Rimangono comunque tutte le difficoltà connesse con l'attivazione di servizi non richiesti e con la disdetta dei contratti, soprattutto per quanto riguarda i "nuovi" gestori della telefonia fissa. Si è anche notato un rilevante aumento delle bollette gonfiate a causa di attività online prodotte via smartphone, dato che soprattutto i nuovi modelli si collegano direttamente ad Internet e scaricano dati e aggiornamenti senza richiedere il consenso dell'utente. Numerosi infine i reclami presentati al Centro relativamente alla qualità dei servizi offerti sia per quanto attiene alla rete fissa che in rapporto alla telefonia mobile e ad internet.

### **Esiste uno sportello reclami?**

Soprattutto nell'ambito dei servizi telefonici si sta affermando la tendenza a non considerare i reclami dell'utenza, a meno che non intervenga con decisione un consulente a nome dei consumatori. Quando invece sono questi ultimi a rivolgersi al servizio reclami del gestore telefonico, le loro richieste cadono nella maggior parte dei casi nel nulla – indipendentemente dal tipo di reclamo presentato e dalla serietà o dall'urgenza del problema lamentato. Le società telefoniche sembrano proprio reagire con prontezza ed efficienza quando il problema viene presentato per il tramite del Centro Tutela Consumatori. Succede così che il nostro Centro sta assumendo il ruolo di "sportello reclami" per le società telefoniche, che in tal modo esternalizzano i costi e l'impegno in termini di tempo che esse dovrebbero affrontare per raccogliere direttamente i riscontri della propria utenza: una pratica a dir poco inaccettabile. Purtroppo non possiamo attenderci soluzioni rapide a questo problema, a meno che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) non intervenga con decisione in merito. La cosa ci sembra attualmente abbastanza improbabile.

### **Andamento positivo delle procedure di conciliazione**

Positiva senz'altro la diffusione delle procedure di conciliazione, rese possibili dalla sottoscrizione di appositi accordi in merito. Grazie a queste si riesce infatti a giungere spesso a compromessi che soddisfano in gran parte le esigenze del consumatore, senza che quest'ultimo debba affrontare i costi, i tempi e le incertezze cui condurrebbe l'avvio di un procedimento davanti ai tribunali della Giustizia ordinaria.

### **Esposti all'Autorità antitrust**

In due diverse occasioni il Centro si è visto costretto a coinvolgere l'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato. Il primo esposto ha riguardato la società Teletu e l'impresa di recupero crediti Geri, che si erano permesse di disturbare i propri clienti risultanti debitori (e anche quelli che in realtà non erano tali) direttamente sul posto di lavoro, con l'intenzione di farsi saldare le fatture scoperte. Una decisione dell'Antitrust a questo proposito è attesa a breve: si tratterà di sapere se tale pratica può essere considerata illegale o meno.

Il secondo esposto riguarda invece Telecom Italia, per aver preteso il pagamento dei costi necessari per la rimozione o lo spostamento di cavi telefonici che la Società in passato aveva posato per esigenze proprie in terreni privati (si tratta di varie migliaia di Euro per ogni intervento). A suo tempo era invece stato garantito ai proprietari dei fondi che, in caso di necessità, tali operazioni sarebbero state svolte a titolo gratuito. La modulistica fatta sottoscrivere ai malcapitati cita inoltre degli articoli di legge che dovrebbero regolare in dettaglio i "criteri per l'assunzione dei costi": peccato però che in questi articoli non si trovi nulla di chiaro al proposito. Stiamo attendendo a breve un pronunciamento dell'Autorità.

## Alimentazione

### **Nuova marcatura europea per il “bio”**

Nei primi mesi dell'anno i consumatori europei sono stati chiamati a votare quello che ritenevano il miglior logo in concorso per la marcatura del “bio”. A luglio si è conosciuta la decisione in proposito ed è stato presentato un logo che è entrato immediatamente in vigore, ma che sarà vincolante su tutti i mercati solo dopo una fase transitoria di due anni. Questa marcatura garantisce il rispetto degli standard minimi previsti dal regolamento europeo sui prodotti biologici, e potrà essere affiancata dalla stampa del logo dell'organizzazione di certificazione, ad esempio Bioland o Demeter. Il CTCU si è fatto carico di informare adeguatamente i consumatori al proposito.

### **Prezzi di frutta e verdura: sempre alti, pur con varie differenze**

Alla fine di maggio il nostro Centro ha organizzato una rilevazione dei prezzi al dettaglio di frutta e verdura nella città di Bolzano, procedendo a calcolare un prezzo medio per ogni tipologia di merce considerata nel singolo punto vendita compreso nella rilevazione. Questi prezzi medi sono stati quindi raffrontati con quelli rilevati presso i Mercati Generali di Verona, centro primario del Veneto sulla base degli scambi commerciali. Di seguito un'esposizione dei risultati ottenuti: il punto vendita più costoso a Bolzano risulta essere il mercato settimanale di Via Rovigo, seguito a breve distanza da Piazza delle Erbe. Le differenze rilevate fra i prezzi di questi punti vendita e quelli risultati più convenienti giungono fino al 100%, ma persino al 200% in alcuni casi particolari. Volendo acquistare un determinato paniere di verdura a Bolzano, si vanno a pagare 20,52 Euro al discount, 33,23 Euro in Via Rovigo e 31,53 Euro in Piazza Erbe. Passando alla frutta, il risultato non cambia di molto: un paniere di frutta che al discount viene 13,61 Euro costa in Via Rovigo 22,58 Euro e in Piazza Erbe 20,29 Euro. Riguardo ai rincari che si riscontrano lungo la filiera, vale a dire tra il produttore e il consumatore finale, questa rilevazione conferma i risultati già emersi negli anni precedenti: il paniere di verdura che abbiamo considerato e che in Via Rovigo costerebbe 33,23 Euro, ai Mercati Generali di Verona (aperti ai consumatori ogni giorno dalle 9 alle 11) verrebbe 11,05 Euro – ossia un terzo.

### **Etichettatura: carente o assente fino al 76% dei casi**

Le disposizioni di legge non lascerebbero alcun dubbio: per frutta e verdura vendute al dettaglio è prevista un'indicazione scritta su cartelli che devono riportare la denominazione corrente del prodotto venduto e l'eventuale specifica (ad esempio mele Golden), il prezzo (€ al kg o a confezione con indicazione del peso), la categoria (extra, prima o seconda) e il Paese di provenienza (ad esempio Italia, con l'indicazione facoltativa dell'area geografica, ad esempio Val Venosta). La medaglia d'oro per quanto riguarda completezza e chiarezza delle informazioni va ai discount: quasi tutta la merce ivi esposta (il 94%) risultava provvista delle informazioni di legge. Un po' meno buona la situazione rilevata nei supermercati, dove spesso l'informazione circa la provenienza dei prodotti è stampata in caratteri così piccoli da renderne difficile la lettura. Le indicazioni più carenti si trovano però nei mercati settimanali: quasi nessuna informazione sulla provenienza, praticamente nessuna indicazione della categoria del prodotto, e in alcuni casi nemmeno del prezzo. Limitandosi ai mercati settimanali, possiamo dire che il 76% delle etichette risultava carente o del tutto assente.

Ai consumatori vengono allora taciute informazioni fondamentali: solo attraverso la lettura dei cartelli ci si può rendere conto della provenienza di un prodotto ed evitare così quanto (a spese della freschezza) subisce lunghi tragitti di trasporto e spesso viene coltivato in Paesi che permettono un impiego di pesticidi e fitofarmaci più ampio rispetto a quanto previsto in Italia. Le difformità riscontrate nei diversi luoghi di indagine sono state segnalate alle competenti Autorità, che dopo i controlli del caso hanno proceduto anche all'irrogazione di sanzioni. Rimane da sperare che da questo impegno nasca una maggiore attenzione verso la corretta informazione del consumatore.

## Consumo critico

Nel 2010 la consulenza incentrata sui temi del consumo critico e dell'elettrosmog è stata in grado di fornire a numerosi consumatori in cerca di aiuto un ausilio pratico e di immediata attuazione per orientarsi negli acquisti e in occasione di impianti da realizzare nell'abitazione. La maggior parte delle richieste avanzate ha avuto ad oggetto il grado di inquinamento connesso a varie apparecchiature elettroniche di intrattenimento ed informatiche comunemente presenti nelle nostre case, ma non solo. Abbiamo sempre più a che fare con inquinamento elettromagnetico prodotto da abitazioni confinanti e da installazioni realizzate da imprese private ed Amministrazioni comunali per garantire servizi "senza filo". Ci si chiede al proposito dove sia da tracciare il confine tra l'organizzazione di servizi di comunicazione da un lato, e il perseguimento di interessi privati con l'offerta di servizi di intrattenimento dall'altro. Quello che comunque ci appare evidente è la presenza di un vuoto legislativo che alcune imprese private sfruttano appieno per il perseguimento dei propri fini commerciali.

L'ottimo lavoro di rete perseguito dal CTCU collegandosi con iniziative analoghe in Italia e all'estero dà ora i suoi frutti, permettendo ai nostri consumatori di acquisire informazioni attendibili anche sugli sviluppi più recenti delle varie tecnologie. Così ad esempio per quanto riguarda gli impianti fotovoltaici, che sempre più consumatori scoprono quale investimento sensato per l'ambiente e per il proprio portafoglio. Perché questi però non arrechino anche dei danni indesiderati connessi alla produzione di elettrosmog, sono necessari alcuni accorgimenti che si vengono a conoscere nell'ambito di una consulenza presso il nostro Centro.

Grande anche l'importanza connessa alla disponibilità di materiali informativi, opuscoli e brochures, resa possibile grazie ai collegamenti internazionali del CTCU, che in parte ha anche provveduto a traduzioni in proprio in lingua italiana. Particolare favore ha raccolto la nostra sintesi e traduzione del lavoro su **"Bambini e cellulari"**, che si rifà ad una pubblicazione curata dalla Kompetenzzinitiative e.V. in Germania.

Il Gruppo di lavoro su "elettrosmog e scuola" ha portato grazie alla collaborazione con l'Istituto Pedagogico della scuola in lingua tedesca ad affrontare diverse tematiche di interesse generale, tese a garantire sia nelle nuove costruzioni scolastiche che nell'esistente un ambiente scolastico meno inquinato da radiazioni elettromagnetiche e dunque meno teso per chi vi studia o vi lavora. La realizzazione di molti accorgimenti sarebbe sensata e attuabile senza grossi costi, ma spesso va a scontrarsi con problemi di ordine burocratico.

Relativamente all'attuale situazione della nostra società, dove per sempre più persone risulta "normale" disporre ovunque di servizi di comunicazione mobile, riteniamo urgente intervenire anche solo per illustrare semplici conoscenze di fisica che possano far comprendere a quali conseguenze stiamo esponendo la nostra salute. In tal modo ci auguriamo che il consumatore possa orientare le proprie scelte in modo consapevole.

Si conferma così anche il nostro impegno nel mondo della scuola, dove i giovani risultano essere tra i principali utilizzatori di tecnologie radiomobili, ma al tempo stesso anche una riconoscente controparte nel dialogo che riusciamo ad instaurare portando informazioni oggettive ed indipendenti. Noi stessi siamo spesso stupiti di quanto questi giovani interlocutori siano capaci di riflettere sui propri consumi e mettere in definitiva in discussione gli stili di vita che loro suggerisce tanta pubblicità. Ulteriori informazioni al proposito nella descrizione dedicata al "punto informativo-didattico infoconsum".

### **Iniziativa "io rinuncio", edizione 2010: meno è meglio**

Abbiamo davvero bisogno di tutto ciò che abbiamo? Abbiamo ciò di cui abbiamo bisogno? L'edizione 2010 dell'iniziativa "io rinuncio" è stata sostenuta anche dal CTCU, che ha chiarito come non si tratti di rinunciare ai consumi necessari, ma di offrire al consumatore uno stimolo di riflessione che lo porti a capire come il benessere sia indipendente dal livello dei consumi, anche chiedendosi se i propri acquisti non portino qualcun altro a rinunciare all'essenziale. È importante ad esempio acquistare una maglietta a prezzi stracciati se attraverso questo acquisto qualcuno nel Sud del mondo deve rinunciare ad un salario dignitoso o a tempi di lavoro umanamente accettabili? È il caso di comprare fragole in inverno, se questo acquisto rappresenta un affronto per l'equilibrio ambientale e induce magari difficoltà al sistema produttivo del luogo dove vivo?

## Centro Europeo Consumatori - CEC (ECC-Net)

Il CEC traccia anche per il 2010 un bilancio estremamente positivo riguardo al lavoro svolto: quasi 4.400 complessivamente i consumatori rivoltisi allo sportello transfrontaliero, considerando anche il numero degli abbonati alla newsletter, quello delle richieste di materiali informativi e, non meno importante, quello delle persone coinvolte negli interventi formativi che hanno interessato diverse classi delle scuole superiori.

### Attività proattive

Il CEC ha prodotto 29 comunicati stampa sulle più diverse tematiche di attualità, riscuotendo una vasta eco e inducendo un buon numero di richieste di interviste e relativi resoconti attraverso i media. Nel 2010 hanno anche visto la luce diversi fogli informativi e si è provveduto ad aggiornare una buona parte dei materiali già da tempo in circolazione. L'edizione europea del bollettino mensile di informazione "Pronto consumatore" ha trovato grande riscontro, tanto che si è visto aumentare di molto il numero degli abbonati interessati a ricevere regolarmente le relative informazioni, giunto ora esattamente a 2.357. Le news sono disponibili anche direttamente, consultando le pagine internet del CEC. I visitatori del sito sono stati nel 2010 ben 387.402. Sul tema dei "viaggi" è stata elaborata una brochure ricca di informazioni e consigli pratici, presentata nel mese di maggio ai media nell'ambito di una conferenza stampa. In novembre invece si è organizzato uno stand informativo nell'atrio della stazione ferroviaria di Bolzano, volto essenzialmente ad avvicinare i viaggiatori desiderosi di conoscere i propri diritti nel trasporto ferroviario. Infine, in dicembre, presenza all'aeroporto di Verona, dove si è riscosso grande interesse e richiesta di informazioni da parte dei passeggeri di compagnie aeree. Come già aveva avuto luogo un anno prima, anche nel 2010 si è organizzato un incontro con la Polizia delle comunicazioni di Bolzano, destinato essenzialmente alla discussione degli aspetti legati al commercio elettronico. Un ulteriore scambio di esperienze si è avuto in ottobre, quando il CEC e la rete europea di Europe Direct hanno avuto l'occasione di un incontro nella città di Trento. Da segnalare infine la partecipazione di una consulente del CEC in veste di referente ad un'occasione formativa promossa dalla sezione delle agenzie viaggi in seno all'Unione commercio: i numerosi operatori di agenzia hanno avuto una preziosa possibilità per conoscere più da vicino i propri obblighi di informazione verso il cliente e in generale i fondamenti normativi dettati a tutela del consumatore.

### Attività reattive

In risposta alle esigenze espresse dai consumatori, il CEC ha elaborato anche nel 2010 un gran numero di pratiche inerenti reclami e richieste di informazioni di varia natura: la parte del leone va ascritta sicuramente al comparto dei viaggi (offerte a pacchetto e passaggi aerei). Non sono però mancati molti reclami, soprattutto da parte di consumatori di lingua italiana, relativamente al commercio elettronico: il fenomeno dei "costi occulti" all'interno di pagine internet (dove i diversi servizi offerti appaiono come gratuiti, ma non lo sono in virtù di clausole espresse in modo invisibile o incomprensibile), che in passato sembrava riguardare solamente consumatori dell'area germanofona, è sbarcato evidentemente nel corso del 2010 anche in Italia. In particolare, una ditta operante in Germania ha aperto in aprile un sito in lingua italiana dedicato al download a pagamento di software normalmente disponibile gratuitamente nella rete. A migliaia i consumatori caduti in questa trappola, nella convinzione di usufruire di servizi completamente gratuiti. Le richieste pervenute a questo proposito al servizio consulenza del CEC sono state circa 600: per tutti questi consumatori sono state predisposte lettere tipo utili a rivendicare la propria posizione.

### Collaborazione nell'ambito del network ECC

Il CEC di Bolzano ha partecipato ad un rilevamento su scala europea dei prezzi praticati nelle aree sciistiche nella stagione invernale 2010/2011, su iniziativa del network degli European Consumer Centres (ECC-net). Delle 70 aree sciistiche contattate complessivamente nell'indagine (27 in provincia di Bolzano), solo 23 (12 nella nostra provincia) hanno risposto ai quesiti loro posti. I risultati scaturiti dall'elaborazione delle risposte degli operatori sono stati resi noti a mezzo di comunicati stampa e pubblicati sul sito del Centro. Il CEC è stato anche presente ai numerosi meetings organizzati dal network, nonché al cooperation day: si tratta di incontri molto utili allo scambio di esperienze e al continuo miglioramento della collaborazione tra i nodi della rete. Nell'ambito della cosiddetta study visit prevista dal programma di attività del CEC, due consulenti di Bolzano hanno visitato il Centro attivo in Polonia.

### Risoluzione alternativa delle controversie (RAC) in Europa

Anche lo scorso anno ha conosciuto un grande impegno del CEC nel tentativo di giungere a conciliazioni stragiudiziali, soprattutto attraverso il coinvolgimento di Risolvionline, organo di conciliazione online organizzato dalla Camera di commercio di Milano. Si tratta di procedimenti svolti in modo assolutamente gratuito e per i quali esiste un accordo di intensa collaborazione concluso tra il CEC Italia e Risolvionline. Nel mese di dicembre il CEC di Bolzano ha rappresentato gli interessi di 8 consumatori all'interno di un procedimento contro un'impresa austriaca. Fortunatamente si è riusciti a trovare in tutti questi casi una soluzione soddisfacente, in grado di evitare ai consumatori il disagio e i costi di un normale procedimento davanti alla Giustizia ordinaria, i cui esiti sarebbero stati tutt'altro che scontati. Sempre in tema di RAC, si è provveduto a redigere un nuovo foglio informativo e ad aggiornare le informazioni già presenti nelle pagine internet del Centro.

## Formazione dei consumatori e formazione interna

### **Il punto informativo-didattico sul consumo infoconsum**

Insegnanti e dirigenti scolastici stimano ormai da tempo il nostro punto informativo quale affidabile riferimento, da consultare quando si tratta di reperire materiali e suggerimenti utili alla preparazione di interventi didattici che coinvolgono le tematiche di interesse consumeristico. Anche nell'ambito delle lezioni affidate ad esperti esterni alla scuola rappresentiamo un riferimento di prim'ordine, a disposizione per organizzare presenze formative, workshops e incontri con scolaresche in collaborazione con diversi ordini di istituti scolastici e nell'intero ambito provinciale.

Lo scorso anno abbiamo registrato una grande mole di richieste, alla quale siamo riusciti a far fronte nonostante le modeste disponibilità: quasi cento le classi coinvolte, oltre ad alcune manifestazioni in orario serale riservate ad un pubblico adulto. Siamo convinti che se qualcosa come 2.300 giovani hanno l'occasione di avvicinarsi a tematiche del consumo critico e consapevole, un riflesso più o meno ampio si avrà anche nei confronti dei loro genitori, parenti o amici, con il risultato di suscitare interesse o almeno curiosità in un più vasto numero di persone. In tal modo avremo raggiunto non solo i soggetti direttamente coinvolti, ma anche indirettamente un'ampia cerchia di potenziali interessati, innescando un meccanismo conosciuto come effetto moltiplicatore. La nostra speranza è infatti che sempre più consumatori dispongano di un grado di informazione e sicurezza tale da consentire loro di orientarsi sul mercato senza la necessità di ricorrere ad ulteriore aiuto.

Il servizio che offriamo alle scuole non si limita naturalmente all'ambito dei principali centri urbani, ma si estende alla periferia e alle piccole comunità locali, dove è possibile concordare con i consulenti del Centro incontri e conferenze sui temi di maggior interesse.

Questi spaziano dall'ambito dell'alimentazione a quello delle assicurazioni, dai quesiti di ordine giuridico a quello che forse è l'argomento attualmente più gettonato, vale a dire l'elettrosmog (ulteriori informazioni al proposito nella relazione sulla consulenza dedicata al consumo critico).

Il progetto che nel 2009 era stato avviato per introdurre nelle classi un rilevatore dei cellulari accesi ("Paulprojekt", vedi relazione annuale 2009) ha riscosso un grande interesse non solo presso dirigenti scolastici ed insegnanti, ma anche da parte dei ragazzi coinvolti. Attualmente il CTCU è alla ricerca di una o più classi di istituti tecnici interessate e disposte a migliorare l'apparato di rilevazione collaborando con i giovani inventori di Stoccarda.

### **Progetto "Infoshopping casa"**

Sono sempre di più nella nostra provincia le famiglie costrette a fare i conti con una perdita nel potere di acquisto. Da un lato abbiamo salari e stipendi che crescono in misura insufficiente, mentre dall'altro troviamo una dinamica dei prezzi ormai fuori controllo. Le famiglie vengono sospinte verso il limite del loro sostentamento, e ogni spesa straordinaria o di grande entità minaccia pericolosamente questo equilibrio. Lo stipendio è esaurito già prima della fine del mese, tanto da indurre ad accendere crediti al consumo, acquisti a rate e varie forme di indebitamento per mantenere a galla le finanze familiari. Si tratta di problemi sociali che meritano senz'altro la massima attenzione a favore delle famiglie.

Nell'ambito del progetto "Infoshopping casa" il CTCU offre a queste ultime un ausilio nell'individuazione di soluzioni creative tese ad un consistente risparmio in occasione dell'acquisto, della costruzione o del risanamento dell'abitazione, per l'arredamento o anche per i normali acquisti e la conduzione della casa. Speciali consigli e proposte arricchiscono anche la sezione blog dello strumento online creato per la "conduzione del bilancio familiare". La consulenza al risparmio trova ideale completamento nella collaborazione con i media, vale a dire quotidiani, radio o televisione, all'insegna di un "rapporto creativo con il denaro". Un particolare coinvolgimento dei consumatori si rileva nella periferia, vale a dire nelle località minori. Gli incontri organizzati in tale ambito hanno coinvolto nel 2010 più di 1.000 consumatori.

### **Stiamo studiando per Voi**

Anche nel 2010 i collaboratori del CTCU hanno proseguito l'attività di formazione interna avviata nel 2009 nell'ambito di un progetto biennale, finanziato dal Fondo Sociale Europeo con la finalità di elevare lo standard delle conoscenze specifiche dei consulenti. Certo non è stato sempre agevole conciliare i tempi da dedicare direttamente ai consumatori con quelli necessari alla frequenza di un corso, ma i relativi sforzi sono stati ripagati dalle positive ripercussioni già notate nell'attività di ogni giorno. Il progetto di formazione in parola si è concluso nel dicembre 2010, ma ci si è resi conto della necessità di un continuo aggiornamento, stante la rapidità dei mutamenti in corso nell'intero ambito consumeristico (novità legislative, direttive, sentenze, presentazione di nuovi prodotti e servizi, ...). Una sfida per il futuro consisterà certamente nel riuscire a conciliare le necessità della formazione con quelle del servizio al consumatore.



## Conciliazione e composizione delle liti

Il maggior vantaggio di una composizione stragiudiziale delle liti sta nel evitare i svantaggi che porta con se un procedimento giudiziale. Una causa di norma è molto cara, perché il consumatore deve accollarsi l'onorario dell'avvocato, le spese del procedimento stesso, costi per eventuali perizie, etc. Inoltre le cause giudiziali devono seguire prescrizioni formali molto rigide, e pertanto può risultare difficile comprenderne gli sviluppi (a maggior ragione questo vale per processi che si svolgono all'estero); ed infine i processi di solito si protraggono per tempi lunghi – lunghissimi.

La durata ed i costi di un processo spesso non sono commisurati al valore della controversia stessa, ovvero al valore che il consumatore chiede in risarcimento. Nelle controversie fra consumatori e ditte l'importo conteso è spesso relativamente piccolo.

Pertanto una composizione stragiudiziale può essere un'alternativa interessante: porta a risparmiare tempo, denaro e rabbie: quelle offerte dalle istanze di conciliazione sono soluzioni spesso veloci, efficienti ed applicabili ad una vasta gamma di controversie, grandi e piccole. In ogni caso vengono preferite ai lunghi e costosi dibattimenti in sede civile – tanto più quando l'eventuale esito insoddisfacente non precluda le vie della giustizia ordinaria.

### **Il CTCU offre inoltre ai consumatori un accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:**

- Conciliazione generale
- Conciliazione con Telecom
- Conciliazione con Unipol
- Conciliazione con Enel
- Conciliazione con le lavanderie
- Conciliazione controversie condominiali (ANACI)
- Conciliazione con Poste Italiane
- Conciliazione con Wind
- Conciliazione con Tim
- Conciliazione con Vodafone
- Conciliazione con H3G
- Conciliazione con Tele 2
- Conciliazione con Fastweb
- Conciliazione Plurifonds / Laborfonds
- Conciliazioni transfrontaliere con il sostegno del Centro Europeo Consumatori
- Conciliazione RC-Auto

## **Progetti “Consumatori consapevoli”**

Due dei tre progetti della collana “Consumatori consapevoli” sono stati conclusi nel corso del 2010: le attività relative al progetto comprendevano l'aggiornamento e la ristampa della guida “Saper investire”, la realizzazione e messa in onda di 6 trasmissioni su argomenti bancari-finanziari, la realizzazione di 8 calcolatori online e l'informazione agli alunni delle scuole altoatesine.

### **La guida “Saper investire”**

In oltre 200 “schede” i consumatori possono trovare utili informazioni relative ai prodotti e ai servizi più richiesti del mercato bancario e finanziario, dal conto corrente ai mutui, ai fondi d'investimento ai cd. “derivati”. La guida contiene inoltre utili consigli di base per la gestione delle proprie entrate finanziarie e del proprio patrimonio, per la pianificazione del proprio budget familiare, sulle strategie d'investimento per diverse categorie di investitori e riguardo la scelta dei più adeguati prodotti di investimento. Le informazioni sui singoli prodotti sono state aggiornate con le novelle legislative intervenute dal 2008 ad oggi, in modo da poter fornire un quadro aggiornato delle disposizioni normative attualmente in vigore. Alla guida sono state aggiunte alcune pratiche “check-list” o questionari riguardanti alcuni aspetti dell'investimento, come ad esempio la valutazione preventiva del fabbisogno di investimento, di una consulenza finanziaria oppure dell'assunzione di un finanziamento, come ad es. il finanziamento relativo all'acquisto di un immobile di proprietà.

### **8 nuovi calcolatori online**

Attraverso l'uso dei nuovi calcolatori disponibili sul sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it) ciascuno può, gratuitamente:

- controllare gli interessi a credito e a debito del proprio conto corrente: Calcolatore estratto scalare
- controllare il rendimento del proprio fondo pensione: Previdenza integrativa
- confrontare varie offerte di mutuo casa: Calcolatore mutui
- calcolare le rendite di alcune tipologie di titoli: con interessi a tasso fisso e senza interessi
- calcolare il rendimento di un portafoglio di investimento: Calcolatore portafoglio
- analizzare le entrate e le uscite del proprio budget familiare: Calcolatore disponibilità finanziaria
- analizzare lo sviluppo di una pensione integrativa da programmare: Calcolatore pensione integrativa
- controllare che il mutuo che si sta rimborsando sia in linea con i limiti anti-usura previsti dalla legge: Calcolatore “soglia di usura”

## **Progetto “Rendiamoci conto”**

Il progetto “Rendiamoci conto”, dedicato ai settori garanzia, pratiche commerciali sleali e strumenti creditizi, è giunto alla sua conclusione nel giugno del 2010. Nel ambito del progetto è stato creato uno sportello ad-hoc destinato alla consulenza ai consumatori nelle materie del progetto. Tanti i casi di garanzia trattati, molti anche i consumatori che avevano firmato contratti di credito troppo onerosi. In molti casi i consulenti del CTCU sono riusciti ad ottenere risultati positivi per i consumatori. Molti casi di pratiche commerciali sleali sono stati segnalati all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Oltre all'attività di sportello sono stati realizzati fogli informativi e varie pubblicazioni, trasmissioni TV e radio nonché molteplici interviste e comunicati stampa sugli argomenti del progetto.

## Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

### **www.prontoconsumatore.tv: la televisione dei consumatori è online**

Nell'estate del 2010 ha preso avvio la televisione dei consumatori online. Secondo il sistema del "video on demand" conosciuto ad esempio con Youtube, questa piattaforma consente in qualsiasi momento la fruizione di vari contributi video predisposti dal CTCU. Sono disponibili anche dei contributi audio, accessibili attraverso le pagine internet dedicate al bilancio familiare online. Tutte queste nuove tecnologie permettono di diffondere l'informazione per così dire al domicilio del consumatore – un bel vantaggio rispetto agli orari fissi di trasmissione del passato.

### **Radio e TV**

Anche nel 2010 il CTCU era molto presente nei media. A seguire un breve estratto degli appuntamenti fissi:

- Puntopiù: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Bolzano (9 edizioni)
- „Schlau gemacht“: in onda ogni martedì sul canale Rai Radio tedesca (ripetuta il venerdì)
- „Achtung Falle“: in onda su Radio Holiday ogni lunedì (ripetuta il martedì)
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)
- La copa dal caffè: Radio RAI ladina (mensilmente)

Inoltre a seguito dei comunicati stampa vi sono state numerose interviste e prese di posizione nei vari media.

### **Attività rivolta ai mezzi di comunicazione**

Nel 2010 sono stati diffusi **115 comunicati stampa** fra i media.

### **01-2010**

<p><u>Impossibile dare il consenso al trattamento dei dati sanitari</u> Stampa, 11.01.2010: informativa insufficiente! Richiesta d'incontro urgente!</p>
<p><u>Conti deposito sempre più apprezzati</u> Stampa, 12.01.2010: Un buon modo per parcheggiare i propri risparmi</p>
<p><u>Costo delle Caselle Postali: aumenti fino al 300%</u> Stampa, 14.01.2010: Già la vecchia tariffa era quasi cinque volte più cara rispetto all'Austria - Il CTCU denuncia Poste Italiane S.p.a. all'Antitrust per abuso di posizione dominante</p>
<p><u>“Esonero canone RAI per gli ultra 75 enni. Chi l'ha visto?”</u> Stampa, 22.01.2010: Persiste in capo a tutti gli utenti l'obbligo di pagare l'abbonamento TV - Il CTCU sollecita il Ministro dell'Economia e delle Finanze ad attivarsi</p>
<p><u>Il Comitato “Salviamo la stazione di Bolzano” ha analizzato quanto è stato illustrato nella presentazione ufficiale del Masterplan e del Piano Urbano della Mobilità ed ha rilevato varie incongruenze</u> Stampa, 25.01.2010: Il Comitato rinnova perciò le proposte già presentate</p>
<p><u>Mutui 2009: rimborsi per interessi oltre il 4%:</u> Stampa, 25.01.2010: C'è tempo fino al 31 gennaio per presentare l'autocertificazione!</p>
<p><u>Nuovo logo per i prodotti „bio“ in Europa</u> Stampa, 26.01.2010: I consumatori invitati a votare il sigillo preferito</p>

Confronto prezzi energia elettrica nell'UE  
rilevazione Eurostat

Prezzo dell'energia: l'Alto Adige fra i più cari d'Europa

Stampa, 29.01.2010 - CTCU - è tempo di vagliare le offerte del mercato libero - Possibili risparmi fino anche al 12% sulla bolletta. Incomprensibile: venditori nazionali battono la Seltrade

## 02-2010

Premio di cubatura nell'ambito della riqualificazione energetica degli edifici: arriva la proroga a tempo indeterminato

Stampa, 02.02.2010: Cessato allarme per tutti i proprietari preoccupati di avviare i lavori di risanamento della propria casa entro il 2010 al fine di non farsi sfuggire il bonus volumetrico.

Si cercano i "manager di famiglia" del 2010

Stampa, 04.02.2010: Gestire con successo la propria "azienda-famiglia" con il libretto contabile online

Buoni vacanze

Stampa, 09.02.2010: In vacanza con il contributo dello Stato - L'iniziativa scade il 30 giugno 2010

Per San Valentino regalate fiori eco-sostenibili

Stampa, 11.02.2010: Chi però sceglie di regalare fiori del commercio equo e solidale, può essere sicuro che il suo regalo non andrà a discapito dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente.

Mutui e surrogazione: alcune banche chiedono ancora i costi notarili

Stampa, 15.02.2010: CTCU: non devono esserci costi, nemmeno di notaio

Azione "Io Rinuncio" 2010: "Meno è meglio"

Stampa, 17.02.2010: Ti serve davvero tutto ciò che hai? E hai davvero tutto ciò che ti serve?

Attenzione: sono tornati i contratti pluriennali!

Stampa, 19.02.2010: Il CTCU si è rivolto alla Commissione Europea per chiedere l'abolizione di questa norma di legge.

## 03-2010

Bambini e cellulari: un incontro pericoloso

Stampa, 02.03.2010: Lo scorso venerdì il CTCU, in collaborazione con l'Istituto pedagogico tedesco, l'Ufficio di Gabinetto della Provincia e la Kompetenzzinitiative ha presentato la brochure "Bambini e cellulari. Un incontro pericoloso".

Assicurazioni: Lista virtuosa per salvarsi dai contratti pluriennali

Stampa, 05.03.2010: A breve sul sito del CTCU la lista degli intermediari assicurativi che offrono esclusivamente contratti a scadenza annuale nel ramo danni

L'UE ammette la patata OGM

Stampa, 08.03.2010: CTCU: decisione non rispetta la volontà dei consumatori

Non è un pesce d'aprile!

Stampa, 10.03.2010: Modificati i valori limite per poter usufruire della detrazione Irpef del 55%

<p><u>Legge regionale Valle d'Aosta</u> Il testo della legge</p>
<p><u>Energia a buon mercato per tutti i clienti domestici!</u> Stampa, 11.03.2010: La Regione Valle d'Aosta dimostra come si possa riparare ad un torto durato anni</p>
<p><u>Nuovo parcheggio dell'ospedale: caro tariffe, passo in avanti del Comune di Bolzano</u> Stampa, 11.03.2010: Il comitato: buon segno, ma non basta; ora seguano gli altri</p>
<p><u>Giornata mondiale dei consumatori: CTCU presenta la relazione sulla sua attività nel 2009</u> Stampa, 15.03.2010: Sono sempre di più...</p>
<p><u>"Vuoto a rendere, molto meglio!": campagna 2010 al via il 24 marzo</u> Stampa, 17.03.2010: L'impiego di bottiglie con il sistema di vuoto a rendere nell'ambito degli acquisti quotidiani costituisce un contributo concreto per la tutela dell'ambiente</p>
<p><u>CTCU lancia un salvagente in occasione della giornata mondiale dei consumatori</u> Stampa, 15.03.2010: Campagna soci a sostegno della tutela dei consumatori</p>
<p><u>Contravvenzioni da autovelox – Applicazione delle sentenze della Cassazione</u> Stampa, 22.03.2010: CTCU: ora i rimborsi del maltolto e i sequestri</p>
<p><u>Batterie per uso domestico</u> Stampa, 24.03.2010: Comparazione a Bolzano mostra notevoli differenze di prezzo</p>
<p><u>Allarme del CTCU: attenzione a sedicenti "guaritori"</u> Stampa, 29.03.2010: Centinaia – se non migliaia – di cittadini in questi giorni si stanno recando a Varna nei pressi di Bressanone, per incontrare l'uomo con lo "sguardo che dona".</p>
<p><u>Una soluzione veramente equa per tutti?</u> Stampa, 30.03.2010: La qualità dell'edificio come base per l'accesso agli incentivi</p>
<p><u>Il mutuo giusto in sette passi</u> Stampa, 31.03.2010: Confronta il mutuo in sette passi", il nuovo vademecum frutto della collaborazione tra il Consiglio Notarile di Bolzano ed il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) di Bolzano offre utili indicazioni a chi intende ottenere un finanziamento bancario</p>

#### 04-2010

<p><u>Nuovo parcheggio dell'ospedale: il ripristino dei posti auto blu era un "pesce d'aprile"</u> Stampa, 01.04.2010: Tra promesse mancate e aumenti dei parcheggi</p>
<p><u>Incentivi per cucine, forni &amp; Co.</u> Stampa, 08.04.2010: Rischio di innalzamento prezzi</p>
<p><u>Prezzi dentisti 2010</u></p>
<p><u>Dentisti: riparte l'operazione "Prezzi trasparenza online"</u> Stampa, 12.04.2010: Pubblicati sul sito del CTCU l'elenco di prestazioni e prezzi degli studi odontoiatrici che hanno aderito alla campagna per il 2010</p>
<p><u>Osservatorio conti e depositi 2010 del CTCU</u> Stampa, 16.04.2010: Aumentano i costi dei c/c (tradizionali) e calano i rendimenti dei depositi</p>
<p><u>Osservatorio conti e depositi 2010 del CTCU</u> Stampa, 16.04.2010: Le tabelle con i dettagli del confronto</p>

Parcheggi “blu” presso l’ospedale di Bolzano

Stampa, 22.04.2010: Assessore Ladinser smentisce ripristino, ma segnala disponibilità al dialogo – Il Comitato ed il CTCU protestano contro le tariffe di 1,20 euro in tutto l’Alto Adige: un ticket occulto per pazienti, famigliari, amici ed impiegati

L’acqua non si vende!

Stampa, 23.04.2010: Il CTCU a sostegno della campagna referendaria contro la privatizzazione dell’acqua

La posta elettronica certificata al cittadino

Stampa, 26.04.2010: Dal 26 aprile i cittadini avranno la possibilità di richiedere gratuitamente un indirizzo di posta elettronica certificata, detta in breve PEC

Antitrust sanziona Ford Italia ed alcuni concessionari per pratica commerciale scorretta

Stampa, 28.04.2010: Nel marzo del 2008 il Centro Tutela Consumatori Utenti, dopo le segnalazioni giunte da vari consumatori, aveva sottoposto all’AGCM una presunta pubblicità ingannevole, pubblicata su vari quotidiani

Lista virtuosa contratti annuali

Stampa, 30.04.2010: 86 intermediari danno un “altolà” ai contratti pluriennali

**05-2010**

Bond argentini

Stampa, 07.05.2010: nuova offerta di scambio del Governo argentino

Il Garante della Privacy sanziona l’Azienda energetica

Stampa, 12.05.2010: La società bolzanina AE riscontra le richieste della consumatrice solo dopo il ricorso all’autorità e deve liquidarle 400 euro di spese di lite

Investire in oro, il CTCU raccomanda prudenza

Stampa, 18.05.2010: L’associazione di tutela avverte: “Con i piani di investimento in oro, la spesa per i consumatori supera facilmente i guadagni”

Solarium: carenza nelle consulenze e livelli di irraggiamento al di sopra dei limiti consentiti

Stampa, 19.05.2010: Chiesto il divieto dei solarium per minorenni

Carte di credito revolving? Meglio evitarle ...

Stampa, 25.05.2010 – CTCU: occhio quando si firmano contratti di finanziamento presso gli esercenti!

Cure dentistiche offerte dal servizio sanitario pubblico

Stampa, 27.05.2010: Attese troppo lunghe scoraggiano i pazienti

Donazioni “di strada” poco trasparenti: fate attenzione!

Stampa, 28.05.2010: Della questione sono state ora interessate le Autorità competenti

**06-2010**

Mutui e tassi con “cap”: uno scudo contro gli interessi in salita

Stampa, 01.06.2010: Le banche non devono ostacolare la surrogazione!

La “bussola delle tariffe”

Stampa, 04.06.2010: Vi siete persi nel labirinto dei costi delle prestazioni odontoiatriche? Il CTCU vi mette a disposizione il nuovo servizio di orientamento.

<p><u>Confronto prezzi frutta e verdura 2010</u>                  Stampa, 07.06.2010: La tabella con i dettagli del confronto</p>
<p><u>Frutta e verdura</u>                  Stampa, 07.06.2010: Spesa sempre cara ed ancora pesanti le differenze di prezzo tra i diversi punti vendita del comune capoluogo</p>
<p><u>Previdenza complementare regionale: il Comitato etico non va abolito ma rafforzato!</u>                  Stampa, 10.06.2010: Il CTCU richiede maggior trasparenza: "ciò che risulta all'esterno, deve essere anche all'interno"</p>
<p><u>Assicurazioni auto: ISVAP: in Italia i premi sono il doppio rispetto a quelli di Germania, Francia e Spagna</u>                  Stampa, 14.06.2010: CTCU: check-up sui premi aiuta a risparmiare e garantisce almeno qualche risparmio!</p>
<p><u>Allarme del CTCU: aumentano i rischi legati al gioco d'azzardo</u>                  Stampa, 17.06.2010: Il CTCU invia un esposto all'Antitrust e ai Gruppi Parlamentari</p>
<p><u>Tariffa bioraria dell'energia</u>                  Stampa, 18.06.2010: CTCU: informazione dell'AEEG carente e "ingannevole"!</p>
<p><u>Mutui</u>                  Stampa, 21.06.2010: La tabella con i dettagli del confronto</p>
<p><u>Rilevazione mutui casa giugno 2010</u>                  Stampa, 21.06.2010: In calo i tassi fissi, ma si prediligono i variabili e con tetto massimo</p>
<p><u>Frutta e verdura: incompleti o mancanti il 51% dei cartellini obbligatori di legge</u>                  Stampa, 23.06.2010: Nuova indagine del Centro Tutela Consumatori Utenti a Bolzano</p>
<p><u>Spostamento cavi: CTCU e CRTCU denunciano Telecom all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per prassi commerciale sleale</u>                  Stampa, 25.06.2010: Cittadini costretti a pagare fino a 9.000 Euro ingiustamente</p>
<p><u>Rottamazione elettrodomestici usati</u>                  Stampa, 28.06.2010: Arriva il decreto "RAEE"</p>
<p><u>1° luglio 2010: la nuova tariffa bioraria</u>                  Stampa, 29.06.2010: Il CTCU pubblica piccolo opuscolo informativo</p>

## 07-2010

<p><u>Il CTCU su twitter.com</u>                  Stampa, 02.07.2010: L'informazione in pillole ai consumatori pubblicata in tempo reale su twitter</p>
<p><u>Conti e depositi dormienti</u>                  Stampa, 05.07.2010: Disponibile nuova lista 2010 - attivo nuovo sportello per i rimborsi</p>
<p><u>Dentista a rate?</u>                  Stampa, 07.07.2010: Meglio informarsi in banca!</p>
<p><u>Bolzano città più cara d'Italia</u>                  Stampa, 08.07.2010: Prezzi +5,6% rispetto alla media nazionale</p>
<p><u>Mozzarella blu</u>                  Stampa, 12.07.2010: La mozzarella sta procurando non poche arrabbiate e insicurezze ai consumatori di tutta Italia. In questi giorni, infatti, aumentano le segnalazioni di mozzarelle che, una volta aperte, perdono il loro candore per diventare blu</p>

Stop ai maxi acconti sulle bollette del gas di AE!

Stampa, 14.07.2010: CTCU: sospendere il termine di pagamento e concedere la rateizzazione in caso di maxi bolletta - Basta con le fatture a singhiozzo

Casa fresca d'estate

Stampa, 15.07.2010: Più salgono le temperature all'esterno, più è piacevole stare al fresco in casa. Se però, nella fase di pianificazione dell'edificio, si è prestata troppa poca attenzione agli effetti del sole, presto anche in casa il caldo sarà quasi insopportabile. Cosa fare per rimediare?

EFSA: via libera per la Stevia?

Stampa, 20.07.2010: L'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA - [www.efsa.europa.eu](http://www.efsa.europa.eu)) ha sottoposto ad una nuova valutazione i dolcificanti estratti dalle foglie della pianta di Stevia ...

Vendite a distanza di contratti di energia

Stampa, 23.07.2010 - CTCU: segnalateci le pratiche commerciali scorrette!

Polizze vita tradizionali

Stampa, 30.07.2010: importi bassissimi in caso di liquidazione anticipata!

**08-2010**

Contratto preliminare di compravendita immobiliare

Stampa, 03.08.2010: Più tutela con il termine essenziale!

Il CTCU denuncia Teletu e Geri srl all'Antitrust

Stampa, 06.08.2010: Il CTCU denuncia Teletu e Geri srl all'Antitrust

Invio di merce non ordinata

Stampa, 10.08.2010: Nessun obbligo per i consumatori

Nel 2009 crollo della spesa delle famiglie in Alto Adige

Stampa, 13.08.2010: La diminuzione è del 6,7% in relazione al 2008 e del 15,6% in relazione al 2005 - Vengono a mancare i consumatori quale importante pilastro della congiuntura economica

Palese discriminazione nell'assegnamento delle classi di merito bonus-malus fra cittadini italiani ed esteri

Stampa, 19.08.2010: Il CTCU si rivolge alla Commissione Europea

Google Street View: va chiarito il quadro normativo!

Stampa, 23.08.2010: Google e Parlamento però tacciono a riguardo

Il nuovo Codice della strada ostacola la concorrenza fra le scuole guida

Stampa, 25.08.2010: Il CTCU: si temono aumenti nei costi delle patenti!

CTCU e centro commerciale a Bolzano

Stampa, 27.08.2010: Serve una concorrenza reale per dare davvero una possibilità di risparmio ai consumatori

Famiglie in crisi e bollette di energia e gas

Stampa, 31.08.2010: Il CTCU ricorda che si può richiedere il bonus



## 09-2010

<p><u>Riposizionamento stalli di sosta in superficie presso Ospedale Regionale di Bolzano</u> Stampa, 03.09.2010: E altre richieste</p>
<p><u>Sistemi di compensazione della CO2</u> Stampa, 07.09.2010: Con un semplice calcolo un ottimo risultato</p>
<p><u>Chiude l'osservatorio provinciale sul credito</u> Stampa, 10.09.2010 - CTCU: chiusura inopportuna, visto il perdurare della situazione economica assai critica</p>
<p><u>Dal dentista a prezzi convenienti</u> Stampa, 13.09.2010: 11 dentisti dell'ANDI offrono protesi parziali o intere a prezzi sociali</p>
<p><u>Come comportarsi in caso di incidente stradale?</u> Stampa, 16.09.2010: Consigli e risposte alle domande più frequenti sul tema</p>
<p><u>Confronto prezzi cancelleria scuola 2010</u> Stampa, 20.09.2010: La tabella con i dettagli del confronto</p>
<p><u>Indagine prezzi materiale scolastico e cartelle</u> Stampa, 20.09.2010: Verificati e raffrontati cinque punti vendita a Bolzano: differenze di prezzo poco significative e mancanza di concorrenza</p>
<p><u>Canone RAI: gli ultra 75enni non dovranno più versarlo</u> Stampa, 21.09.2010: CTCU: era ora!</p>
<p><u>Conti correnti in Italia</u> Stampa, 22.09.2010: Correntisti vessati: in Italia costi tre volte più cari che in Germania!</p>
<p><u>Google Street View, Garante fa intervenire la magistratura</u> Stampa, 23.09.2010: Disposto il blocco dei dati captati</p>
<p><u>Costi del dentista in Alto Adige: differenze del 100% e oltre</u> Stampa, 24.09.2010: Una nuova lista di confronto prezzi del CTCU crea maggior trasparenza e aiuta a ridurre la spesa</p>
<p><u>Sacchetti di plastica: a quando la loro definitiva uscita di scena?</u> Stampa, 28.09.2010: I contenitori riutilizzabili sono anche meglio di borse di carta o fatte con materiali sintetici</p>
<p><u>Nuovi incentivi per impianti fotovoltaici: previsioni poco "solari"</u> Stampa, 30.09.2010: Riduzione del 16% per i nuovi incentivi al fotovoltaico, che partiranno dal 31.12.2010</p>

## 10-2010

<p><u>Credito al consumo: ecco le nuove regole</u> Stampa, 01.10.2010: Basteranno per garantire più trasparenza e correttezza?</p>
<p><u>Condominio</u> Stampa, 04.10.2010: È sufficiente la maggioranza dei condomini per la revisione delle tabelle millesimali</p>
<p><u>Febbre da "superenalotto": È necessaria una maggior tutela per i giocatori e bisogna prevenire la dipendenza dal gioco!</u> Stampa, 05.10.2010: Lotterie estere: nonostante il divieto, sono sempre più attive</p>

<p><u>Azione Prezzi fermi 2005</u> Stampa, 12.10.2010: la tabella con i dati dettagliati della rilevazione prezzi</p>
<p><u>Città di Bolzano: azione prezzi fermi 2005</u> Stampa, 12.10.2010: Verificati e raffrontati quattro punti vendita a Bolzano. Su un assortimento di ventotto prodotti, aumenti dei prezzi fino al 100%: ben oltre l'inflazione del 12,4%</p>
<p><u>Conti correnti per giovani</u> Consulenze troppo brevi e documentazione poco "accessibile"</p>
<p><u>Reclami verso banche</u> Stampa, 21.10.2010: insistere conviene!</p>
<p><u>Per la "Giornata mondiale del risparmio" è disponibile presso il CTCU la seconda edizione della Guida "Saper investire"</u> Stampa, 25.10.2010: Numerosi utili consigli sui principali prodotti finanziari e di credito e sulla gestione del proprio bilancio familiare</p>
<p><u>SMARTPHONE ovvero telefoni troppo intelligenti?</u> Stampa, 27.10.2010: Il CTCU mette in guardia contro i pericoli di Iphone &amp; Co.</p>

## 11-2010

<p><u>Riscaldamento: un "secondo affitto" da pagare</u> Stampa, 03.11.2010: Una famiglia che 5 anni fa spendeva 1.500 euro per stare al caldo, oggi è costretta a pagare molto di più</p>
<p><u>Mutui e fondo di solidarietà: risorse limitate</u> Stampa, 08.11.2010 - CTCU: affrettarsi a presentare la domanda!</p>
<p><u>Troppi i casi di mancata o ritardata consegna di mobili ordinati</u> Stampa, 10.11.2010 - CTCU: ecco come far valere i propri diritti</p>
<p><u>Condomini con riscaldamento e acqua calda centralizzati: meno IVA sul gas metano</u> Stampa, 12.11.2010: Agevolazione concessa ad ogni nucleo familiare e non alla sola fornitura cumulativa</p>
<p><u>Mutui casa</u> Stampa, 17.11.2010: La tabella con i dettagli del confronto</p>
<p><u>Mutui-casa: rilevazione novembre 2010 del CTCU</u> Stampa, 17.11.2010: Tassi fissi interessanti (anche sotto il 4%). Si riduce il gap con il variabile</p>
<p><u>Lettera aperta: Elettricità e calcolatore "Trovaofferte" dell'AEEG</u> Stampa, 19.11.2010: Mentre Seltrade pubblica la propria offerta, Azienda Energetica Trading Srl latita. E la trasparenza dov'è?</p>
<p><u>Obbligo gomme invernali ...?</u> Stampa, 25.11.2010: Poca chiarezza e primi segnali di prezzi speculativi - con i test si sceglie meglio</p>

## 12-2010

<p><u>Dentista all'estero? Sempre più altoatesini lo cercano</u> Stampa, 01.12.2010: CTCU: è necessario un servizio odontoiatrico accessibile anche in Alto Adige</p>
---

<u>Mutui, importante novità</u> Stampa, 03.12.2010: Il tasso di interesse non si tocca più!
<u>Regali di Natale a misura d'uomo e d'ambiente</u> Stampa, 06.12.2010: Stanno perdendo importanza i beni materiali
<u>NO agli OGM per il benessere di tutti</u> Stampa, 09.12.2010: Il Direttivo del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) apprezza e saluta con favore l'impegno dell'Assessore provinciale Hans Berger affinché si continuino a vietare gli OGM in agricoltura
<u>CTCU: abolire il divieto per le lampadine tradizionali!</u> Stampa, 13.12.2010: L'Autorità per l'ambiente della Germania (Umweltbundesamt) rileva seri pericoli per la salute in caso di frantumazione di lampade a risparmio energetico
<u>Soppressione corse SASA</u> Stampa, 16.12.2010: Il CTCU chiede l'immediata riattivazione del servizio!
<u>Polizza Rc auto: risparmiare fino a 1.600 euro è facile!</u> Stampa, 17.12.2010: Differenze del 323% per le stesse polizze offrono un concreto potenziale di risparmio
<u>È inverno</u> Stampa, 22.12.2010: Come passare la stagione fredda mantenendo la linea!
<u>Otto nuovi calcolatori online</u> Stampa, 27.12.2010: Per tenere sotto controllo le proprie finanze
<u>Buone notizie in campo di risanamenti energetici</u> Stampa, 30.12.2010: Le detrazioni fiscali del 55% prolungate per il 2011

### La Vostra opinione ci sta a cuore!

Siamo molto interessati alle reazioni dei consumatori nei confronti dell'offerta di informazioni online del CTCU, tanto che la nostra homepage presenta da qualche tempo un tool per il "voting". Questi i risultati raccolti nel 2010 dalle indicazioni dei consumatori.

Siete soddisfatti dell'offerta informativa del sito?	<b>70,69%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 9,48% sufficientemente 18,10% non soddisfatti 1,72% nessuna indicazione
Siete soddisfatti del nostro servizio?	<b>62,92%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 5,17% sufficientemente 18,97% non soddisfatti 12,93% nessuna indicazione
Siete soddisfatti dell'esito del Vostro problema consumeristico?	<b>48,28%</b> molto soddisfatti o soddisfatti 7,76% sufficientemente 21,55% non soddisfatti 22,41% nessuna indicazione

## **Sedi staccate e sportello mobile**

Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 19

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

Ore di apertura settimanali: 3

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 12,5

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 5

Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazione e abitare/costruire/energia

Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 2

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di Rai Ladinia.

Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

Lana (Comune Lana)

Ore di apertura settimanali: 0,5 (2 ore al mese)

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

Trento: CRTCU (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

Inoltre intenso lavoro di pubbliche relazioni in Trentino (vedi [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)).

Sportello Mobile del Consumatore a Trento

Seguendo l'esempio di Bolzano, anche a Trento è stata istituita una struttura di consulenza mobile, che fa tappa nei comuni più importanti.

Val Gardena (KVW/ACLI)

In Val Gardena si sono tenute alcune ore di consulenza per i consumatori.

Sportello Mobile del Consumatore

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 188

Calendario attuale disponibile su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

Fermate: Aldeno, Andriano, Appiano, Auna di Sotto, Barbiano, Bolzano, Bressanone, Brunico, Caldaro, Castelrotto, Chiusa, Curon, Egna, Gudon, Lagundo, Laion, Laives, Lana, Lasa, La Villa, Latzfons, Luson, Malles, Martello, Merano, Naturno, Nova Ponente, Ora, Ortisei, Prato, S. Candido, S. Leonardo, S. Martino, S. Walburga, Sarentino, Senale - S. Felice, Scena, Sinigo, Siusi, Sesto, Sluderno, Terlano, Termeno, Tesimo, Tires, Val d'Ega, Vandoies, Varna, Velturmo, Verdines, Villandro, Vipiteno e altre località.

Infopoints

Uno o più Infopoints con informazioni attuali per i consumatori si trovano a Brunico, Campo Tures, Valdaora, Gais, Monguelfo, Dobbiaco, S. Candido, Falzes, Terento, Rio Pusteria, S. Martino e Bressanone.

## Nomi, cifre, fatti

### Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Tutela dei consumatori
- Ecoistituto
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e 10.029 ulteriori soci singoli. Nel 2010 si è tenuta un'assemblea dei soci.

### Membri del direttivo:

Presidente:	Maurizio Albrigo
Vice presidente:	Heidi Rabensteiner
Membri:	Maria Federspiel, Martin Wieser, Alfred Ebner
Direttore:	Walther Andreas
Revisori dei conti:	Arthur Stoffella, Josef Wierer, Alois Burger

Il comitato direttivo nel 2010 si è riunito 11 volte.

### Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente:	Luis Durnwalder
Camera di Commercio:	Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta
Centro Tutela Consumatori:	Walther Andreas, Heidi Rabensteiner, Josef Wierer, Fabio Degaudenz
Segreteria:	Elisabeth Spergser

## Riepilogo finanziario

### Entrate 2010

Provenienza		± 2009
Provincia	405.000,00	- 10%
Contributi progetti ed informazione consumatori	842.637,81	- 9%
Risorse proprie	269.072,92	+ 118%
Gesamt	1.525.290,73	+1%

### Uscite 2010

Projekte/progetti (samt Personal/compreso personale)	60,76 %
Personal/personale	27,94 %
Betriebskosten/costi gestione	6,90 %
Honorare/onorari	2,65 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	0,94 %
Diensträume/locali	0,81 %

### Collaboratori (al 31.12.2009)

	Tempo pieno	Part-time
<b>Centro Tutela Consumatori Utenti</b>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	4	5
Segreteria / prima consulenza		4
Collaboratori a progetto	2	
<b>Centro Europeo Consumatori</b>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	2
Segreteria		1
<b>Sedi esterne</b>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	4	8
Collaboratori occasionali		6
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>26</b>

**Collaboratori volontari: 44**

## **Dove trovarci**

**Sede centrale:** 39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 979914

**Infopoint e consulenze:** da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17 (nei settori diritto dei consumatori, servizi finanziari, telecomunicazioni ed assicurazione)

- Sportello Alimentazione: giovedì 9-11
- Sportello Casa  
Consulenza giuridica:  
lunedì e mercoledì ore 10-12  
Consulenza tecnica:  
martedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430  
Consulenza per questioni condominiali:  
martedì 15-17, giovedì e venerdì 10-12, tel. 0471-975597
- Consulenza consumo critico / elettromog  
lunedì e martedì ore 10-12 e 16-18, tel.: 0471-941465

**Centro Europeo dei Consumatori:** da lunedì al venerdì 8-16

**Punto informativo-didattico sul consumo:** lunedì e martedì 10-12 e 16-18

**Centro affiliato a Trento:** CRTCU: da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

### **Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:**

**Merano:** da lunedì al venerdì ore 8.30-12.15

**Silandro:** lunedì dalle 14.30 alle 17.30

**Bressanone:** 1°, 2°, 3° e 5° mercoledì del mese dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

**Chiusa:** 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

**Vipiteno:** Lunedì dalle 9 alle 11, Mercoledì dalle 17 alle 19

**Brunico:** lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, mercoledì ore 15.00 - 18.00, giovedì ore 9.00 - 12.00

**Val Badia:** Giovedì dalle 9.30 alle 11.30

**Egna:** giovedì 15-17

### **Centri di consulenza presso i comuni**

**Bolzano:** ogni venerdì dalle 10 alle 12

**Lana:** ultimo lunedì del mese dalla ore 17 alle 19

### **Sportello mobile:**

Il calendario con le fermate attuali dello sportello mobile del consumatore è consultabile sul sito del CTCU e nel Pronto Consumatore.

### **Infopoints in Val Pusteria:**

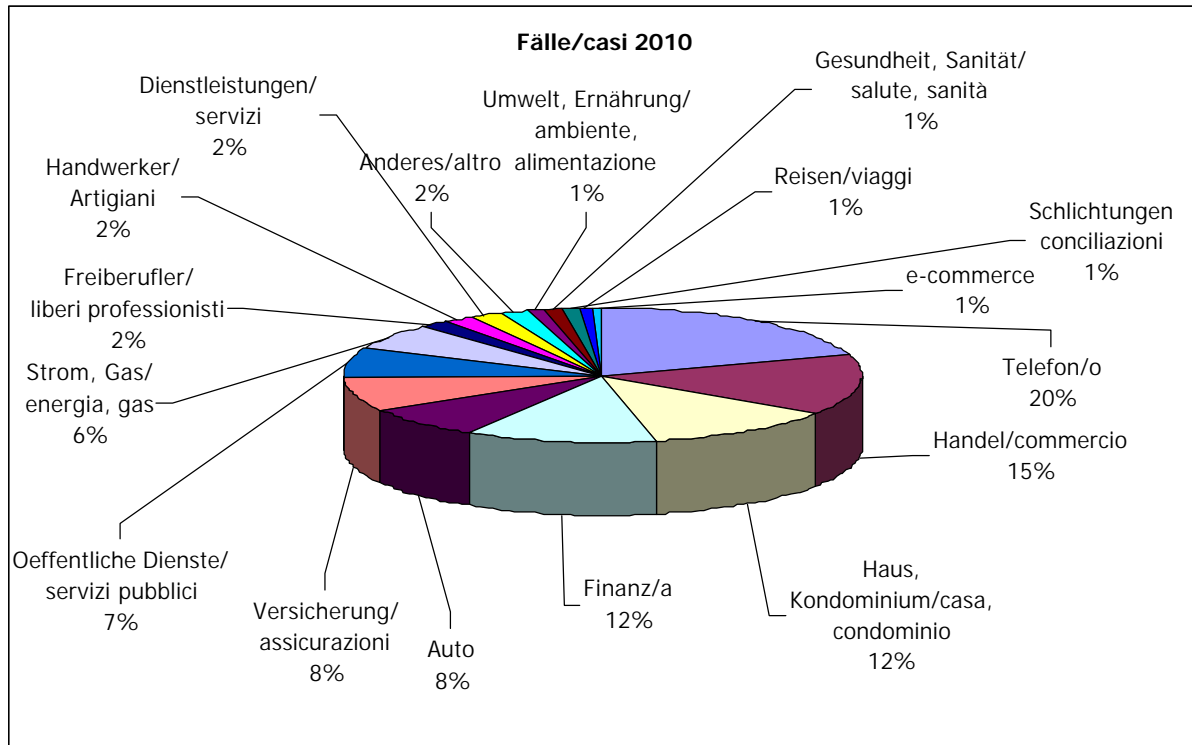
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

## **Riepilogo contatti con consumatori**

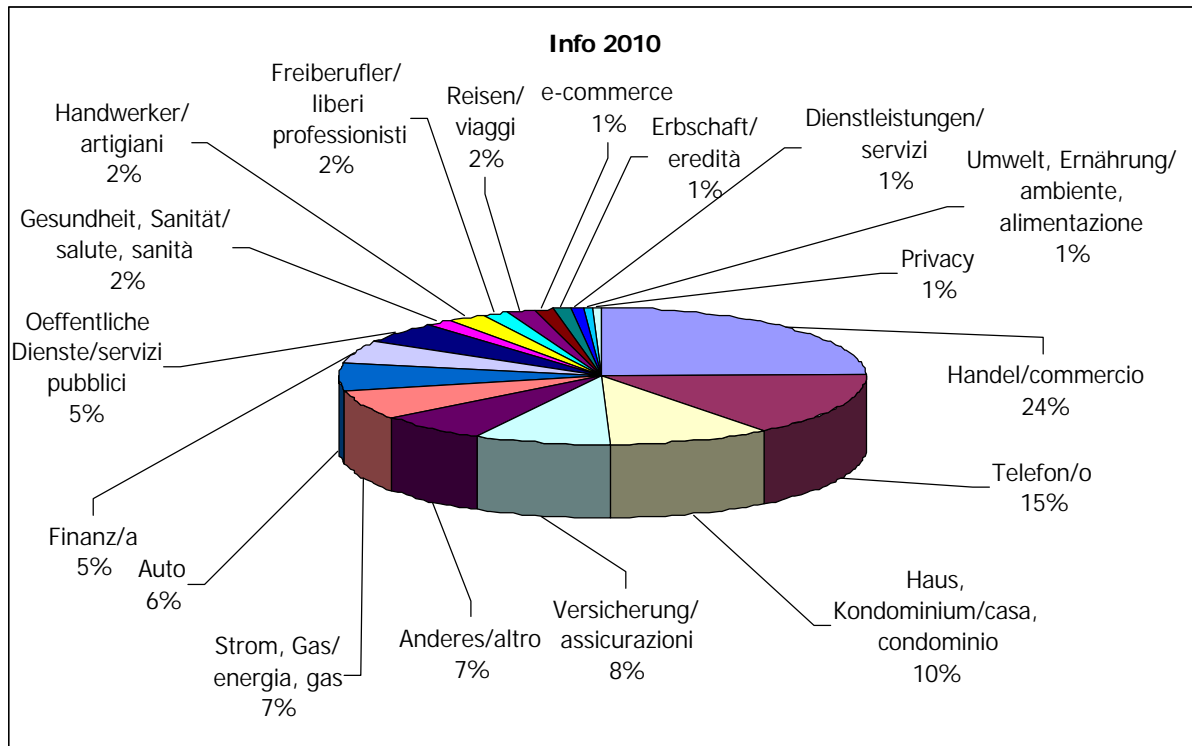
<b>Tipo di servizio</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>%</b>
Consulenze	7.822	10.421	-24,94
Richieste d'informazione: (telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)	22.262	17.267	28,93
Pubblicazioni distribuite	(567.800)	(735.500)	-22,80
Sportello mobile	4.687	4.990	-6,07
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	6.473	5.510	17,48
Seminari, conferenze	1.654	3.508	-52,85
Visite di alunni alla sede	2.302	2.048	12,40
Centro Europeo Consumatori: (richieste d'informazione ed consulenze transfrontaliere esclusi opuscoli e newsletter)	4.393	6.813	n.c.
<b>Totale</b>	<b>49.593</b>	<b>50.557</b>	<b>-1,91</b>
<b>Totale valore recuperato nelle controversie</b>	<b>760.000 €</b>		

Visite sui siti [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it), [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) e [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org): **2.464.760** (6.752 per giorno), totale pagine visualizzate: 9.178.371, abbonati newsletter: 12.667; utenti libretto contabile online: 7.600

## Consulenze per settori



## Richieste d'informazione per settori





**Orari:** lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

**Filiati** (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Pocolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

### Cosa offriamo?

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).

### Chi siamo?

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e viene promossa dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.



### Consulenza

#### ► consulenza generale:

lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

#### ► consulenze specialistiche (su appuntamento)

**diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)

**telecomunicazioni**

**servizi finanziari**

**assicurazione e previdenza**

**questioni condominiali**

**abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer 10-12,30, Tel. 0471 30 38 63, consulenza tecnica: mar 9-12 + 14-17 (Tel. 0471 30 14 30)

**alimentazione:** mer 10-12 + 14-17, gio 9-11

**elettrosmog/consumo critico:** lun+mar 10-12 16-18, Tel. 0471 94 14 65

#### ► conciliazioni

► **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-mar 10-12, 16-18, Tel. 0471 94 14 65



### Informazioni

► Pronto Consumatore – bollettino mensile (anche online alla voce „News“)

► biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili

► Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale

► Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)

► Puntopiu: I vostri diritti in onda (RAI Bolzano)

► Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì ore 18, replica sabato ore 21

► La copa dal café: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, ore 10



### e ancora

► test

► noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)

► accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.

► Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



### Formazione

► "incontri del venerdì"

► mediateca

► conferenze

► visite di scolaresche

► moduli didattici

### Centro Europeo dei Consumatori

questioni consumeristiche transfrontaliere: lun-ven 8-16 via Brennero 3, Bolzano  
Tel. 0471 98 09 39  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

**Associazione partner:** CRTCU – Trento  
[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)

### Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il 5 per mille dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: 94047520211.