

## RELAZIONE ANNUALE 2017

**La tutela del consumatore,  
una missione per il futuro**



**Centro Tutela Consumatori Utenti**

*La voce dei consumatori*

## Indice

Highlights 2017.....	3
2017: la tutela del consumatore, una missione per il futuro.....	4
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	5
Diritto dei consumatori e mercato.....	6
Servizi finanziari.....	7
Abitare, costruire, energia.....	8
Assicurazione e previdenza.....	9
Casa, bilancio familiare, tessili.....	10
Trasporti e comunicazioni.....	11
Ambiente e salute.....	13
Alimentazione.....	14
Viaggi e tempo libero.....	15
Consumo critico.....	15
Formazione dei consumatori.....	17
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	18
Conciliazione e composizione delle liti.....	19
Progetti 2017.....	20
<a href="http://www.centroconsumatori.it">www.centroconsumatori.it</a> .....	21
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	21
Sedi staccate e sportello mobile.....	30
Nomi, cifre, fatti.....	31

## Highlights 2017



### Confermati Direttivo e Presidente uscenti

Nel 2017 l'Assemblea dei soci ha confermato il Presidente e il Direttivo uscenti. Agostino Accarrino ha quindi di nuovo assunto la Presidenza del Centro. Nell'ambito del sistema di rotazione previsto, nel 2019 l'attuale Vicepresidente, Priska Auer, prenderà il suo posto.

### “Ok d'oro” alla Polizia Postale

In occasione della Giornata mondiale dei consumatori, che si celebra il 15 marzo di ogni anno, il CTCU ha assegnato per la decima volta il premio del consumatore “Ok d'oro”, per premiare iniziative meritevoli nell'ambito della tutela dei consumatori. Il premio è stato assegnato alla Polizia Postale, che grazie al proprio operato costante e puntuale a favore della popolazione contribuisce anche alla sicurezza degli utenti nel sempre più insidioso mondo digitale.



### Il CTCU ha aperto la sua undicesima sede periferica

A gennaio 2017, grazie al sostegno dei Comuni interessati, è stato possibile aprire l'undicesima filiale dell'Associazione. La nuova filiale ha sede in Val Passiria. Il nuovo servizio consentirà di soddisfare le richieste di consumatori e utenti in maniera ancora più capillare, ed evitare che gli stessi debbano percorrere lunghe distanze per disporre di un valida assistenza.

### Il Centro Europeo dei Consumatori ha compiuto 20 anni di attività!

La rete dei Centri Europei dei Consumatori è uno dei progetti flag-ship, per mezzo dei quali l'Unione Europea mostra la propria vicinanza ai cittadini attraverso l'offerta di informazione e consulenza senza frontiere e senza barriere linguistiche ai consumatori europei. L'Alto Adige ha, in questo, svolto un lavoro pionieristico: la sede di Bolzano esiste, infatti, dal 1996 ed è quindi attiva da prima che venisse implementata la rete degli sportelli. Di particolare soddisfazione il fatto che il CTCU assieme ad Adiconsum – partner del progetto - sia stato incaricato di gestire il CEC per altri 4 anni, cioè fino al 2021.



## **2017: la tutela del consumatore, una missione per il futuro**

Informare i consumatori, offrire loro consulenza, sostenere e rafforzare i loro diritti, soprattutto per via extragiudiziale, provvedere alla loro formazione: questi sono i principali compiti del CTCU. Questo è quello che abbiamo fatto anche nel corso del 2017, ampiamente e, riteniamo anche con notevole successo: la somma recuperata per i consumatori assistiti ammonta, infatti, a ben 1,8 milioni di euro, un aumento del 16% rispetto al 2016!

Anche nell'ambito della tutela dei consumatori sono purtroppo ancora molte le cose che restano da fare. Questo lo evidenzia anche la presente relazione annuale del CTCU, che viene pubblicata, come di consueto, in occasione della Giornata mondiale dei consumatori. Fra gli altri problemi degni di nota, le maggiori difficoltà le hanno tutti quei risparmiatori che, anche localmente, stanno tentando di ottenere rimborsi del proprio denaro investito e magari andato in fumo, a seguito anche di comportamenti poco virtuosi degli intermediari che hanno venduto o consigliato loro alcuni prodotti finanziari.

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

Nei quasi 11.000 casi di consulenza trattati abbiamo registrato un lieve calo rispetto al 2016 (-3%), mentre nelle richieste d'informazione (10.292) il calo è stato maggiore (-11%) rispetto al 2016. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che la consulenza e l'informazione ai consumatori si sta spostando verso l'online e sono sempre di più coloro che sfruttano ed utilizzano anche la nostra, vasta gamma di servizi online.

Le telecomunicazioni continuano ad essere il nocciolo duro delle richieste d'informazione e delle consulenze. Nell'ampio spettro dei temi trattati emergono poi soprattutto tre settori di fondamentale importanza: molti i dubbi nel settore del commercio in generale; il settore bancario-finanziario, che continua a generare spinose questioni con gli intermediari; il mercato dell'energia e del gas, dove gli oltre mille casi seguiti in un anno sono indice di condizioni del mercato ancora poco accettabili. I contatti complessivi con utenti e consumatori sono stati oltre 40.000.

### **Assenza di un vero equilibrio fra le forze in campo**

Vi è ancora molta necessità di apportare migliorie al quadro normativo esistente: troppo spesso, infatti, alle grandi aziende conviene sostenere lunghi processi giudiziari. A fronte di un eventuale successo, per chi abbia deciso di affrontare un processo, capita tuttavia che molti, altri consumatori, potenzialmente interessati da identiche o analoghe questioni, non siano a conoscenza degli esiti di un processo andato a buon fine oppure non posseggano più la documentazione necessaria a comprovare le loro pretese. Se si tratta poi di importi modesti, molti consumatori decidono di non dare corso ad alcuna azione davanti ai tribunali. Alle grandi società spesso anche una causa persa non arreca invece, più di tanto, un danno economico rilevante, poiché gli importi magari ingiustamente incassati a seguito di comportamenti poco virtuosi sul mercato arrivano di norma a superare abbondantemente l'ammontare delle richieste di risarcimento avanzate dai consumatori. Per questo il CTCU ha deciso di puntare maggiormente sulle procedure di composizione alternativa delle controversie: nel 2017 ne abbiamo seguite 620, con un aumento del 19% rispetto all'anno precedente.

### **Le richieste alla futura Giunta Provinciale**

Il nostro auspicio è che la prossima Giunta Provinciale possa prendersi a cuore, con maggior attenzione rispetto al passato, le numerose questioni aperte riguardanti i consumatori nella nostra provincia. Servono soluzioni a misura di consumatore, sia che si parli di energia (gratis), come anche di qualità nei servizi pubblici, nella sanità o nel trasporto pubblico locale. Per rendere più agevole la vita quotidiana di molti utenti e consumatori, vanno garantiti soprattutto modalità pratiche e semplici per il recupero di rimborsi, indennizzi e risarcimenti loro spettanti. In vista delle prossime elezioni amministrative, il CTCU invita i rappresentanti della politica locale ad informarsi più da vicino sulle tematiche che stanno a cuore ai consumatori. Solo chi ha conoscenza reale dei problemi con i quali utenti e consumatori si confrontano ogni giorno, potrà infatti sviluppare strategie e proposte politiche adeguate per cercare di porre rimedio agli stessi problemi.

### **Una missione per il futuro**

Tirando le somme dell'anno passato, i successi raggiunti mostrano che quando si parla di difesa e tutela degli interessi dei consumatori, essere caparbi paga. Le molte questioni ancora aperte e le richieste che risultano ancora annotate sull'agenda dimostrano che c'è ancora molto da fare prima di poter considerare davvero come affermati molti diritti dei consumatori oppure poter considerare raggiunta l'equità delle condizioni di offerta

nei vari mercati. A chi pretende dai cittadini una “maggiore responsabilizzazione”, come CTCU, chiediamo di crearne le cornici politiche, ad esempio, garantendo effettivi diritti ai consumatori nell'ambito dei mercati digitali, oppure creando una rete di controlli e sanzioni davvero efficaci per quel che riguarda mercati sempre più insidiosi e imperscrutabili. La crescente complessità della quotidianità e della responsabilità dei consumatori richiedono che gli interessi degli stessi siano considerati ad ogni livello. Uno degli aspetti che si dovrebbe anche considerare è quello di garantire nel lungo periodo le necessarie risorse finanziarie a chi si occupa di tutela dei consumatori.

### **I ringraziamenti**

Le molteplici attività, che in questa relazione possono essere riassunte soltanto sommariamente, sono il risultato dello sforzo di molti attori. Il nostro sentito ringraziamento va quindi a chi ci sostiene finanziariamente, in primo luogo alla Provincia Autonoma di Bolzano; inoltre alla Provincia Autonoma di Trento e alla Regione Trentino-Alto Adige, al Ministero dello Sviluppo Economico, alle Comunità Comprensoriali e ai Comuni altoatesini. Ringraziamo poi in particolar modo i molti, nostri collaboratori, dipendenti e anche volontari, che con dedizione esemplare hanno saputo far fronte in modo efficiente e con successo alle crescenti richieste di assistenza dell'utenza, e quindi anche al conseguente aumento delle responsabilità collegate.

Agostino Accarrino, Presidente

Walther Andreus, Direttore

## **Rappresentanza istituzionale dei consumatori**

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

Le difficoltà che i consumatori in 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 sono stati compiuti progressi nelle conoscenze e nelle competenze, che hanno consentito un rafforzamento reciproco della capacità di agire al fianco dei consumatori.

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, le Associazioni di consumatori di particolari contesti regionali che in Europa sono riunite nella rete NEPIM e la rete degli organismi di conciliazione di lingua tedesca.

### **Collaborazioni a livello provinciale e/o regionale**

Assessorati provinciali, Regione, Consulta provinciale dei consumatori, il Comitato Provinciale per le Comunicazioni, 37 commissioni taxi di vari Comuni, Comitato per la certificazione del vino altoatesino, Organo dirigenziale Controllo Qualità Alto Adige, Consiglio Camerale della Camera di Commercio di Bolzano, Comitato di sviluppo della previdenza complementare, Comitato civico per la sanità, Comitato etico provinciale, Conciliazioni Alperia, Carte della qualità Laborfonds – Plurifonds – Pensplan Centrum ed altre ancora.

### **Collaborazione a livello nazionale**

Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, 18 accordi di conciliazione nazionali (vedi capitolo conciliazioni), Protocollo d'intesa Terna, Protocollo d'intesa Asstra, Protocollo d'intesa Confservizi.

### **Le Carte della qualità**

Le Carte della qualità sono uno strumento previsto da leggi nazionali e provinciali, che mira a tutelare il consumatore nella sua qualità di utente di servizi pubblici locali. La carta della qualità viene applicata nel caso in cui un ente pubblico (es. un Comune oppure una Comunità Comprensoriale) affidi ad un'azienda privata l'espletamento di un servizio pubblico. La carta viene stilata di concerto con il CTCU. Nella stessa viene descritto il servizio da prestare e vengono fissati anche i relativi standard di qualità. La novità assoluta è la previsione di indennizzi per i casi in cui questi standard non vengano rispettati. Il 18 dicembre 2017 la Giunta Provinciale ha deliberato nuove linee guida per la stesura delle Carte della Qualità dei Servizi.

## Diritto dei consumatori e mercato

### **Criptomonete e furbacchioni generano insicurezza**

Anche il 2017 ha evidenziato chiaramente le possibili, gravi e costose conseguenze che possono scaturire dall'asimmetria informativa presente in alcuni mercati. Ci riferiamo da un lato alle criptomonete effettivamente esistenti, come i Bitcoin, che creano non pochi dubbi e rompicapi ai consumatori: si possono usare oppure no? Sono un valido investimento oppure meglio lasciar perdere?... e altro ancora. Dall'altro lato, l'Antitrust ha scovato e bloccato un intero sistema piramidale internazionale, nato sotto il mantello di una criptomoneta (che non esisteva). In questo sistema, chi stava ai vertici della piramide guadagnava importi da capogiro, mentre quelli più in basso pagavano e basta. Il CTU ha cercato di contrastare l'azione di questo sistema con una fitta campagna di (contro)informazione, soprattutto con interventi sui media e i social network; prontamente, ha dovuto subire però dagli ideatori dello stesso sistema la minaccia di azioni legali. Non è la prima volta che ciò accade: sempre più soggetti economici operanti sui vari mercati e autori di pratiche commerciali scorrette o aggressive, provano a minare ogni tentativo di controinformazione critica delle associazioni dei consumatori, attraverso anche la minaccia di cause risarcitorie.

### **Spesa record per il gioco d'azzardo; nuove forme fanno capolino**

La spesa per il gioco d'azzardo ha raggiunto un nuovo record: ben 1.217 miliardi di euro spesi nell'ultimo anno in regione (Trentino-Alto Adige); in questa somma non sono conteggiate le somme gettate al vento con giochi online, oppure con "opzioni binarie" o la partecipazione a lotterie di altri Paesi (Austria e Germania in genere). Questa somma equivale ad una spesa annua, pro capite di 1.145 euro, conteggiando anche lattanti e centenari, equivalente ad una spesa media annua per famiglia di ben 2.725 euro! Quest'importo è superiore agli importi destinati alla salute, alle telecomunicazioni oppure all'abbigliamento, con tutte le ripercussioni che ciò comporta per il potere d'acquisto delle famiglie. Ciò che preoccupa sono anche le nuove frontiere del gioco d'azzardo: nel 2017 abbiamo registrato un aumento di richieste relative alle cd. "trading apps", tramite le quali i consumatori puntano il proprio denaro sulle quotazioni di borsa nel brevissimo termine. Nonostante il notevole lavoro di informazione preventiva svolto, persiste la necessità di più incisive azioni di contrasto in questo ambito.

### **La garanzia: quando non si rispettano nemmeno le regole fondamentali**

Anche per quanto riguarda alcuni aspetti della vendita di beni di consumo, la tendenza non lascia intravedere scenari rosei. Molti operatori ignorano sistematicamente il sacrosanto diritto dei consumatori di ricevere un prodotto conforme. Palma nera agli acquisti di prodotti elettronici: i tempi per le riparazioni sono eterni, e anche per ottenere la sostituzione di un prodotto difettoso (pur prevista per legge) bisogna fare salti mortali. Singoli casi di reclamo vengono sì, spesso, risolti grazie all'intervento dei consulenti dell'Associazione, ma il dispendio di risorse e mezzi, di norma, è antieconomico se confrontato con il prezzo pagato per il singolo prodotto. Proprio questo è uno degli aspetti che gioca a favore delle ditte venditrici, le quali sperano che i consumatori desistano dal reclamo per ... sfinimento. L'unica speranza sarebbe quella di interventi più decisi dell'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato, la quale, purtroppo, non sempre dedica fenomeni localmente più circoscritti l'attenzione che questi meriterebbero.

### **Apparecchi segnalatori di fughe di gas: una vera "telenovela"**

Da diversi anni alcune società da fuori regione, con denominazioni sociali a volte assai simili fra loro, sono all'opera in provincia nella vendita di rilevatori di fughe di gas, attraverso il sistema del "porta a porta". Nel corso di tali vendite, non sono pochi i consumatori che sono stati convinti, anche attraverso argomentazioni quanto meno dubbie, a sottoscrivere contratti d'acquisto di tali apparecchiature. Nonostante le già numerose sanzioni comminate dall'AGCM ad alcune di queste società, il fenomeno si è ripresentato più volte anche nel corso del 2017. Di norma, grazie agli interventi dei consulenti del CTU, molti consumatori riescono a recedere da tali contratti capestro, e ad ottenere il rimborso degli acconti versati.

### **Consulenza in tema di eredità e regole di successione**

Anche nel corso del 2017, sono state molte le consulenze offerte riguardo la tematica "eredità e successioni", offerte grazie ad una Convenzione esistente tra il CTU ed il Consiglio Notarile di Bolzano. Nel corso di queste consulenze i consumatori possono disporre di una panoramica sulle principali regole di questa tematica, particolarmente importante quando siano coinvolte proprietà immobiliari.

### **Mercatino delle pulci "sfrattato"**

Il Comune di Bolzano ha deciso di sfrattare l'ormai storico mercatino delle pulci che si teneva, ogni primo sabato del mese, lungo le passeggiate del Talvera. A nulla sono servite le proteste di molti consumatori, cittadini e associazioni, fra cui anche il CTCU: il Comune è stato irremovibile. Dello storico mercatino, gradito da molti e vero esempio di tradizione, di riciclo e anche di risparmio di risorse, è rimasto poco o nulla. Resta da sperare che per il futuro quel poco che è rimasto possa rinascere a nuova vita.

## **Servizi finanziari**

### **Il valore delle azioni della Banca Popolare dell'Alto Adige**

Nel mese di febbraio 2017 il CTCU, anche per il tramite di uno studio legale esterno, aveva fornito assistenza a circa un centinaio di azionisti della Banca Popolare dell'Alto Adige, alle prese con la procedura di recesso dalla Banca, a seguito della sua trasformazione in Spa a fine 2016. In particolare era stata avviata una procedura di cd. volontaria giurisdizione davanti al Tribunale di Bolzano, per far valutare, da un perito indipendente nominato dallo stesso Tribunale, il corretto valore dell'azione in caso di recesso. A giugno 2017, il perito ha provveduto a fornire il suo responso, valutando il valore del recesso in euro 14,69 per azione contro i 12,10 euro fissati dalla Banca a fine 2016 (conviene ricordare che agli inizi del 2016 la Banca stessa aveva ancora indicato il valore in 19,65 euro). Per il momento, gli azionisti che avevano intrapreso questa strada, non hanno potuto ancora realizzare il maggior valore determinato dal perito, in quanto la Banca, a settembre scorso, ha provveduto ad impugnare la perizia. I soci receduti dovranno così affrontare, loro malgrado, un processo, la cui prima udienza è stata fissata per la primavera del 2018. Il CTCU continuerà a seguire il caso.

### **Casse Raiffeisen: impugnata la sanzione dell'AGCM**

Nella primavera 2016 l'AGCM, a seguito di una segnalazione del CTCU ed una corposa istruttoria, aveva comminato una pesante sanzione - pari a 26 milioni di euro - ad una dozzina di Casse Raiffeisen, contestando loro un'intesa anticoncorrenziale riguardo alcune condizioni bancarie e mutui con tasso floor. Avverso tale decisione le banche interessate avevano proposto ricorso davanti al TAR del Lazio e questo Tribunale, nel corso del 2017, ha dato loro ragione, ribaltando il verdetto dell'AGCM. L'AGCM ha tuttavia impugnato in appello (Consiglio di Stato) la sentenza del TAR e, ad oggi, non è stata ancora emessa la sentenza di questa Corte. La decisione definitiva potrebbe interessare numerosissimi consumatori della provincia, cioè mutuatari che avevano contratto fra il 2008 ed il 2014 mutui casa con tassi floor con le banche interessate dal provvedimento. Il CTCU continuerà dunque a seguire gli sviluppi anche di questa vicenda.

### **Mutui e clausole di tasso poco chiare**

Nel corso del 2017 alcuni consumatori, con l'assistenza del CTCU, hanno avviato alcune cause nei confronti di alcuni Istituti bancari locali, in relazione a mutui casa (a tasso variabile) stipulati anni addietro. In particolare, detti consumatori lamentano di aver pagato maggiori interessi, a seguito del calcolo effettuato dalle banche sulla base di formulazioni di tasso poco chiare o comunque indefinite. Le banche interessate avevano, infatti, fissato un tasso iniziale del rapporto, che andavano poi a modificare a propria discrezione e quindi unilateralmente e non in base a parametri oggettivi - vedi ad es. l'euribor - preventivamente fissati in contratto. Di qui la decisione di sottoporre la questione al giudice.

### **Gli Osservatori nel settore bancario**

Molto richiesti anche nel 2017 i confronti periodici, che il CTCU svolge da ormai 23 anni a questa parte; anche e soprattutto perché restano latitanti calcolatori ufficiali (l'ultimo era stato previsto dalla legge sulla concorrenza nel 2017, ma ad oggi non è stato realizzato). Il confronto mutui ha confermato nuovamente, che una surroga di un vecchio mutuo può portare a risparmi di spesa fino a 10.000 euro ed oltre.

Nei conti correnti i risparmi di spesa sono molto inferiori, ma costanti: con la migliore offerta del confronto, le famiglie che usufruiscono di un conto tradizionale allo sportello possono arrivare a spendere fino a 140 euro all'anno in meno che con l'offerta più cara. Nel caso dei conti online, il potenziale di risparmio può arrivare addirittura a più di 190 euro all'anno. Confrontare dunque conviene!

## **Poste e fondi immobiliari**

Grazie anche alla questione sollevata dal nostro Centro ancora a fine 2016, nella scorsa primavera Poste Italiane ha deciso di avviare un'iniziativa di rimborso per coloro che avevano investito nel fondo immobiliare cd. IRS, collocato dalle stesse Poste ancora nel 2003. Il fondo aveva chiuso a fine 2016 con una sonora perdita di quasi l'80 % del valore inizialmente investito. La soluzione proposta da Poste (sottoscrizione di una polizza vita a 5 anni) consentirà a ciascun sottoscrittore di recuperare alla fine circa un 74 % dell'investimento iniziale. Considerando anche la somma dei proventi e rimborsi anticipati incassati durante la vita del fondo IRS, ciascun sottoscrittore dovrebbe alla fine riuscire a recuperare ca. il 100 % del valore iniziale dell'investimento.

## **Abitare, costruire, energia**

### **Detrazioni fiscali e ristrutturazioni edili**

La maggior parte delle richieste poste ai consulenti del Centro nel corso del 2017, in relazione a problematiche di risanamenti e ristrutturazioni edilizie hanno riguardato le detrazioni fiscali. Restano molto richiesti i fogli informativi e la "Guida pratica in tema di detrazioni fiscali"; inoltre sono stati pubblicati vari comunicati stampa sulle novità nel settore. Nelle consulenze personali sono state anche analizzate le possibili alternative alle detrazioni, quali il contributo concesso dalla Provincia oppure il cd. conto termico. In questo modo è stato possibile offrire ai consumatori una panoramica a 360 gradi sui contributi esistenti per le opere di risanamento nell'edilizia.

### **Contributi provinciali per le misure di risparmio energetico**

A primavera del 2017 sono state riproposte i contributi per le misure di risparmio energetico e l'utilizzo di fonti d'energia rinnovabili. Questo ha comportato un aumento delle richieste di informazione da parte dei consumatori interessati. Oltre ad un ampliamento della percentuale del contributo, che può ora ammontare anche al 70% della spesa, le novità hanno riguardato anche i tipi di misura per le quali si può richiedere un contributo, come ad esempio la calibratura tecnica di impianti di riscaldamento o di raffreddamento. Un'ulteriore novità ha poi riguardato le tempistiche: da quest'anno si possono presentare le domande dal 1° gennaio al 30 giugno.

### **Consulenza su questioni condominiali**

Molti i quesiti che riguardano la vita in condominio. I proprietari delle singole unità abitative si chiedono, ad esempio, quali siano le "parti comuni" e come possono essere usate, quando vige l'obbligo di nominare un amministratore e come si possa revocarne la nomina; quali siano gli obblighi amministrativi da adempiere. Molte domande riguardano anche le maggioranze necessarie per deliberare in assemblea, come anche i calcoli delle varie voci di spesa. Altre domande riguardano l'assemblea condominiale: come convocarla? Quali i termini da rispettare? Quali deleghe si possono conferire? Le delibere possono essere impugnate, e come? Ai consumatori viene data risposta tramite consulenza personale oppure telefonica. Per offrire ai consumatori un'informazione più completa sull'argomento, per il 2018 è in cantiere la pubblicazione di una terza edizione aggiornata del "Vademecum condominiale", pubblicato per la prima volta nel 2008.

### **Impianti di riscaldamento a confronto**

Come ogni anno, quello degli impianti di riscaldamento è stato un argomento molto richiesto anche nel corso del 2017. Molti consumatori si chiedono, infatti, quale sia la miglior soluzione di impianto di riscaldamento per la propria abitazione. Un aiuto concreto viene fornito dal cd. "Termometro dei costi del calore", attraverso il quale il CTU, due volte all'anno, mette a confronto i costi dei vari impianti nel lungo periodo. Tale pubblicazione è affiancata da una serie di fogli informativi sulla tematica del riscaldamento. Ciò consente ai consumatori di poter avere un'informazione imparziale riguardo questa importante tematica.

### **Consulenza giuridica nel settore immobiliare**

Nel settore immobiliare, il CTCU offre anche una consulenza specifica, finalizzata ad orientare i consumatori che devono procedere all'acquisto (oppure alla vendita) di un immobile. Al futuro acquirente oppure venditore viene offerta una consulenza completa riguardo tutti i suoi diritti e doveri, attraverso anche l'esame di tutta la documentazione necessaria e, se necessario, anche attraverso l'aiuto nella redazione del contratto preliminare di compravendita. Viene offerta altresì una prima consulenza fiscale in materia edilizia e per quanto riguarda le opere di ristrutturazione: come usufruire delle detrazioni per ristrutturazioni, ecobonus, risparmio energetico, bonus mobili, detrazioni per acquisto garage ecc. Nel 2017 abbiamo registrato un forte aumento delle richieste legate a problemi con le agenzie immobiliari; i punti critici hanno riguardato, in particolare, le provvigioni e le consulenze svolte dalle agenzie, spesso percepite come poco trasparenti dai consumatori.

### **Chi costruisce da sé, paga più IVA**

Il 2017 ha portato alla luce anche una questione di iniquità per coloro che costruiscono in proprio un immobile, anziché acquistarlo da un'impresa edile. Infatti, chi compra direttamente dalla ditta costruttrice, dal 2016, può portare in detrazione la metà dell'IVA pagata, in rate uguali spalmate nell'arco di 10 anni (ciò vale anche nel caso di una ristrutturazione completa). Chi però costruisce sul terreno già di sua proprietà – cosa che accade spesso in Alto Adige – viene escluso dal beneficio. Il CTCU ha segnalato la problematica ai parlamentari altoatesini, chiedendo loro di attivarsi per porre fine a questa ingiustizia fiscale.

## **Assicurazione e previdenza**

### **Polizze vita “unit linked”**

Molte richieste nel corso del 2017 hanno riguardato questo tipo di polizze vita, nel frattempo annoverate fra i prodotti finanziari. In alcuni casi, un'analisi attenta della documentazione ha rilevato che nella vendita di questi prodotti non erano state rispettate le previsioni di legge. Per questo, i consumatori coinvolti hanno deciso di intentare causa alla compagnia assicurativa e all'agenzia, avvalendosi anche del supporto del CTCU.

### **Polizze vita: un caso eclatante**

Nuovo round in merito ad una disputa con una delle maggiori compagnie assicurative presenti sulla piazza, che vede coinvolte 50 persone, fra consumatori e consumatrici. Questi contestano alla compagnia di essere stati mal informati in occasione della sottoscrizione e vendita della polizze vita. A primavera del 2017 a questo gruppo si sono aggiunti altri 20 interessati. Tutti lamentano che le caratteristiche e le scadenze dei prodotti presentati in occasione della vendita erano del tutto differenti dalle reali caratteristiche dei prodotti. In parte, la compagnia ha accettato le richieste avanzate dal Centro, e in 17 dei casi, i contratti sono stati annullati con la restituzione, quasi integrale, ai clienti dei premi da questi pagati. In altri casi, dove la mala informazione appare più difficilmente dimostrabile, la compagnia non ha accettato, almeno per il momento, le ragioni dei clienti, insistendo per la regolarità dei contratti. Per questo motivo ci si è rivolti ad uno studio legale, il quale ha ribadito alla compagnia le richieste degli assicurati. Dell'intera vicenda è stata informata anche l'Autorità di vigilanza competente, IVASS, la quale però non si è ancora espressa su eventuali provvedimenti al riguardo.

### **Scadenze lunghissime, troppi contatti, contratti non adatti**

Sotto la lente di ingrandimento dei consulenti del CTCU un mediatore assicurativo operante sulla piazza, dopo che alcuni consumatori avevano segnalato al Centro lo stesso caso. Si tratta in genere di persone piuttosto anziane, le quali hanno riferito ai consulenti del Centro di “non capirci più niente” in merito alle svariate polizze sottoscritte. Tutti possedevano numerosi contratti in essere con la stessa compagnia, in buona parte non commisurati al reale fabbisogno, e con scadenze contrattuali di lunga durata. La direzione ed i responsabili della società, contattati dal CTCU, hanno richiesto un incontro, per favorire una mediazione, a seguito della quale è stato possibile giungere ad un soluzione soddisfacente per tutti i consumatori coinvolti. L'intermediario è stato comunque segnalato all'IVASS, per i più opportuni provvedimenti.

### **Check-up assicurativo**

Questo servizio proposto dal CTCU continua ad essere molto richiesto dai consumatori. Molti desiderano, infatti, chiarire il proprio grado di copertura assicurativa, valutando se manchino loro delle coperture oppure se ne posseggano di superflue. Nel corso delle consulenze vengono analizzate le polizze in essere, viene valutata la loro adeguatezza in relazione all'attuale situazione di vita e fabbisogno del singolo, e vengono proposte eventuali soluzioni migliorative. Viene fornito anche il confronto delle tariffe.

### **2017: alcuni dati salienti**

Secondo uno studio pubblicato dall'IVASS nel 2017, i cittadini altoatesini nel 2015 hanno speso in media 2.105 euro per le assicurazioni. Di questi, ben il 60 % (1.300 euro) confluisce nelle polizze vita, mentre 805 euro sono destinati ai rami danni come rc auto, polizze fabbricati, polizze infortuni, tutela legale e via dicendo. Le cifre sono in aumento: nel quinquennio, i premi delle polizze vita sono aumentati del 12 %, e quelle per i rami danni del 33 %, per un aumento totale del 16 %.

Un altro dato pubblicato recentemente dall'IVASS merita attenzione: l'Istituto di vigilanza stima, infatti, in 4 milioni le polizze vita “dormienti” presso le compagnie, in attesa che i beneficiari ne richiedano la liquidazione, o che si compia il termine di prescrizione decennale, che fa scattare il loro trasferimento al fondo statale dei depositi “dormienti”. Il valore complessivo di tali polizze dormienti si attesta nell'ordine di ca. 190 miliardi di euro. Il CTCU, tramite la stampa, ha invitato i consumatori a verificare l'esistenza di polizze dormienti, cioè non riscosse, nel proprio entourage familiare.

## **Casa, bilancio familiare, tessili**

### **Consulenza in tema di questioni fiscali**

Molto apprezzata dai consumatori la consulenza per problematiche fiscali, entrata a far parte dell'offerta di consulenza del CTCU da alcuni anni. Da un lato il CTCU offre assistenza a chi abbia già in corso un problema, quale, ad esempio, un controllo fiscale oppure una dichiarazione dei redditi contenente errori oppure ancora sanzioni, ricorsi, crediti d'imposta, cartelle esattoriali nonché detrazioni d'imposta non ammesse. Dall'altro lato il CTCU offre una consulenza specifica in tema di agevolazioni fiscali legate alla casa. Anche questa consulenza è assai gradita, poiché per il singolo risulta molto difficile essere informato e stare al passo con le continue modifiche normative in questo settore. Il lavoro proattivo del CTCU in questo campo, attraverso le pubblicazioni come ad esempio la “Guida pratica in tema di agevolazioni fiscali sulla casa”, è molto apprezzato dai consumatori, poiché traduce in termini accessibili a tutti le spesso complesse previsioni di legge in merito.

### **Preventivi da artigiani: fidarsi è bene, confrontare è meglio**

Anche nel 2017 molte consulenze hanno riguardato i lavori affidati ad artigiani o ditte. Purtroppo sia i clienti che gli artigiani, in fase di conclusione del contratto d'opera, peccano di precisione, anzi sono spesso superficiali, il che comporta che i preventivi vengano sovente redatti soltanto “a spanne”, con fatture finali che superano di molto gli importi indicativi forniti all'inizio dei lavori. Senza un preventivo scritto è purtroppo molto difficile riuscire a far modificare una fattura. La comparazione fra più preventivi scritti, che riportino in modo ben distinto i materiali ed il lavoro da svolgere, è l'unico strumento che possa davvero garantire ai consumatori, anche a posteriori, i loro diritti. Anche in questo settore, il lavoro di prevenzione da svolgere è ancora molto.

### **Lacune nell'etichettatura delle calzature**

In una rilevazione-lampo eseguita dal Centro nell'autunno del 2017 nei centri commerciali bolzanini sono state controllate oltre 1.100 paia di scarpe. Nel 16 % dei casi è risultata mancante l'etichettatura prevista per legge, oppure non era apposta, sempre secondo legge. Che gli esercizi commerciali considerino questo obbligo più come una facoltà che non un obbligo, lo dimostra il fatto che le etichette dei materiali sono risultate spesso coperte da quelle recanti il prezzo della calzatura. Un'etichettatura lacunosa va criticata a prescindere, in quanto può trarre in inganno il consumatore. Il CTCU ha pertanto segnalato il risultato della rilevazione alla locale Camera di Commercio, competente per i controlli in materia.

### **Un caso interessante deciso dall'Antitrust**

In un caso esemplare l'Antitrust ha dato ragione al CTCU. La segnalazione ha riguardato l'ordine impartito da un cliente per una televendita di beni confezionati su misura, per i quali la ditta voleva escludere il diritto di recesso (ripensamento) per via, appunto, del confezionamento del prodotto "su misura". L'unica personalizzazione consentita però al consumatore nel caso in questione era stata quella della scelta del materiale di rivestimento di una poltrona, nonché il colore dello stesso. Secondo quanto deciso dall'Antitrust, è possibile escludere il recesso solo per i prodotti effettivamente confezionati su misura, e previa precisa informazione specifica al consumatore; nel caso concreto ambedue tali requisiti erano risultati assenti. L'AGCM ha così comminato una sanzione alla Società di 150.000 euro.

### **Risparmio energetico: ridurre i consumi e trovare le offerte migliori**

L'energia più economica è certamente quella non consumata. Partendo da questa massima, anche nel 2017 il CTCU ha fornito molteplici consigli, attraverso vari canali, su come risparmiare energia senza che ne risenta il nostro stile di vita. Inoltre, per i consumatori è disponibile il servizio di comparazione delle tariffe dell'energia elettrica, nella quale viene eseguito un confronto personalizzato per trovare la migliore offerta sul mercato. Nel 2017 le possibilità di risparmio sono aumentate, dopo parecchi anni in cui si era registrata una certa "magra": dai confronti sono emersi possibili risparmi di spesa anche di oltre il 20%. In questo contesto sarà poi importante la questione della cessione di energia "gratis" da parte della Provincia, annunciata per il 2018, e considerando che per luglio 2019 è stata prevista l'abolizione del cd. mercato tutelato; fatto quest'ultimo che lascia presagire nuovi grattacapi per gli utenti del servizio elettrico e del gas.

### **Sistema fiscale a due classi: debiti da saldare subito, i rimborsi saranno liquidati ... prima o poi**

Molti sono i consumatori che si lamentano presso il CTCU delle tempistiche davvero inaccettabili nell'elaborazione delle pratiche fiscali da parte dell'Agenzia delle Entrate. Un esempio? La dichiarazione dei redditi, fatto da un contribuente nel 2012 (nel frattempo deceduto), nel 2017 non risultava nemmeno acquisita agli atti; conoscere dall'Agenzia quando il credito spettante sarebbe stato presumibilmente liquidato non è stato possibile. Uno sguardo oltre frontiera sconcerta: l'Ufficio delle entrate tedesco, per elaborare una pratica di rimborso, dalla presentazione della richiesta al rimborso tramite bonifico sul conto corrente del contribuente, ci ha impiegato 3 mesi e mezzo!

Nel caso invece in cui il malcapitato contribuente italiano si dimentichi di una determinata scadenza fiscale, l'erario, allora sì, si affretta ad avviare la pratica di recupero del proprio credito senza perdita di tempo alcuno. Per questi motivi, il CTCU ha chiesto ai parlamentari altoatesini di farsi interpreti per arrivare ad avere un'amministrazione fiscale davvero efficiente e a misura di cittadino, che consenta di ristabilire il rapporto di fiducia nell'ormai incrinato rapporto fra Stato e contribuenti.

## **Trasporti e comunicazioni**

### **Abolite le tariffe per il roaming, ma l'anno ha improvvisamente 13 mesi anziché 12**

A giugno, il costo del roaming internazionale è calato a seguito della nuova regolamentazione dell'UE, con grande soddisfazione dei numerosi consumatori che viaggiano all'interno dell'Unione. Tutti, infatti, possono telefonare, mandare SMS e navigare nello spazio UE ad un costo uguale a quello pagato in Italia. Tuttavia, quasi tutti i principali fornitori hanno iniziato ad accorciare i periodi di fatturazione quasi simultaneamente. Se fino a qualche tempo la tariffa era su base mensile, agli inizi del 2017 è stato introdotto il calcolo ogni 28 giorni, con un incremento del costo annuo della tariffa dell'8,6 %. Nonostante alcune decisioni dell'Agcom, di indagini in corso da parte dell'AGCM su di una presunta intesa di cartello fra i principali gestori, di una legge promulgata a fine 2017 dal Parlamento, di una sentenza del TAR del Lazio e altro ancora, la questione non è stata al momento ancora definitivamente risolta e i consumatori italiani, e anche quelli della nostra provincia, devono ancora fare i conti con un aumento delle loro tariffe del 9 % rispetto all'anno precedente (oppure con prestazioni ridotte di un tredicesimo). Il CTCU continuerà a seguire gli sviluppi dell'annosa vicenda.

### **Telecomunicazioni : quando la liberalizzazione di un mercato fallisce**

Ogni anno i numeri parlano chiaro: una richiesta di informazione su cinque ed un caso di consulenza su tre presso il CTCU riguardano il settore della telefonia (non si deve neppure dimenticare, che esiste un apposito ufficio provinciale che, a fianco del CTCU, opera per la tutela dei diritti degli utenti telefonici). Dal nostro punto di vista, la liberalizzazione di questo mercato, dopo molti anni di esperienza, non può che essere definita come un fallimento! La concorrenza aggressiva fra gli operatori, orientata solamente a limitare di prezzo, non ha condotto ad alcun beneficio per gli utenti di questo servizio.

Le innumerevoli modifiche del contratto, l'attivazione di servizi non richiesti, le attivazioni gratuite che diventano a pagamento in un secondo momento, l'attivazione automatica di servizi aggiuntivi a pagamento che in realtà nessuno aveva ordinato e le disdette sistematicamente ignorate dagli operatori dipingono un'immagine più che chiara: le compagnie telefoniche mirano soltanto a spremere come dei limoni i consumatori, fino all'ultimo centesimo.

La loro struttura amministrativa è inoltre spesso lacunosa e poco pronta a fronteggiare le conseguenze di continui (e cervellotici) cambi di strategie di mercato; di conseguenza le Associazioni dei consumatori si trovano a dover svolgere il lavoro degli uffici reclami delle aziende e fungere come una sorta di "servizio clienti esternalizzato" delle stesse (e ciò alle aziende non costa nulla!). Capita sempre più spesso che anche gli operatori dei piccoli negozi zonali (gestiti nell'ambito di contratti di franchising con le principali compagnie telefoniche) consiglino i loro clienti di rivolgersi al CTCU, sostenendo di non essere in grado di aiutarli nella trattazione dei loro problemi.

Nel recente caso della tariffazione a 28 giorni, anche la maggiore decisione mostrata dal legislatore uscente e dall'Autorità di regolamentazione, Agcom, lungi dal condurre a vantaggi immediati e tangibili per i consumatori, ha fatto sì che gli operatori sfoggiassero tutta una serie di tatticismi legali (perditempo), pur di non dover sborsare da subito indennizzi e rimborsi milionari ai clienti. Purtroppo i servizi di telefonia fissa e mobile sono sempre più indispensabili per famiglie e imprese e quindi, anche per il futuro, non rimane che continuare a lottare contro le pratiche scorrette ed aggressive dei gestori, sempre più diffuse.

### **Confronto fra le offerte dei servizi telefonici: dov'è la trasparenza del mercato?**

Un'altra conferma della poco trasparente situazione del mercato dei servizi telefonici sono due confronti prezzi effettuati dal CTCU ad inizio del 2017. Il rapporto prezzo-prestazioni per le linee fisse variava fino al 1.300 %, mentre quello per la telefonia mobile fino al 280 %. Il problema è che le offerte sono risultate molto diverse fra loro e sembravano essere apposta formulate in modo così complicato da ostacolare in ogni modo la ricerca della migliore offerta. Anche lo svolgimento del confronto ha richiesto una quantità di tempo irragionevole. Un comparatore ufficiale delle offerte presenti sul mercato a cura dell'Autorità di controllo potrebbe essere molto utile per i consumatori. Ogni nostra richiesta in tal senso è rimasta sino ad ora inascoltata. Confronti puntuali come quelli da noi effettuati certamente aiutano; un comparatore sempre disponibile ed aggiornato sarebbe ovviamente altra cosa.

### **Auto usate : la garanzia, un tema spinoso**

Numerose richieste nel 2017 hanno riguardato lo spinoso argomento delle auto usate difettose. Il problema è che l'attestato di conformità non viene di norma consegnata quando si compra un'autovettura usata. Infatti, non c'è alcuna previsione normativa che lo preveda. L'acquirente non è quindi a conoscenza di ciò che risulta coperto dalla garanzia e di ciò che non lo è. Nel caso di beni usati la vicenda si complica: da un lato, la durata della garanzia può essere ridotta ad un anno, e in secondo luogo eventuali difetti legato all'usura del mezzo o di sue componenti (soprattutto in relazione all'età ed ai chilometri percorsi) possono essere esclusi. Poiché le somme dovute per le riparazioni necessarie sono tutt'altro che modeste, ogni caso si trasforma in genere in un duro scontro tra i nostri consulenti e i rivenditori di auto. Non sono esclusi però possibili – a volte interessanti – risarcimenti per i consumatori, acquirenti dei mezzi.

### **Prezzi dei carburanti: oltre frontiera si paga molto meno**

Un confronto dei prezzi dei carburanti con le province/regioni limitrofe (Trentino, Lombardia, Veneto, Friuli e Tirolo) effettuato a febbraio 2017 ha mostrato che in Alto Adige i costi del carburante risultano dal 21 % al 33 % più cari che nei territori limitrofi. Nell'ambito della nostra provincia, le differenze di prezzo variano dal 13 % al 16 %. Un risparmio è quindi possibile, anche se il potenziale non è molto elevato. Esistono però strumenti che aiutano i consumatori nella ricerca del prezzo del carburante più economico: il database online "Osservaprezzi" con app per smartphone permette di trovare la stazione di servizio che offre il carburante più conveniente nel tragitto di strada che si vuole percorrere oppure nella zona in cui ci si trova a viaggiare.

## Ambiente e salute

### **Tutela della privacy nelle farmacie: nessun miglioramento significativo**

Per la seconda volta in due anni, il CTCU ha effettuato un sondaggio a campione per verificare il livello di protezione della privacy per gli utenti delle farmacie. Il risultato del secondo test ha mostrato un leggero miglioramento rispetto all'anno precedente, ma nel complesso la situazione è ancora lontana dall'essere soddisfacente. Soprattutto nelle zone rurali e periferiche, dove molti clienti si conoscono personalmente, risulta ancora più spiacevole, quando si è in attesa del proprio turno, che sia possibile ascoltare le conversazioni tra i clienti e gli operatori della farmacia. Oltre ad informare i responsabili dell'Assessorato competente, sono stati forniti anche alcuni suggerimenti a riguardo, ovvero che cosa può fare ciascuno di noi, per il rispetto della privacy nelle farmacie.

### **I tempi di attesa negli ospedali altoatesini sono nuovamente aumentati**

Un confronto tra i dati attuali pubblicati dall'Azienda Sanitaria e quelli del 2009 e del 2014 mostra che i tempi di attesa negli ospedali altoatesini sono aumentati di nuovo rispetto ad entrambi gli anni menzionati. I tempi di prenotazione per le visite specialistiche offerti in tutti gli ospedali sono, infatti, aumentati in media di 2,5 giorni. Rispetto agli ospedali dell'Alto Adige, il risultato è stato il seguente: i tempi di attesa per una visita a Bolzano sono i più lunghi, con una media di 81,14 giorni mentre a Vipiteno sono i più brevi con una media di 33,7 giorni. Ci sono tuttavia grandi differenze nei servizi individuali: mentre a Bolzano bisogna attendere 251 giorni per una visita reumatologica non urgente, all'ospedale di Brunico si aspettano solo 19 giorni. Questa differenza può essere usata dai pazienti a loro vantaggio; un controllo dei tempi di attesa distretto per distretto, consente una prenotazione mirata nel minor tempo d'attesa possibile. Ci si augura che le autorità competenti riescano, il più rapidamente possibile, a fronteggiare il problema, per evitare che il servizio sanitario pubblico divenga ulteriormente un servizio a 2 classi – della serie: chi può pagare la visita in privato non aspetta, tutti gli altri sono pregati di attendere!

### **Il 70% dei genitori altoatesini è favorevole alla vaccinazione**

Dopo l'introduzione per legge dell'obbligo di vaccinazione per i bambini, molti genitori preoccupati per la salute dei propri figli si sono rivolti al CTCU. Per capire se si trattasse di singole voci o altro e per comprendere meglio quali fossero le necessità e i bisogni dei genitori (e soprattutto in quale maniera il CTCU potesse soddisfare tali esigenze di informazione), nel corso del 2017 è stato effettuato un sondaggio, a campione limitato, rispecchiante la composizione delle famiglie altoatesine, suddivise per gruppo linguistico, residenza, istruzione, ecc.. Il sondaggio ha dato come esito alcune indicazioni interessanti sull'argomento: il 70% dei genitori è risultato piuttosto a favore della vaccinazione, anche se la maggioranza degli intervistati ha respinto l'imposizione della vaccinazione per legge. Per quanto riguarda l'informazione, i genitori hanno ritenuto, in misura considerevole (35-45 %), di essere stati poco o per nulla informati sui vantaggi e gli svantaggi delle vaccinazioni. In generale, le informazioni fornite dal Servizio sanitario sono state valutate criticamente, in maniera particolare e per ragioni comprensibili da coloro che hanno espresso il proprio scetticismo rispetto all'obbligo di vaccinazione. Molti desidererebbero avere maggiori informazioni a riguardo, da parte di organizzazioni indipendenti. Lo studio è stato presentato alle Autorità di competenza.

### **Dentisti: i difetti di conformità minano il rapporto di fiducia tra medico e paziente**

Rispetto all'anno precedente, nel 2017 i consumatori si sono rivolti al CTCU più per problemi legati alla qualità dei lavori eseguiti piuttosto che per gli importi da saldare. In particolare si sono lamentati soprattutto per trattamenti mal eseguiti oppure per impianti mal riusciti che dovevano essere sostituiti già poco tempo dopo la conclusione dell'intervento, ed altro ancora. Per risolvere i contenziosi i pazienti sono stati invitati a far eseguire una perizia da un consulente tecnico di parte, al fine di dimostrare l'esistenza di tali difetti e in modo da poter eventualmente poi richiedere un risarcimento dei danni patiti. Sebbene molti dentisti si offrano di porre rimedio gratuitamente al problema emerso, solitamente i pazienti perdono di fatto la fiducia verso il dentista che ha eseguito il lavoro e dunque, il più delle volte, queste offerte di riparazione non vengono accettate.

## Alimentazione

### **Arsenico nel riso integrale, fipronil nelle uova: il CTCU informa**

Nel 2017 l'attività di informazione del CTCU nel campo dell'alimentazione si è concentrata soprattutto sul tema dei residui di pesticidi negli alimenti, in particolare in relazione al dibattito che si è aperto sul glifosato, sui residui dell'insetticida fipronil nelle uova e sulle elevate concentrazioni di arsenico nel riso integrale. Oltre a ciò il CTCU si è occupato anche di fornire informazioni sulle intolleranze alimentari (ad esempio l'intolleranza al lattosio o il malassorbimento del fruttosio) e sui cosiddetti "Super Foods" locali ed esotici.

Inoltre il CTCU ha collaborato con la trasmissione "Puntopiù" della Rai Regionale in merito alla tabella nutrizionale relativa agli alimenti preconfezionati, alla qualità dell'acqua potabile in Alto Adige e all'uso di salmistrato (con nitrati e nitriti) nella preparazione nelle carni e nei salumi.

### **Prodotti lattiero-caseari: il latte utilizzato proviene veramente tutto dall'Alto Adige?**

Nel 2017, il CTCU ha eseguito una rilevazione in merito al marchio "Qualità Alto Adige" sui prodotti lattiero-caseari e ha pubblicato i risultati nel mese di agosto del 2017. Contrariamente alle aspettative di consumatrici e consumatori, l'indagine ha portato alla luce il fatto che attualmente non tutta la materia prima dei prodotti lattiero-caseari confezionati localmente proviene da allevamenti sudtirolesi. Per alcuni, il latte viene acquistato all'estero o i prodotti vengono trattati al di fuori dell'Alto Adige. Sebbene questi prodotti siano stati etichettati correttamente (cioè senza indicazione del marchio di qualità), il CTCU ritiene che questo tipo di informazione non sia veicolata in maniera trasparente. Alcuni caseifici hanno reagito con propri comunicati stampa o prendendo posizione. A quanto pare comunque, l'offerta di latte biologico altoatesino da sola non riesce a soddisfare la domanda di prodotti lattiero-caseari biologici.

### **Etichettatura degli integratori alimentari**

Già nel 2013 il CTCU aveva condotto un'indagine a campione per verificare le promesse salutistiche (cd. health claims) sulle etichette degli integratori alimentari. Il CTCU aveva segnalato l'indagine alle Autorità nazionali ed europee ma senza ottenere alcun riscontro in merito. Nel 2017 il CTCU ha esaminato nuovamente tali prodotti (11). Dalle analisi condotte dal CTCU, solo quattro dei prodotti testati sono risultati conformi alle normative attualmente in vigore, mentre sette prodotti non erano conformi alla legge. Il CTCU ha informato la Direzione generale per la salute e la sicurezza alimentare della Commissione europea, l'EFSA (Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare) e l'Autorità garante per la concorrenza ed il mercato, AGCM.

### **Mangiare, bere ed altre delizie – Sapevate che ... ?**

Anche nel 2017 il CTCU, in collaborazione con l'Associazione consumatori bavarese, ha offerto il servizio informativo "Mangiare, bere ed altre delizie - lo sapevate che...?". Sono stati pubblicati 35 brevi contributi specifici su varie questioni nutrizionali: dalle informazioni sul pompelmo a quelle sulle acciughe, sul topinambur e l'avocado, sulla produzione di gelato alla stracciatella e sul cosiddetto "frozen yogurt". Sono state fornite informazioni su cosa siano le "calorie vuote", e su come distinguere un uovo fresco da uno vecchio.

### **Informazioni sulle intolleranze alimentari**

In occasione della fiera "Nutrisan", il CTCU, a novembre 2016, ha iniziato a fornire una serie di informazioni sulle intolleranze alimentari. Dopo un'introduzione generale alla materia, a dicembre è seguita una seconda parte legata alle informazioni sull'intolleranza all'istamina. Grazie alla collaborazione con l'Associazione alberghiera HGV, i contributi sono stati pubblicati anche sul giornalino dell'Associazione al fine di sensibilizzare le persone che lavorano nel settore della ristorazione. La serie di informazioni è proseguita nel 2017 con contributi su celiachia, intolleranza al lattosio e malassorbimento di fruttosio.

## Viaggi e tempo libero

### Confronto prezzi delle piscine: più off- che online

Una rilevazione del CTCU svolta nella primavera dello scorso anno ha mostrato, con grande sorpresa, come l'era digitale si fermi ai cancelli di entrata delle piscine. Infatti, per conoscere i prezzi di gran parte delle piscine abbiamo dovuto fare una richiesta telefonica. La rilevazione ha poi mostrato che quasi tutte le piscine cercano di attrarre clienti con sconti oppure offerte con contenuti supplementari, di modo che si possono trovare prezzi per ogni dimensione di portafoglio. Dall'ultima relazione svolta, i prezzi in media sono saliti in misura pari all'inflazione, e per alcune piscine sono addirittura lievemente calati.

### Cara patente, quanto mi costi?

In una rilevazione a campione, effettuata nella primavera del 2017, abbiamo rilevato i prezzi praticati dalle scuole guida in Alto Adige, sia nei grandi centri che nelle zone rurali. Ci siamo chiesti quanto arrivi a costare ad un 18enne il corso per la patente B. La rilevazione ha mostrato delle differenze di prezzo di oltre il 30%, con una media di 840 euro: non poco, se si considera che non sono molti i 18enni che dispongono di simili risorse finanziarie. Ma la rilevazione ha anche evidenziato che, accanto al prezzo, sono da considerare anche tutta una serie di criteri che vanno valutati prima scegliere un determinato servizio, per essere sicuri di trovare quello che più si addice alle proprie esigenze.

### Abolizione dei costi per il roaming all'interno dell'UE

L'abolizione del roaming all'interno dell'Unione Europea, che si è finalmente concretizzata nel 2017, ha fatto sorgere numerose domande fra gli utenti dei servizi telefonici. L'abolizione vale per ogni viaggio? Anche sulle navi? Perché all'estero non posso usare i minuti compresi nel mio pacchetto? Cosa accade se studio all'estero? E cosa accade se chiamo l'estero dall'Italia? I consulenti del CTCU hanno provveduto a dare risposta ai numerosi quesiti per mezzo di comunicati stampa, trasmissioni informative e consulenze dirette allo sportello.

### Estate, sole – scottature? No, grazie!

Nulla di peggio che una scottatura per rovinare una vacanza. Tale inconveniente è tuttavia evitabile, rispettando pochi semplici accorgimenti. Per questo motivo il CTCU, all'inizio della stagione estiva, ha informato i consumatori sulle tipologie di pelle, sui fattori di protezione e sul significato di prodotto “resistente all'acqua”. Gli attuali test sui prodotti in commercio hanno anche evidenziato come non tutti gli ingredienti contenuti nei prodotti siano innocui per l'organismo umano. I consumatori critici, e in particolar modo i genitori di bambini in tenera età, fanno dunque bene a consultare le liste degli ingredienti con molta attenzione. A riguardo della problematica abbiamo fornito numerosi consigli per l'orientamento.

### Contratti con palestre e clausole capestro

Il 2017 ha visto un netto aumento delle richieste legate alle problematiche di recesso da contratti di lunga durata (un anno o più) stipulati con le palestre, nel caso in cui il recesso sia legato a motivi oggettivi. Alcune clausole di questi contratti tendono spesso a favorire gli esercenti piuttosto che i clienti, e non concedono il recesso nemmeno per motivi di salute oppure di fatto (come ad esempio un trasferimento in un'altra città). Siccome i consumatori non sono abituati a considerare tali circostanze al momento della stipula del contratto, si rende poi necessario un notevole lavoro di analisi e di intervento da parte dei consulenti del CTCU. Si sta pertanto valutando di (far) eseguire un controllo di tali clausole sotto il profilo della vessatorietà.

## Consumo critico

### Calendario di Avvento “alternativo”

Nel periodo prenatalizio il CTCU ha pubblicato sulla propria pagina facebook alcune proposte “alternative” al consumismo frenetico che spesso fa capolino prima del Natale. Fra i molti consigli dati, eccone alcuni: “regalare tempo e non cose”, istruzioni per regali in upcycling, donazioni al posto di regali, ricette per prelibatezze natalizie fatte in casa e istruzioni per regali fai-da-te.

### **Superfoods: davvero migliori degli alimenti nostrani?**

I cd. “superfoods” stanno spopolando; ma sono davvero migliori degli alimenti comuni, nostrani? Un'analisi critica risponde di no, visto che molte proprietà miracolose che tali “superfoods” dovrebbero avere non sono stati mai scientificamente dimostrati. Il CTU ha pertanto stilato una lista di alternative locali agli alimenti esotici, che vengono spesso importati da Paesi oltreoceano (con tutte le ovvie conseguenze ecologiche). Così, ad esempio, il nostro mirtillo non è certo di meno della bacca açai, oppure il rafano ha poco da invidiare alla moringa. La lista delle nostre alternative è stata anche pubblicata da riviste nazionali di consumerismo.

### **Giornata mondiale dell'alimentazione: usate gli alimenti, non sprecateli!**

Prendendo come spunto la Giornata mondiale dell'alimentazione, il CTCU ha diffuso alcuni consigli pratici per ridurre lo spreco alimentare in casa propria. I tre pilastri del nostro piano antispreco: pianificare la spesa, fidarsi dei propri sensi e ri-utilizzare i resti delle pietanze in modo creativo. Iniziative come questa non bastano certo a fronteggiare il problema, ed è in questo settore che vediamo una delle grandi sfide per il futuro.

### **Risparmio idrico in 10 semplici mosse**

Vista la carenza idrica persistente registrata in numerose regioni italiane nel corso dell'estate del 2017, abbiamo pubblicato un piccolo vademecum con 10 consigli utili, che permettono ad ogni famiglia di risparmiare acqua senza ridurre il comfort abitativo. Pro capite si stima un consumo annuo di 50 m<sup>3</sup>, che a seconda del Comune di residenza, può arrivare a costare dai 48 ai 143 euro. Risparmiare acqua quindi non è soltanto un dovere ecologico, ma può condurre anche ad un concreto risparmio di spesa.

### **Consulenza in tema di elettrosmog**

Molti consumatori avvertono la pressione di una vera e propria “dittatura” nell'uso e nell'implementazione in tutti i settori della vita di tecnologie invasive, ma supportate in gran misura dalla politica e da un mondo economico che ormai non si rapporta con le istituzioni preposte al controllo e alla protezione della salute dei cittadini. Si nota un grande squilibrio tra le pretese e le aspettative dell'economia, interconnessa con i grossi gruppi di potere a livello mondiale, e i meccanismi predisposti dalla legislazione dello Stato per il temperamento e il controllo di tale strapotere. Per tali ragioni il CTCU, affiancato dalla Rete provinciale “Onde civiche”, che riunisce i cittadini attivi nella protezione dall'inquinamento elettromagnetico, ha più volte contattato gli Uffici della Difesa Civica e ha avuto diversi colloqui con varie rappresentanze politiche locali. Purtroppo l'apertura e la disponibilità delle istituzioni si sono dimostrate molto limitate, obbligando il CTCU ad agire per pretendere almeno un minimo di rispetto per le esigenze della popolazione. L'aspetto più eclatante riguarda il sostegno al principio di precauzione, già oggetto di una delibera adottata dal Consiglio Provinciale altoatesino nel 2015 (la numero 378/15). Stando a questa, la Giunta Provinciale avrebbe dovuto diminuire l'impatto degli impianti Wi-Fi esistenti in scuole, asili, case di riposo ed altre strutture pubbliche, prevedendo modalità di attivazione manuale per un tempo limitato e la sostituzione di tali impianti ove possibile con tecnologie meno inquinanti, soprattutto attraverso cablature che avrebbero consentito il trasporto dei segnali senza disturbare l'ambiente di vita di chi frequenta queste strutture.

Nel 2017 invece i Consiglieri provinciali sono stati informati dalla Giunta dell'esistenza di una perizia (recapitata a chi ne ha fatto richiesta solo dopo forti insistenze), commissionata dalla stessa Giunta a tecnici provinciali e tesa a ridimensionare la portata delle decisioni assunte dal Consiglio nel 2015. In marzo, una nuova proposta di delibera ha chiesto ai Consiglieri di esprimersi al proposito, e con un voto di maggioranza questi hanno infine incaricato la Giunta di implementare l'estensione delle installazioni di Wi-Fi.

Il CTCU, finora neppure interpellato dalla Giunta, né tantomeno coinvolto nell'ambito della Commissione che si è occupata della stesura di detta perizia, ha dato allora incarico a degli esperti indipendenti (Diagnose Funk) di valutare punto per punto il documento della Giunta alla luce delle conoscenze scientifiche esistenti alla data della delibera del Consiglio (2015) e di quelle sopravvenute fino al momento della nuova delibera del marzo 2017. Tali esperti, invitati a maggio in una conferenza stampa comune con i rappresentanti di Onde Civiche, hanno spiegato che la perizia della Giunta sul Wi-Fi, soprattutto in riferimento al mondo della scuola, è inutilizzabile e contraddittoria, dal momento che travisa le acquisizioni della scienza indipendente e rinuncia completamente a presentare concetti educativi finalizzati alla maturazione di competenze e abilità cognitive attraverso i media.

I Consiglieri provinciali vengono tenuti all'oscuro di importanti conoscenze qualificate scaturite da studi condotti in tutto il mondo su aspetti pedagogici e medici. Accanto alla disinformazione dei politici, la perizia consente di consegnare senza alcuna tutela dai rischi dell'inquinamento elettromagnetico i bambini e ragazzi che frequentano le scuole in Alto Adige. Per questi motivi, il CTCU ha chiesto che la Giunta Provinciale ritiri immediatamente la perizia, annullando al contempo tutto ciò che intanto è stato costruito su queste basi. Se la Giunta non ritiene sufficienti le conoscenze della scienza indipendente attualmente disponibili, può consultare degli esperti in grado di valutare la letteratura scientifica sulla base di competenze adeguate. È necessario muoversi per contrastare i pericoli già accertati, soprattutto quando è in gioco la salute di soggetti indifesi.

## Formazione dei consumatori

### Il nostro lavoro per e con le scuole

Il Punto informativo-didattico del Centro Tutela Consumatori Utenti ha segnato anche nel 2017 il “tutto esaurito”: 68 appuntamenti in 26 istituti scolastici sparsi tu tutto il territorio provinciale, con 1.350 contatti registrati nell'ambito del progetto avviato con la Regione Autonoma Trentino – Alto Adige denominato “La tutela del consumatore fa scuola in Europa”.

Gli insegnanti ci confermano che i nostri workshop trovano positiva accoglienza presso i ragazzi e li stimolano alla ricerca autonoma e all'apprendimento attivo, oltre che fornire impulsi molto ricchi per inserire le tematiche consumeristiche in tutti gli aspetti della didattica.

Le valutazioni raccolte attraverso i moduli di riscontro che i docenti compilano al termine di ogni incontro forniscono conferme circa la validità dei temi scelti e al tempo stesso suggeriscono nuove strade per migliorare e ampliare l'offerta formativa. Diversi insegnanti scelgono anche di procurarsi presso INFOCONSUM dei materiali che quindi impiegano autonomamente nell'organizzazione delle proprie lezioni. Per tale ragione, l'impegno del CTCU nell'ambito del progetto formativo prevede anche l'aggiornamento della mediateca e il miglioramento delle proprie strutture informative.

Che si tratti di alimentazione, di diritto internazionale o di consumo critico, soprattutto in relazione ai nuovi media, alunni e insegnanti esprimono un elevato apprezzamento per il nostro lavoro, e ci pregano di coinvolgere nuovamente le relative scuole, possibilmente ampliando il numero delle classi coinvolte. Per mantenere l'alta qualità della didattica, il CTCU ha comunque deciso che gli incontri organizzati da INFOCONSUM continuino a svolgersi a livello di singola classe, evitando ad esempio relazioni frontali con centinaia di studenti coinvolti in un'unica occasione. In tal modo si favorisce il coinvolgimento attivo dei singoli ed un proficuo scambio di idee: ingredienti ideali per stimolare a capire sempre di più e a mettersi in gioco anche per alimentare i necessari cambiamenti nella società.

Alcune delle tematiche offerte:

- Presentazione del CTCU, introduzione alla tutela del consumatore
- La tutela giuridica del consumatore in Italia e nell'Unione Europea
- Il giovane consumatore in internet
- A caccia di onde: il quiz radiazioni
- Elettrosmog e salute
- Natura sotto stress: un test
- Pubblicità e ambiente
- La bussola del consumo
- L'ABC dell'alimentazione: una questione di linea?
- Alimentazione per esperti: cosa ci racconta l'etichetta?
- Facciamo un test? La crema alla gianduia

### **L'offerta formativa per adulti**

Anche per il pubblico adulto il CTCU offre una serie di incontri, che possono essere prenotati dagli interessati (di norma delle associazioni sul territorio). Nel 2017 abbiamo tenuto oltre 40 conferenze, raggiungendo ca. 1.000 partecipanti. Gli argomenti spaziano dalla gestione del bilancio familiare fino all'analisi critica dei trattati del commercio. Eccone un elenco:

#### **Casa: budget familiare, telefono, luce, gas ...**

- Bollette luce, gas & co: cosa c'è da sapere?
- Telefonia: imparare a scegliere e non essere scelti!
- Casa: come acquistarla in modo sicuro
- Ristrutturazioni e risanamenti energetici: le detrazioni fiscali possibili
- Telefonia: attenzione ai costi e alle trappole

#### **Diritto del consumo**

- La tutela del consumatore nell'UE
- Trucchi e consigli per gli acquisti online
- Il Centro Tutela Consumatori si presenta
- La garanzia, questa sconosciuta!
- Il rapporto tra avvocato e cliente

#### **Banche e servizi finanziari**

- Conti correnti, crediti e mutui: consigli per gli utenti bancari
- Educazione finanziaria – Qualche consiglio per risparmiatori ed investitori

#### **Consumo critico e sostenibile**

- Elettrosmog e salute

#### **Viaggi e tempo libero**

- Viaggi: piccolo prontuario per non lasciare a casa i propri diritti

#### **Assicurazioni**

- Assicurazioni: quante servono in famiglia?
- Tutto quello che c'è da sapere sulla rc auto

## **ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori**

Il 2017 è stato un anno da record per il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia: è aumentato notevolmente il numero delle richieste al Centro, ma anche dal punto di vista delle attività proattive e delle relazioni pubbliche il Centro ha registrato un grande successo.

Nel 2017 gli uffici di Bolzano e Roma hanno risposto complessivamente a 3.886 richieste di informazione (nel 2016 sono state 3.095); di queste 2.139 sono state elaborate dalla sede di Bolzano. Per quanto riguarda le richieste relative a consulenza specifica, nello scorso anno il Centro ha aiutato 1.767 consumatori italiani (sono stati 1.402 nel 2016) alle prese con un problema concreto con un'impresa con sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia (1.259 di queste richieste sono state elaborate dai consulenti di Bolzano). A queste richieste vanno aggiunte poi le 1.078 elaborate dall'ufficio di Bolzano in qualità di piattaforma ODR. Per quanto attiene alla gestione dei casi concreti, nel 2017 il CEC Italia ha cercato di risolvere in via amichevole 776 reclami contro aziende italiane (148 in più rispetto al 2016), mentre in 479 casi (269 dei quali si sono rivolti direttamente al CEC di Bolzano) i CEC degli altri Paesi hanno assistito un consumatore italiano. Nei 662 casi concreti gestiti dal CEC di Bolzano l'anno scorso, sono stati recuperati per i consumatori quasi 180.000 euro. Il trasporto aereo primeggia nella top-five dei settori in cui si sono registrati il maggior numero di reclami (24,7 %) seguito dal settore dell'autonoleggio (20 %), del tempo libero, spettacoli e cultura (9,4 %), dell'abbigliamento e calzature (8,3 %) e dei servizi ricettivi e di ristorazione (7,8 %).

Per quanto riguarda la cosiddetta attività proattiva, nel 2017 il CEC di Bolzano ha pubblicato 53 comunicati stampa e rilasciato ben 156 interviste a giornali locali e nazionali. Diverse scuole superiori altoatesine hanno invitato le esperte del CEC a spiegare i diritti di consumatori nell'UE, nell'ambito di lezioni ad hoc, cosa che è avvenuta anche in altre, numerose occasioni in collaborazione con università e varie istituzioni pubbliche e private.

Nel 2016 si era registrato quasi un raddoppio rispetto al 2015 del numero di visitatori del sito internet del CEC di Bolzano - [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org). Questo trend è proseguito anche nel 2017, durante il quale 261.213 persone (sono state 188.076 nel 2016) hanno visualizzato un totale di 444.062 pagine e scaricato 160.169 file, quali lettere-tipo ed opuscoli. 2.312 utenti hanno inoltre ricevuto la newsletter che il CEC invia mensilmente in lingua italiana, tedesca ed inglese (sono stati 2.110 nel 2016).

In considerazione dell'elevato numero di richieste e reclami nel settore del trasporto aereo, nel 2017 il CEC di Bolzano ha pubblicato un nuovo opuscolo intitolato „Diritti dei passeggeri nell'UE - piccola guida al trasporto aereo“. L'opuscolo fornisce informazioni e consigli pratici a chi si accinge ad acquistare un biglietto aereo; spiega inoltre i diritti dei passeggeri del trasporto aereo nell'UE e le problematiche legate al bagaglio, prediligendo un approccio pratico e conciso. Per quel che riguarda gli altri opuscoli pubblicati dal CEC, si è deciso di rinnovare completamente il layout di stampa, cercando di implementare una grafica più accattivante, soprattutto tenuto conto che sempre più consumatori scaricano e quindi leggono l'opuscolo online.

Sono stati organizzati molti incontri e seminari, al fine di aumentare il livello di conoscenza delle attività del Centro nei vari settori: una conferenza stampa all'inizio dell'estate per il servizio di consulenza ai viaggiatori, una colazione europea in occasione della Festa dell'Europa, lezioni presso scuole superiori, l'Università di Bolzano, in collaborazione con le associazioni locali di categoria delle agenzie viaggi e delle guide alpine, biblioteche ed associazioni.

La collaborazione è stata intensa anche con gli altri stakeholder impegnati, a vario titolo, nella tutela del consumatore in Europa. Sono stati organizzati incontri con la Polizia di Stato – sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni, EURAC, Europe Direct del Trentino e dell'Alto Adige e le Camere di Commercio di Trento e Bolzano per quanto riguarda la Piattaforma ODR per la soluzione alternativa delle controversie sorte online.

## Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2017 il CTCU ha concluso positivamente 620 procedure formali di conciliazione, di cui il 87% ha avuto un esito positivo, nel senso che si è ottenuto un accordo di soddisfazione per i consumatori coinvolti. Il CTCU offre ai consumatori accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:

- conciliareonline.it (e-commerce)
- Conciliazione generale CTCU
- Telecom
- Unipol
- Enel
- ENI
- Edison
- Controversie condominiali (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind
- Tim
- H3G
- Teletu
- Alperia
- Fastweb
- Plurifonds / Laborfonds
- Conciliazioni transfrontaliere (tramite il CEC)
- RC-Auto
- Alitalia
- Trenitalia
- Postemobile
- Vodafone

## **Conciliareonline.it**

Nel 2016, su iniziativa del CTCU e grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio di Bolzano e il sostegno della Regione Trentino-Alto Adige, è stato attivato l'organismo "conciliareonline.it". Si tratta di un organismo di conciliazione extragiudiziale, operante online (leggasi organismo ADR - alternative dispute resolution e ODR - online dispute resolution), per controversie in merito ad acquisti effettuati online, nelle quali una delle parti ha la propria residenza oppure la sede nella nostra regione. Conciliareonline è l'unico organismo ad offrire una procedura gratuita per entrambe le parti. L'Organismo è anche registrato sulla piattaforma ODR della Commissione Europea.

Nel 2017 l'Organismo ha operato a pieno ritmo: sono stati presentati in conciliazione e trattati 104 casi. Per oltre un terzo di questi è stato possibile giungere ad un accordo positivo per il consumatore. Purtroppo in circa la metà dei casi presentati l'impresa ha deciso di non aderire al procedimento, a conferma che la cultura della composizione stragiudiziale delle liti non è ancora molto radicata e diffusa fra le imprese. Molti dei casi trattati hanno avuto origine in Alto Adige e nelle province limitrofe, ma abbiamo avuto contatti e casi anche da tutta Europa. Questo dimostra che l'e-commerce rappresenta, in generale, una grande opportunità per le imprese; senza efficaci strumenti di tutela e di risoluzione delle controversie (come conciliareonline.it appunto) rischia però di perdere la fiducia dei consumatori.

## **Progetti 2017**

### **Energia: "diritti a vivavoce"**

È proseguito anche quest'anno il progetto „PQS – Energia: diritti a viva voce“. Anche nel 2017 lo Sportello energia di Bolzano – uno dei 26 sportelli informativi e di assistenza attivati sul territorio nazionale in relazione al progetto – ha realizzato dati di tutto rispetto: sono stati infatti oltre 800 i contatti con l'utenza registrati presso lo Sportello (terzo sportello in Italia, dopo quelli di Roma e Bologna per numero di contatti avuti). Anche nel corso del 2017 la richiesta di assistenza e consulenza da parte dell'utenza - elettrica e del gas - è stata elevata. Sono state fornite informazioni ed assistenza specifica riguardo numerose problematiche dell'ambito energetico: orientamento ai consumatori con riguardo alle offerte commerciali di luce e gas sul mercato libero; bonus sociali energia e gas; problemi di fornitura e/o di fatturazione con il proprio gestore; controllo dei consumi di energia e gas. Il progetto proseguirà anche nel corso del 2018 e del 2019.

### **"No Problem" – Servizi per i consumatori**

Nell'ambito di questo progetto, al quale il CTCU partecipa in cordata con altre tre associazioni nazionali, l'attività principale per il CTCU è l'informazione ai consumatori riguardo le conciliazioni extragiudiziali e le pratiche commerciali corrette. Nel corso del progetto abbiamo fornito informazioni riguardo le tematiche trattate, attraverso trasmissioni TV e comunicati stampa. Lo sportello dedicato ha preso in carico le richieste riguardo la possibilità di comporre le controversie per via stragiudiziale. Il progetto si è concluso nel 2017.

### **La tutela dei consumatori fa scuola in Europa**

Il progetto, che aveva preso il via nel 2014, è proseguito anche nel 2017. Avendo i contenuti offerti riscontrato un notevole successo (cfr. il capitolo "Formazione dei consumatori"), è stata avanzata la richiesta di poter proseguire l'attività anche per il 2018. In totale abbiamo visitato quasi 70 classi, per un totale di oltre 1.300 fra alunni ed alunne. I temi trattati hanno spaziato dai "classici" diritti e doveri dei consumatori alle opportunità e alle insidie delle nuove tecnologie e dei nuovi mezzi di comunicazione.

### **"TiVuolINFORMARE": informazioni sul canone RAI**

Ha causato non pochi grattacapi ai consumatori il non più così "nuovo" canone Rai nella bolletta elettrica. Per fornire ai consumatori informazione ed assistenza mirata, il Ministero dello Sviluppo Economico ha bandito una serie di progetti, ed il CTCU, in cordata con altre due associazioni nazionali, se ne è potuto aggiudicare uno. Il progetto si è concluso a luglio 2017. Le richieste dei consumatori nel corso del 2017 hanno riguardato soprattutto i casi di esenzione dal canone, nonché le richieste di rimborso per i casi di doppio pagamento. Non pochi dubbi anche per cittadini stranieri con case-vacanza in Italia, che dall'estero non possono versare il canone tramite il modello F24.

## www.centroconsumatori.it

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione **12.358 fra documenti e materiali per il download**. Di questi, nel 2017 ne sono stati creati ex novo o aggiornati 7.045. Sul sito si trovano ad esempio:

- informazioni sul CTCU, l'adesione all'Associazione, le linee guida e le consulenze offerte
- informazioni sulle conciliazioni offerte
- informazioni su progetti ed iniziative attuali
- un catalogo di ricerca delle nostre pubblicazioni, libri, test e simili (mediateca)
- un modulo per la consulenza online
- una panoramica delle nostre sedi periferiche e degli infopoint
- il calendario attuale dello Sportello Mobile
- l'archivio completo dei nostri comunicati stampa in ordine cronologico
- tutte le edizioni della nostra newsletter
- un modulo per l'iscrizione online alla newsletter
- le risposte alle domande frequenti (FAQ)
- tutte le edizioni del nostro bollettino informativo "Pronto Consumatore"
- informazioni relative ai seguenti ambiti tematici:
  - ambiente e salute
  - abitare, costruire ed energia
  - viaggi, tempo libero, hobby
  - alimentazione
  - assicurazione e previdenza
  - servizi finanziari
  - trasporti e comunicazioni
  - consumo critico
  - diritto del consumo e mercato
  - formazione dei consumatori
- strumenti online speciali, quali ad. es:
  - calcolatori online (calcolatore estratto scalare, calcolatore previdenza, calcolatore mutui, calcolatore titoli, calcolatore portafoglio titoli, calcolatore pensione integrativa, calcolatore usura, calcolatore sinistri bonus-malus)
  - check-up assicurativo online
  - libretto contabile online
  - collana lettere tipo (350 lettere tipo ed informazioni brevi)
  - mappa del consumo sostenibile a Bolzano (mappa GIS)
- le relazioni annuali.

Tutti questi materiali sono accessibili gratuitamente 24 ore su 24, ad eccezione delle prestazioni riservate ai soci. Inoltre il CTCU è presente su facebook, twitter e youtube. Sulla pagina del libretto contabile sono disponibili brevi podcast di 2-3 minuti ciascuno, ordinati per argomento.

## Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

### Radio e TV

Anche nel corso del 2017 il CTCU è stato molto presente sui media. A seguire, un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

- "Puntopiù-Pluspunkt": la trasmissione TV dei consumatori della RAI Alto Adige
- Rubrica consumatori nel "Treffpunkt", in onda ogni martedì sul canale Radio RAI Alto Adige
- Consigli per i consumatori in onda ogni settimana su Radio Holiday

- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)

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

Nel 2017 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 316 comunicati stampa (di cui 158 in italiano e 158 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 466 interviste a televisioni, radio e giornali. Abbiamo invitato i rappresentanti dei media a 5 conferenze stampa, ed abbiamo organizzato due convegni.

### **Il “caso della settimana”**

Piace molto la “new entry” del 2017, realizzata grazie alla “Neue Südtiroler Tageszeitung”: una rubrica in cui settimanalmente viene analizzato un caso-tipo, tratto dalla consulenza quotidiana presso i nostri sportelli.

### **Pubblicazioni**

Nel 2017 il CTCU ha divulgato ca. 246.050 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni, digitali e cartacee comprendono, fra l'altro,

- 430 fogli informativi (170 in lingua italiana, 170 in lingua tedesca e 90 bilingui, di cui 84 nuovi o aggiornati nel 2017)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 12 edizioni della newsletter (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- libretto contabile (in lingua tedesca e in lingua italiana)
- le guide „Saper investire“ / „Verantwortlich Anlegen“
- il libro “Consumismo in tempo di crisi” / “Turbokonsum Ade”
- la Guida pratica per le detrazioni fiscali

### **Comunicati stampa 2017**

- L'Antitrust sospende in via cautelare la promozione della criptomoneta OneCoin – segnalazione del CTCU e del CEC - Sospetto di un sistema piramidale
- Saldi di fine stagione invernale: 5 gennaio 2017
- Qual è la differenza tra la glassa e il cioccolato?
- INVITO AL CONVEGNO - La tutela europea del consumatore: quo vadis? Il CEC di Bolzano compie 20 anni
- Il gioco d'azzardo non è un investimento: il CTCU mette in guardia dalle trading-apps
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti si allarga! Inaugurazione di una nuova sede in Val Passiria - I comuni della Val Passiria rafforzano i diritti dei consumatori
- 20 anni del Centro Europeo Consumatori – modello di successo sulla scena europea: 16.000 richieste e consulenze
- Canone Rai: doppia scadenza del 31 gennaio 2017 - Chi non detiene un apparecchio, deve inviare la dichiarazione di non detenzione
- Chi non ha un contratto di energia elettrica di tipo “domestico residenziale” - deve versare il canone con l'F24 - I cittadini ultra-75enni con determinati requisiti possono chiedere l'esenzione
- Intolleranza al lattosio: quando l'intestino non lo tollera
- 2017: proroghe e modifiche delle detrazioni per il recupero edilizio, risparmio energetico, bonus mobili e bonus cubatura
- Assicurazione infortuni domestici: scadenza di pagamento entro il 31 gennaio! Ogni anno 10.000 incidenti domestici in Alto Adige
- Lettera aperta: Trasporto locale ferroviario: Disagi per obliteratrici non funzionanti - Il CTCU chiede informazioni chiare sul diritto al rimborso dei passeggeri e sulle condizioni contrattuali del servizio
- Mandarini e clementine: qual'è la differenza?
- Distributori di benzina costosi: il carburante dei vicini è più conveniente – Il CTCU compara i prezzi dei distributori
- Calorie vuote: di cosa si tratta?
- Le novità del 2017 per misurare l'inflazione - I dati dell'Osservatorio prezzi carburanti del MISE sono diventati fonte ufficiale per l'ISTAT
- Residui di pesticidi negli alimenti: ancora troppo presto per il cessato allarme - Nei residui multipli la frutta altoatesina supera dell'80% la media nazionale
- Banca Popolare dell'Alto Adige: dove sono le informazioni chiare per gli azionisti receduti? La banca deve assumere il ruolo di “controparte diligente”
- Altrimenti il CTCU è pronto ad attivarsi nelle più opportune sedi! Fac-simile di lettera per azionisti

receduti

- Bonus del 50% sull'IVA per l'acquisto di immobili ad alta efficienza - L'incentivo è prorogato fino al 31.12.2017
- Lettera aperta: Alperia invia solleciti per il canone non pagato - A giudizio del CTCU, il fondamento giuridico è quantomeno dubbio,
- il tono dei solleciti assolutamente fuori luogo
- Attenzione al malassorbimento del fruttosio!
- Quanto costa fare la patente? Il CTCU rileva i prezzi: differenze fino al 34% nelle tariffe delle scuole guida altoatesine
- Concludere contratti al telefono? CTCU: Attenzione, quando vi chiedono dati personali!
- Per cosa si usa il caglio?
- Nuovi contributi provinciali per misure di risparmio energetico - Prossimamente la Provincia Autonoma di Bolzano concederà ulteriori contributi finalizzati al risparmio energetico o all'utilizzo di fonti di energia dalle rinnovabili
- Grapefruit e pompelmo – qual è la differenza?
- Antitrust estende il blocco della promozione degli “OneCoin” - anche a Onelife Network Ltd
- Invito all'assegnazione del premio “Ok d'Oro” 2016 con presentazione della relazione sull'attività svolta nel 2016
- Come finiscono le pere in bottiglia?
- Premio dei consumatori „OK d'oro“ - Vincitore del premio per il 2016 la Polizia postale di Bolzano
- Nessun problema è troppo piccolo, nessuna controparte è troppo potente - Il CTCU tira le somme del 2016
- Il costo per chiamare un numero di un servizio clienti non deve superare la tariffa base - Corte di Giustizia UE vieta l'utilizzo dei numeri a pagamento
- La celiachia: senza glutine, prego!
- Lettera aperta: Non toccate il “Mercatino delle pulci” lungo le passeggiate del Talvera!
- Telefono fisso e internet: difficile scegliere bene nella giungla delle offerte - Rapporto qualità-prezzo con variazioni fino a oltre il 1.300%
- Offerte poco trasparenti, in media si spende il 60%
- Latte: dimmi da dove vieni - Ad aprile 2017 scatterà l' obbligo di fornire precise indicazioni in etichetta sulla provenienza delle materie prime dei prodotti lattiero caseari.
- Il CTCU si aggiudica il bando per la gestione del Centro Europeo Consumatori di Bolzano - “L'incarico per ulteriori 4 anni è una pietra miliare”
- Telefonia mobile: istruzioni per l'uso - In mezzo a una grande quantità di offerte si nascondono possibilità di risparmio. All'interno della stessa categoria di tariffe le variazioni dei prezzi sono in media del 280%. Attenzione ai servizi indesiderati
- Superfoods: meglio degli alimenti nostrani? Semi di chia, bacche di goji, matcha, etc., i cd. “superfoods” dovrebbero essere particolarmente ricchi di nutrienti che li dovrebbero rendere preziosi per la salute.
- Regole antitrust grande novità legislativa: risarcimenti più facili in caso di cartelli! Il CTCU ha difeso gli utenti bancari davanti al Tar del Lazio nel giudizio sul cartello dei mutui e sul tasso floor delle Raiffeisen
- DDL CONCORRENZA: i consumatori scrivono al presidente del Consiglio - Appello a Gentiloni: no alle fine del mercato tutelato per energia elettrica e gas - Chi non sceglie il fornitore pagherà il 20/30% in più
- Lettera aperta: Ministero dell'Economia e delle Finanze - Capigruppo Camera e Senato Parlamentari dell'Alto Adige - Agenzia delle Entrate “lumaca”
- Rimborsi in tempi brevi? Per l'Italia ... un'utopia
- Arsenico e ... riso integrale - Il magazine tedesco “Öko-Test”, in una recente indagine, ha evidenziato come il riso integrale risulti contaminato con arsenico in misura maggiore rispetto al riso raffinato
- Assicurazioni: gli altoatesini spendono in media 2.105 € all'anno - Oltre il 60% è destinato alle polizze vita - Il CTCU: importante monitorare il proprio fabbisogno assicurativo
- Detrazioni fiscali per il recupero del patrimonio edilizio e la riqualificazione energetica: Bonifico bancario più semplice per il recupero del patrimonio edilizio
- Mercato dell'energia locale: a proposito delle nuove offerte ...
- „... hai una potenza contrattuale di 4,5 kW al costo di 3 kW ...“
- Sì, con costi aggiuntivi di 158 euro!
- Il CTCU: chi mantiene i 3 kW, passando al mercato libero, risparmia 389 euro

- rispetto a tale offerta - Attenzione anche al vincolo dei 36 mesi!
- „Conciliareonline.it: una “Best Practice” che si rinnova per il 2017” Sempre più imprese e consumatori altoatesini ricorrono a - Conciliareonline.it per risolvere i loro problemi di e-commerce o anche solo per sapere quali sono i loro diritti/doveri.
- Centro Tutela Consumatori Utenti: confermati Presidente e Direttivo - Questo pomeriggio l'Assemblea dei soci del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha confermato il Consiglio direttivo ed il Presidente del Centro.
- Le banche devono conoscere il prodotto finanziario che vendono - Importante sentenza della Cassazione in una causa patrocinata dal consulente legale del Centro Tutela Consumatori e Utenti
- Acquisto casa: occhio alle spese condominiali arretrate
- Lettera aperta al Sindaco, al Vicesindaco e alla Commissione Consiliare Economia del Comune di Bolzano - Il mercatino delle pulci sul Talvera non deve morire - CTCU: mai di domenica, ammettere anche chi viene da fuori
- Patate novelle: le macchie verdi sono velenose?
- Nuove tariffe degli spazzacamini: le prestazioni vanno fatturate a tempo! Sino ad oggi, le prestazioni degli spazzacamini venivano fatturate secondo un tariffario. In futuro verrà calcolato e fatturato il tempo di lavoro effettivamente svolto.
- Invito alla conferenza stampa: la scomoda verità sulle radiazioni
- Come utilizzare l'agretto?
- Fondi immobiliari collocati dalle Poste - L'iniziativa di rimborso relativa al Fondo IRS - CTCU: Poste poteva offrire di più!
- Una perizia inutilizzabile e contraddittoria: il wi-fi a scuola non va bene! CTCU: i pericoli ci sono e vanno contrastati
- Prorogati due contributi provinciali - Sono stati prorogati sia i termini per la richiesta dei contributi provinciali per il prefinanziamento del 50% delle detrazioni fiscali che quelli per inoltrare domanda di contributo all'Ufficio Risparmio energetico della Provincia Autonoma di Bolzano, in caso di recupero edilizio.
- Come capire se un uovo è fresco?
- La liquidazione dei buoni postali fruttiferi - il rebus dei rendimenti - CTCU: prima di incassare il controvalore, fate verificare il buono!
- Il rispetto della privacy nelle farmacie dell'Alto Adige - Nessun miglioramento significativo rispetto alla rilevazione dello scorso anno - Il CTCU: la prossima volta faremo seguire segnalazioni
- Abolizione dei centesimi: il CTCU contrario a decisioni affrettate - Il Garante dei Prezzi dovrebbe vigilare per impedire che qualcuno ne approfitti per apportare ulteriori aumenti ai prezzi dei prodotti
- Quanto nitrato c'è nei nostri cibi?
- Prezzi degli ingressi alle piscine in Alto Adige 2017 - La comparazione del CTCU - Prezzi spesso non reperibili online
- Tutela dei risparmiatori: il nuovo Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob - A questo Arbitro gli investitori retail possono sottoporre, senza l'assistenza di un legale e senza dover sostenere gravosi costi, le loro controversie del settore finanziario
- Contributi statali per l'uso di energie rinnovabili - Anche in futuro potranno essere richiesti i contributi statali
- Il Centro Tutela Consumatori Utenti partecipa al secondo incontro europeo tra Organismi di Conciliazione di consumo - La rete di organismi ADR/ODR europea si amplia: si aprono nuove frontiere per i consumatori e le imprese con la partecipazione del Lussemburgo
- ROAM LIKE AT HOME” - Cosa cambia per i consumatori con l'abolizione del roaming all'interno dell'Unione Europea dal 15 giugno?
- Che cos'è la gelatina?
- Azioni Banca Popolare Alto Adige: il giusto valore del recesso - Importante affermazione del CTCU: ai soci receduti con l'iniziativa del Centro oltre il 35% in più rispetto alla riduzione applicata dalla Banca
- Il nuovo valore di recesso delle azioni della Banca Popolare dell'Alto Adige - Il CTCU: la Banca deve rimborsare la differenza a tutti i soci receduti!
- Anche chi non è receduto, si lamenta ora del valore di recesso fissato all'epoca dal Consiglio di Amministrazione della Banca - Presso il CTCU disponibile la lettera tipo
- Vendite „porta a porta“ di rivelatori di fughe di gas - La loro installazione non è obbligatoria! Il recesso dal contratto è possibile entro 14 giorni dalla consegna del prodotto!

- L'acido citrico fa male?
- Energia gratis per tutti! La Provincia ha deciso di fare seriamente con l'applicazione della norma dello Statuto di Autonomia - Il CTCU: il riconoscimento del benefit alle famiglie prima di altri probabili aumenti tariffari dell'energia
- “Modello Germania”: gli elettori sono anche consumatori - La Cancelliera Merkel ha partecipato alla Giornata del consumatore 2017 in Germania - La tutela dei consumatori crea maggiore sicurezza - e la sicurezza crea fiducia
- Cos'è l'aceto balsamico?
- Molto richiesta la prima consulenza gratuita in tema di successioni - Quasi 150 persone hanno usufruito l'anno scorso dell'accordo fra Centro Tutela Consumatori Utenti e Consiglio Notarile di Bolzano
- Saldi: i consigli del CTCU per la “caccia all'occasione” - CTCU: mantenere i nervi saldi, confrontare prezzi e qualità
- Aromi: naturali o artificiali?
- Il Libretto di risparmio al portatore va in pensione - A partire dal 4 luglio le banche e la posta non possono più offrire alla loro cliente i libretti di risparmio al portatore; solo i libretti nominativi saranno poi ammessi (dlgs 90/2017)
- Glifosfato: il diserbante trovato nelle urine di donne in gravidanza - Il CTCU: dove è rimasto il principio di precauzione?
- Avocado: il frutto dalla polpa burrosa
- L'ABC di comportamento in caso di detrazioni fiscali nelle ristrutturazione - Dato che sempre più spesso accade che nelle procedure di richiesta delle detrazione fiscali vengano commessi lievi o gravi errori, una piccola sintesi sugli step da seguire prima, durante e dopo ogni ristrutturazione.
- Estate, sole ... e protezione solare! Scottature, già al secondo giorno di vacanza? Si possono facilmente evitare!
- Class action o cause collettive contro Carispa per l'aumento di capitale del 2012 - CTCU: lettera tipo online per gli azionisti per interrompere la decadenza
- Come dovrebbe essere etichettato il pesce?
- Lettera aperta del Centro Tutela Consumatori e Utenti e dell'avv. Massimo Cerniglia all'amministratore delegato della Cassa di Risparmio di Bolzano - CTCU: creare una commissione paritetica per risarcire i danni del passato
- Soldi dalla Provincia solo fino ad esaurimento dei fondi - Diversi milioni di euro sono stati stanziati per l'anno 2017 per la realizzazione di misure volte al risparmio energetico negli edifici e l'utilizzo di fonti di energia rinnovabili. Ad esaurimento dei fondi stanziati per il 2017 i richiedenti dovranno ripresentare una nuova domanda per il 2018.
- Cos'è il „Frozen Yogurt“?
- Confronto mutui in provincia di Bolzano - I tassi di interessi per i mutui-casa restano bassi - Le banche locali schivano il confronto - Poca disponibilità ad una collaborazione a favore dei clienti-consumatori - Solo le banche nazionali partecipano al confronto
- Come si fa la scamorza?
- Ondate di calore: come affrontare le giornate roventi - I consigli del CTCU
- Banca cita i soci receduti - La Banca Popolare dell'Alto Adige impugna la determinazione del valore delle azioni dei risparmiatori che hanno esercitato il recesso
- Consumo di acqua: i consigli del CTCU per un suo uso responsabile - In relazione alla carenza idrica, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) invita i cittadini ad un uso responsabile dell'acqua e offre alcuni consigli su come risparmiare acqua senza rinunciare alle comodità.
- Acciuga o sardina? Qual è la differenza?
- Le spugnette da cucina: un 'paradiso' per i batteri - Uno studio consiglia di sostituirle spesso - Il CTCU: importante l'igiene di cucina ed utensili
- Moneta virtuale Onecoin: multa da 2.595.000 euro per vendita piramidale e promozione ingannevole - L'Autorità garante per la concorrenza ed il mercato (AGCM) ha accertato che la società One Life Network Ltd, con il supporto di altri professionisti, praticava un sistema di vendita piramidale e promozione ingannevole.
- Miliardi di euro aspettano il loro “risveglio” presso le compagnie assicurative - Alle compagnie mancano indicazioni sui beneficiari di ben 4 milioni di polizze! L'IVASS consiglia due strade per verificare se un familiare deceduto avesse stipulato una polizza vita
- Mutui prima casa: sfruttate il potenziale di risparmio di una rinegoziazione - Attenzione a non aumentare

l'importo nella surroga del mutuo! Il “confronto mutui” del CTCU permette di valutare la convenienza del proprio mutuo

- Sanzioni da 9 milioni di euro per i principali gestori telefonici - Il CTCU esprime la propria soddisfazione, ma lancia un monito agli utenti delle telecomunicazioni!
- Che cosa è l'eritritolo?
- Prodotti lattiero-caseari: proviene veramente tutto dall'Alto Adige?
- Come viene prodotto il gelato alla stracciatella?
- La Banca Popolare dell'Alto Adige vuole avviare la negoziazione delle azioni proprie al prezzo di 15,30 euro - CTCU: il prezzo di avvio non rispetta le promesse fatte da vertici e dirigenti lo scorso autunno! Gli investitori chiedono: se questo non è illegittimo condizionamento del mercato, allora cos'è?
- Fipronil: meglio un uovo oggi ...? Ministero della Salute: richiamati alcuni lotti di uova nelle Marche - CTCU: gravi carenze nell'informazione tempestiva
- I tempi di attesa per le visite specialistiche presso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige si allungano - Il CTCU: i pazienti costretti ad attendere anche fino a 251 giorni!
- Come si mangia un fico d'India?
- Che cos'è il topinambur?
- Avvocati e onorari: ora il preventivo è d'obbligo anche senza richiesta esplicita del cliente
- Evitate ingenti perdite grazie all'intervento del CTCU - Un consumatore si vede restituiti premi per 17.250 euro!
- Perché i fagioli da giardino crudi sono velenosi? La maggior parte delle verdure possono essere consumate crude, ma non i fagioli da giardino.
- Sistema piramidale ingannevole OneCoin - CEC e CTCU mettono a disposizione una lettera-tipo per cercare di recuperare qualcosa
- Mercato dell'energia - La legge sulla concorrenza abolisce il mercato tutelato - In arrivo il portale per le offerte ai consumatori e altre novità
- Valore delle azioni della Banca Popolare Alto Adige - Il CTCU organizza incontro informativo degli ex azionisti - l'incontro è aperto a tutti gli azionisti della Popolare!
- La rosa canina è davvero una bomba di vitamina C?
- Banca Popolare dell'Alto Adige Spa - I soci receduti tengono testa alla nuova Società - Gli acquisti di azioni degli ultimi anni sotto la lente di ingrandimento - CTCU: disponibile lettera tipo - Non si esclude una valanga di cause
- Osservatorio conti correnti 2017 - Chi sceglie con accortezza, può risparmiare sui costi - Online si trovano anche conti gratuiti - La legge sulla concorrenza promette nuove possibilità di confronto
- Come viene prodotto l'olio di semi di zucca?
- Serve un label pubblico del benessere animale - In occasione della Giornata mondiale degli animali, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) chiede una marcatura chiara e inequivocabile che indichi le condizioni di allevamento
- Chi si costruisce la casa da sé paga più IVA - CTCU: perseguire in parlamento la cessazione della penalizzazione, in termini di IVA, dei costruttori fai da te
- Il 70% dei genitori altoatesini è favorevole ai vaccini - Una gran parte rifiuta però l'obbligo di vaccinazione - Il CTCU: i responsabili dovrebbero confrontarsi con i risultati dello studio e orientarsi di conseguenza
- Che cos'è la trigonella?
- Alperia: in pochi hanno usufruito delle nuove tariffe? Il CTCU: nessuna sorpresa, visto il “risparmio” - lo avevamo già detto ...
- Invito alla conferenza stampa - Class action vs. Cassa di Risparmio di Bolzano su vendita azioni: le novità - Il CTCU presenta una panoramica delle perdite finanziarie delle famiglie altoatesine in relazione a prodotti propri delle banche locali
- Class action azioni della Cassa di Risparmio vendute nel 2012: ultima chiamata! Coloro che hanno acquistato azioni nel 2012 devono affrettarsi
- Giornata mondiale dell'alimentazione: diciamo no allo spreco alimentare! Il 16 ottobre si celebra la Giornata mondiale dell'alimentazione. Al centro della giornata le questioni della fame nel mondo e di come garantire a tutti un'alimentazione sostenibile. Il CTCU fornisce alcuni pratici consigli che mirano ad aiutare le famiglie a ridurre lo spreco a casa propria
- Che cos'è la madre dell'aceto?
- Nuova legge sulla concorrenza prevede ulteriori garanzie nei pagamenti ai Notai

- Invito alla conferenza stampa: Irregolarità nella vendita delle azioni della Banca Popolare dell'Alto Adige
- Cosa c'è di speciale nel Kamut?
- Irregolarità nella vendita delle azioni della Banca Popolare dell'Alto Adige - Il CTCU agli azionisti: inviare lettera di contestazione, interruttiva della prescrizione
- Conferenza stampa: iniziativa “hardware trasparente” - Il Linux User Group Bolzano ed il Centro Tutela Consumatori Utenti presentano, in occasione del Linux Day 2017
- Tariffazione telefonia fissa a 28 giorni - Il CTCU dice no a modifiche unilaterali della durata delle tariffe: non possono essere un pretesto per aumenti di prezzo “camuffati”!
- Il cioccolato è un buon apportatore di ferro?
- Proteggersi contro i furti – semplici accorgimenti aiutano a prevenirli - Il numero dei furti in appartamento aumenta di anno in anno, tanto che i sistemi di protezione stanno diventando sempre più popolari
- No ad alcun mostro burocratico a carico dei pazienti legato alla dichiarazione di conformità europea - Il CTCU: per la qualità delle protesi dentali sarebbe necessario un monitoraggio
- La pizza bruciacciata è ancora mangiabile?
- Le tariffe comunali crescono a pari passo con l'inflazione - CTCU: differenze anche del 159%, ma i Comuni sono sulla buona strada
- Per i giochi d'azzardo, le famiglie spendono di più che per la salute, la comunicazione e l'abbigliamento - CTCU: con i giochi automatici, le lotterie e i gratta e vinci, il costo della vita sfugge facilmente al controllo
- Le porzioni grandi fanno sì che mangiamo di più
- Come preparare l'impianto di riscaldamento e l'abitazione all'inverno - Alcuni consigli pratici per mantenere il calore negli ambienti ed evitare che le prossime bollette del riscaldamento si traducano in un incubo
- Il “termometro dei costi di calore” del CTCU compie 10 anni - Metano, teleriscaldamento e legna sono i più economici nel lungo termine - I combustibili legna, trucioli e pellets sono i meno cari
- Perché alcune cipolle marciscono?
- Dopo il bonus energia e gas, in arrivo anche il “bonus acqua” - Il CTCU: i Comuni dovrebbero attivarsi presto
- Qual è la differenza tra un espresso e un caffè filtro?
- Commercio elettronico - ADR e ODR: per risolvere i reclami online, in tempi brevi e a costi ridotti - In Europa un consumatore su cinque ha un problema legato all'acquisto di un prodotto o di un servizio. Il 66% di questi acquisti avviene online.
- Prodotti personalizzati venduti a distanza: il recesso può essere escluso - solo dietro adeguata informazione e in presenza di vera personalizzazione - AGCM sanziona Zucchetti Poltrone & Divani per aver ostacolato il diritto di recesso
- Calendario di Avvento e consumi - CTCU: qualche proposta alternativa
- Risparmiare energia durante l'Avvento e a Natale
- Canone TV 2018: chi non possiede la TV, deve chiedere l'esenzione quanto prima
- "Occhio alle occasioni"! Il Black Friday e altre offerte di questo tipo vanno via via rimpiazzando le svendite
- Etichettatura delle calzature: numerosi negozi nei centri commerciali bolzanini sottovalutano le regole
- Ritardi dei treni: Trenitalia è anche in ritardo nell'introduzione di nuovi diritti per i passeggeri - Il CTCU: la Carta della qualità con i rimborsi per pendolari sarebbe pronta da tempo
- Telefonia e pay TV: confermata la tariffazione mensile e non a 28 giorni! Il CTCU soddisfatto di quanto deciso dal Parlamento ed invita tutti gli utenti di telefonia fissa ed internet a chiedere il rimborso di quanto indebitamente fatturato!
- Decisioni dell'ACF: le banche devono rimborsare i piccoli azionisti - Il CTCU offre assistenza nella presentazione del ricorso
- Calendario di Avvento de consumi: qualche proposta alternativa
- Piacere pericoloso su sci e tavole da snowboard: preparati in caso di emergenza - Infortuni sulle piste possono avere gravi conseguenze anche di portata finanziaria
- Servizi pubblici privatizzati: finalmente si realizzano le Carte della Qualità - Il CTCU: la qualità del servizio andrebbe fissata in un'apposita carta condivisa anche per i servizi della PA stessa

"Bio" - logico?	Casa fresca d'estate
"Google street view", diritti e consigli utili	Casa, dolce casa
"Offresi lavoro occasionale con guadagno da 1.000 Euro a 2.000 Euro!" ...?!	Casaclima requisiti minimi per edifici di nuova costruzione
"Phishing" Alarm!	Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 1° parte: cellulari e smartphone
Abbonamenti a riviste	Cellulari, smartphone e tariffe: come trovare l'offerta migliore? 2° parte: cellulari e smartphone
Acqua di rubinetto frizzante	Certificazione energetica in l'Alto Adige
Acqua minerale o acqua dal rubinetto	Cessione del quinto dello stipendio
Acquistare a rate	Check-up RC auto
Acquistare in cooperativa	Chi la vuole bianca... e chi la vuole intelligente!
Acquisti intelligenti	Clonazione bancomat
Acquisti rispettosi del clima	Coibentazione interna
Acquisto di cani e gatti	Come disattivare loghi e suonerie
Adesso basta! Devo proprio reclamare!	Come fare un reclamo
Agevolazioni e incentivi nell'edilizia	Come gestire un bilancio familiare
Agevolazioni fiscali prima casa	Come riempire il vostro salvadanaio
Alcol nel cioccolato	Come risparmiare energia
Alcol: è meglio riconoscere subito un consumo problematico	Compravendita immobiliare: quale caparra?
Alimentazione corretta: nulla di complicato	Compravendita tramite agenzie
Alimentazione sana per i nostri bambini	Computer e videogiochi - Buoni solo per giocare o anche per imparare?
Alimentazione sana: "5 porzioni al giorno"	Confronto prezzi combustibili per riscaldamento
Amministrare le finanze	Consigli per l'acquisto dell'abbigliamento
Antenne della telefonia mobile: come difendersi?	Consigli utili per il compostaggio
Architetti e Geometri	Consigli utili prima di acquistare casa
Aria fresca in casa	Consumo energetico degli elettrodomestici
Assicurazione malattia	Contabilizzazione e ripartizione dei costi di riscaldamento nel condominio
Assicurazione per il caso morte	Conto termico per persone private e condomini
Assicurazione RC vita privata (o del capofamiglia)	Contratti con agenzie matrimoniali
Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!	Contratti conclusi a distanza
Assicurazione viaggi: vacanze (as)sicur(at)e?!	Contratti di telefonia conclusi al telefono?
Assicurazioni abitazione	Contravvenzioni stradali
Assicurazioni auto	Convenienza economica dell'impianto fotovoltaico
Assicurazioni auto: Informazioni utili e garanzie accessorie	Conversione dei debiti
Assicurazioni infortuni	Corsi di formazione
Assicurazioni per il caso vita	Corsi di informatica: come riconoscere gli organizzatori seri
Aumenti di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici per persone private	Cos'è il consumo critico?
Auto nuova? Dal CTU i "Consigli per gli acquisti!"	Cosa c'è da sapere quando si va per officine
Auto usate: poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!	Cosa succede se non ritiro la "raccomandata"!
Autonoleggio	Cose ritrovate e premio per il ritrovatore
Banane direttamente dal contadino	Costi delle cure odontoiatriche: il servizio "mediazione preventivi"
Belli e puliti - ma senza crudeltà	Cure dentistiche
Beneficenza	Cure dimagranti
Bevande energetiche	Da dove arriva il nostro ovetto mattutino?
Bimbo a bordo? Seggiolini omologato!	Deumidificazione di muri e pavimenti
Bollo auto e sanzioni	Di buon passo... Pavimenti: cosa offre il mercato
Bonus mobili per giovani coppie	Dichiarazione dei redditi on-line: facile e gratuita
Buon viaggio! I Vostri diritti nei viaggi tutto compreso	Dimmi come dormi...
Buoni acquisto	Diritti & doveri in condominio
Caldaia obsoleta	
Calendario stagionale frutta e verdura	
Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori	

Dolcificanti artificiali	Integratori alimentari
È allarme "phishing"	Internet lento?
Edifici a tenuta d'aria	Intorno all'uovo
Elettrosmog e radiazioni terrestri	Inumazione di persone indigenti: quando è il comune ad assumerne le spese
Elettrosmog radiazioni terrestri in camera da letto e sul posto di lavoro	<i>Investimenti al telefono: No grazie!</i>
Energia elettrica: tariffe, fornitori e cambio fornitore	Isolamento termico
Esposizione dei prezzi: cosa deve comparire dove?	L'amministratore di sostegno: chi è e che ruolo svolge
Estate = tempo di conserve	L'attività di controllo dei prodotti alimentari
Fondamentali del contocorrente	L'autocaravan: diritti e doveri dei conducenti
Fotovoltaico energia elettrica dalla luce del sole	L'etichetta dei tessuti
Furto/smarrimento di bancomat e carte di credito	L'inizio di scuola
Gamberetti	L'isolamento acustico nell'edilizia
Garanzia sui beni di consumo	L'acido citrico
Geotermia - Energia utile dal sottosuolo	La casa flessibile-progettare bene oggi per risparmiare domani
Gestire un guardaroba: Quali responsabilità?	La rivendita delle multiproprietà (time-sharing)
Giocattoli- sicuri, sani ed ecologici	La scelta dell'aspirapolvere
Giochi di società	La soglia dei 10.000 EURO
Giochi e sicurezza	La vendita della nuda proprietà
Giù le mani dal legno tropicale	Le clausole vessatorie
Gli effetti dell'alimentazione biologica sulla salute	Le clausole vessatorie nei contratti immobiliari
Grandi affari con i chili altrui	Le grandi pulizie
Gratuito patrocinio	Le mediazione civile obbligatoria
Grigliate all'aperto	Liquidazione dei sinistri senza più misteri
I diritti dei passeggeri aerei nei casi di overbooking, cancellazioni e ritardi	Lo Spazzacamino in Alto Adige
Il "cordless": una vera stazione radio in casa propria	Lutto in famiglia
Il codice europeo a barre	Materiali isolanti per l'edilizia
Il contratto preliminare	Meglio comporre una lite che iniziare un processo
Il contratto di locazione turistica	Miele
Il fabbisogno assicurativo	MiFID
Il fallimento del costruttore	Minorenni e internet
Il garante del contribuente	Modi di acquisto della casa e relative imposte
Il Latte	Motorini truccati
Il libretto contabile	Muffa, che fare?
Il mutuo da parenti e amici	Mutuo Assicurativo
Il notaio	Mutuo casa (info I)
Il risarcimento diretto	Negozi e punti vendita di abbigliamento naturale e usato
Il termometro dei costi del calore	Nitrati, nitriti, nitrosamine
Il testamento	Non senza il mio spuntino
Il tuo check-up assicurativo personalizzato: risparmiare soldi assicurandosi bene	Non spingete sull'acceleratore
Impianti di riscaldamento	notaio austriaco
Impianti solari per la produzione di acqua calda	O.G.M.: le novità
In viaggio con animali	Obbligo di dichiarazione
Indagine termografica degli edifici individuare le perdite di calore	Occhiali da sole
Indice dei consumi elettrici	Occhiali da sole per bambini
Indirizzi dei gestori telefonici	Orientarsi verso un risparmio consapevole
Info mutui in breve (info II)	Osteoporosi
Informazioni doganali	Ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento
Informazioni sulla tutela dell'acqua potabile	Parassiti alimentari - quando i maccheroni camminano
Inquinanti nascosti in casa	Patate fritte
Insetti stecchiti - e noi?	

Perdite di calore dalle finestre	energia
Pókemon, Gameboy & Co.	Risparmio idrico
Polizza RC auto: risparmiare è facile	Risparmio nella terza età
Polizze vita "unit linked" o fondi di investimenti?	Ritardo, smarrimento o danneggiamento del bagaglio
Ponti termici	Serre solari
Pranzare in ufficio	Sistemi di riscaldamento: vantaggi e svantaggi a confronto
Prestiti	Sotto tensione La funzione standby
Preventivi degli artigiani: l'importanza di un confronto accurato	Spedizione e consegna di pacchi
Prodotti "light"?	Spese sanitarie all'estero
Prodotti probiotici	Sportello di consulenza in edilizia del del CTCU
Proteggere la pelle dei bambini dal sole	Stevia o E960?
Quale pesce può essere mangiato?	TAEG
Quando la casa nuova è già vecchia	Telefonia fissa e internet: come contenere i costi?
Quando si ha diritto alla detrazione in caso di acquisto di un box auto?	Tre vie per abbandonare il vecchio mutuo
Raccolta vestiti usati	Trucchi da supermercato
Rapporto fra avvocati e clienti	Tutela giudiziaria
Rc auto: informazioni in occasione di scadenza	Un bel regalo - idee per un natale ecologico
RC committenti di lavori edilizia	Uova di pasqua
RC-Auto: Il "Tuo Preventivatore Unico"	Vacanze sostenibili
Recedere da un contratto	Vacanze studio
Responsabilità per danno da prodotti difettosi chi rimborsa i danni?	Vademecum in pillole Come difendersi dal marketing telefonico, e dall'attivazione di servizi non richiesti
Richiesta di un prestito	Vademecum per palestre
Riduzione dei costi per il riscaldamento	Vendite occasionali
Rifiuti: evitarli invece che produrne!	Vendite porta a porta
Rimborso spese odontoiatriche	Ventilazione controllata negli edifici
Risanamento edilizio Requisiti minimi	Vestiti puliti
Riscaldamento domestico e muffe	Viaggi last minute
Risparmio energetico in casa	Viaggi: contratti, assegni o bancomat
Risparmio energetico in edilizia: consulenza in loco	Vita di plastica
Risparmio energia + Scheda di controllo consumo	Volare a basso prezzo
	Wireless Lan Wi-Fi

## Sedi staccate e sportello mobile

### **Merano** (Comunità Comprensoriale Burgraviato)

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

### **Malles** (Comune di Malles)

Ore di apertura settimanali: 0,75 (3 ore mensili)

### **Silandro** (Comunità Comprensoriale Val Venosta)

Ore di apertura settimanali: 2,25 (9 ore mensili)

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

### **Brunico** (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)

Ore di apertura settimanali: 15

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

### **Vipiteno** (Comunità Comprensoriale Wipptal)

Ore di apertura settimanali: 3

**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: 1,5 (6 ore mensili)

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 mensili)

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

**Val Passirio** (Comuni di S. Leonardo, S. Martino e Moso)

Ore di apertura settimanali: 2

**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.

**Sportello Mobile del Consumatore**

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 153

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

Fermate: Aldino, Andriano, Anterivo, Appiano, Avelengo, Badia, Barbiano, Braies, Bressanone, Brunico, Caldaro, Campo Tures, Castebello Ciardes, Castelrotto, Cermes, Certosa, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle Isarco, Collepietra, Colma, Cortaccia sulla Strada del Vino, Corvara, Curon Venosta, Dobbiaco, Egna, Fiè allo Sciliar, Fortezza, Gais, Gargazzone, Laces, Lagundo, Laion, Laives, Lasa, La Valle, La Villa, Magrè sulla Strada del Vino, Marlengo, Merano, Monguelfo-Tesido, Montagna, Nalles, Naturno, Naz, Nova Levante, Nova Ponente, Ora, Ortisei, Parcines, Perca, Plaus, Postal, Prato allo Stelvio, Predoi, Rasun Anterselva, Rifiano, Rio di Pusteria, Rodengo, Salorno, San Candido, San Leonardo in Passiria, San Martino in Passiria, San Pancrazio, Santa Cristina, Santa Valburga, Sarentino, Scena, Sciaves, Selva di Val Gardena, Senale-San Felice, Sesto, Siusi, Sluderno, Stelvio, Termeno sulla Strada del Vino, Tesimo, Tires, Tirolo, Valdaora, Val di Vizze, Vandoies, Varna, Verano, Villabassa, Villandro e Vipiteno.

## Nomi, cifre, fatti

**Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:**

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

e 3.477 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2017 si è tenuta un'assemblea dei soci.

## Membri del direttivo:

Presidente:	Agostino Accarrino
Vice presidente:	Priska Auer
Membri:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Direttore:	Walther Andreaus
Revisori dei conti:	Alois Burger, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Il comitato direttivo si è riunito 11 volte nel 2017.

## Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente:	Arno Kompatscher
Camera di Commercio:	Federico Giudiceandrea, Judith Kelder Schenk, Leo Tiefenthaler, Stefan Pan
Centro Tutela Consumatori:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Heidi Rabensteiner
Segreteria:	Judith Notdurfter

## Riepilogo finanziario

### Entrate 2017

Provenienza		± 2016
Provincia	500.000	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	942.608	+3
Risorse proprie	196.166	+1
<b>Totale</b>	<b>1.638.773</b>	<b>+2</b>

### Uscite 2017

Progetti (compreso personale)	57,06%
Personale	34,18%
Costi gestione	4,67%
Costi amministrativi	2,71%
Locali	1,18%
Onorari	0,20%

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2018 dall'Assemblea dei soci.)

## Collaboratori (al 31.12.2017)

	Tempo pieno	Part-time
<b>Centro Tutela Consumatori Utenti</b>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	3	6
Segreteria / prima consulenza	2	1
Collaboratori a progetto	1	2
<b>Centro Europeo Consumatori</b>		
Direttrice		1
Consulenti all-round	3	2
Segreteria		1
<b>Sedi esterne</b>		
Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento	7	6
Collaboratori occasionali		1
Volontari servizio sociale		5
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>25</b>

## Collaboratori volontari: 41

## **Dove trovarci**

### **Sede centrale:**

39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 979914, info@consumer.bz.it

**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:** lunedì 9-12, mercoledì 14-17
- **Consulenza giuridica edile:** martedì e giovedì ore 10-12
- **Consulenza tecnica:** lunedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430
- **Consulenza per questioni condominiali:** martedì 9-12 e 14-15, tel. 0471-975597
- **Consulenza consumo critico / elettrosmog:** mercoledì e giovedì ore 10-12 e 15-17, tel.: 0471-941465
- **Consulenza questioni fiscali:** giovedì ore 14-16

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

**Conciliazione per controversie consumersitiche:** conciliareonline.it

**Punto informativo-didattico sul consumo:** mercoledì e giovedì 10-12 e 15-17

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

**La tutela dei consumatori arriva in paese:** Sportello Mobile trentino (calendario online)

**Sportello Europeo dei Consumatori a Trento:** da lunedì a venerdì 10-12 e 14-16

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

**Merano:** da lunedì al venerdì ore 9-12, mercoledì ore 14-17

**Malles:** ogni 1° giovedì del mese dalle 14 alle 17

**Silandro:** ogni 2° e 3° giovedì del mese dalle 9 alle 12

**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 9.30 alle 12.30

**Brunico:** lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, martedì + giovedì ore 9.00 - 12.00

**Val Badia:** 2° e 4° giovedì del mese dalle 9.00 alle 12.00

**Egna:** giovedì 15-17

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

**Lana:** primo lunedì del mese dalla ore 15 alle 17

**Passirio:** S. Leonardo in Passirio, dalle ore lunedì 15 alle 17

### **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:**

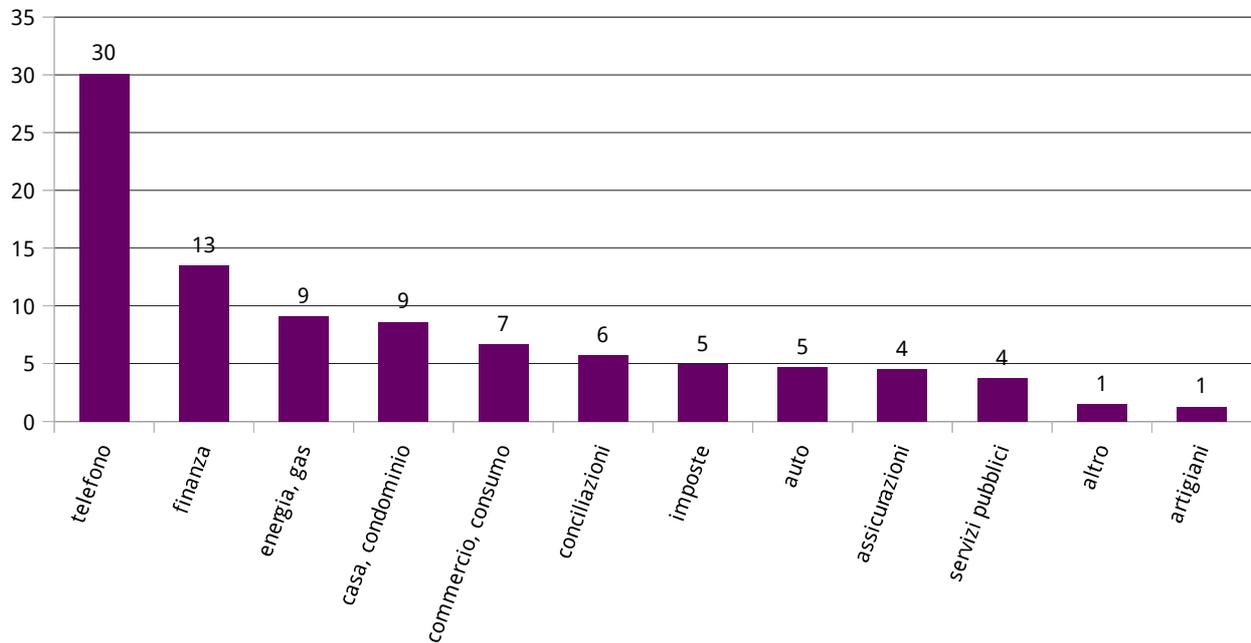
In Val Pusteria sono disponibili per i consumatori 5 infopoints con informazioni utili.

## Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

<b>Tipo</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>± %</b>
Consulenze	10.848	11.237	-3
Richieste d'informazione	10.292	11.531	-11
Sportello mobile (150 fermate)	2.179	2.668	-18
V-Market	2.613	2.316	13
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	7.713	7.583	2
Conferenze, seminari: (partecipanti)	926	865	7
Scolaresche	1.477	1.737	-15
Centro Europeo Consumatori	4.060	3.254	25
<b>Totale contatti con i consumatori</b>	<b>40.108</b>	<b>41.191</b>	<b>-3</b>
<b>Valore recuperato</b>	<b>1.793.533 €</b>	<b>1.552.686 €</b>	<b>16</b>
Pubblicazioni distribuite	246.050	259.250	-5
Comunicati stampa	316	316	0
Interviste	392	427	-8
Segnalazioni all'Antitrust	29	27	7
Conciliazioni seguite	620	522	19
Visitatori siti	1.474.181	1.280.710	15
Pagine internet viste	3.815.391	3.318.246	15
Abbonati newsletter	14.766	13.750	7
Utenti del libretto contabile online	14.116	13.149	7
Follower/Fans reti "social"	3.740	3.407	10

## Casi 2017: totale 10.848

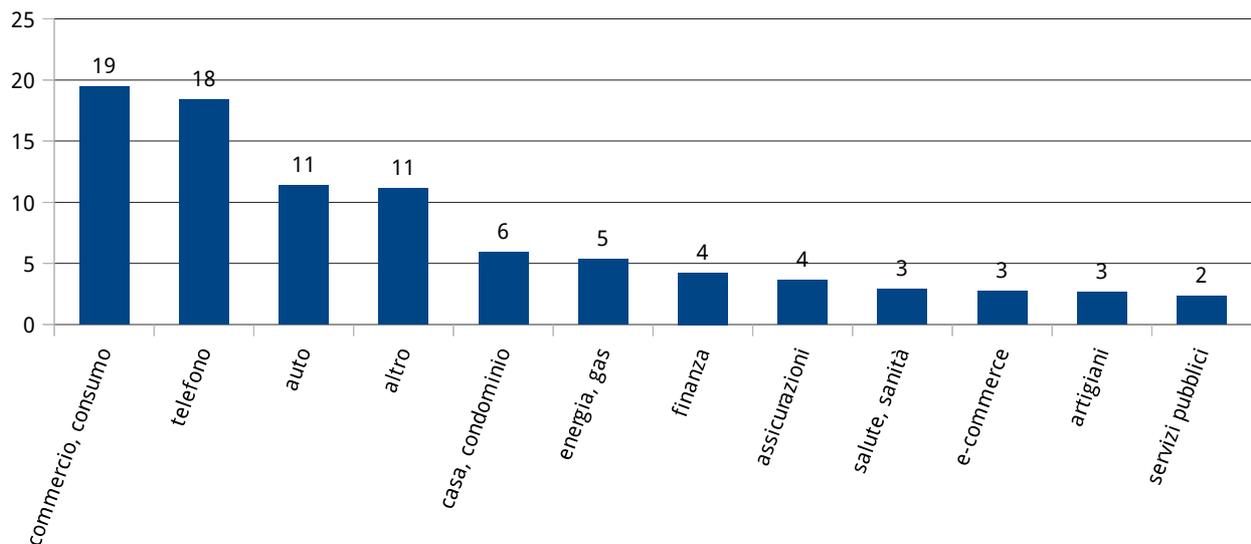
settori maggiori - suddivisione percentuale dei casi



Di cui per lettera, e-mail, etc: 10,54%, telefoniche 26,67% e personali 62,87%

## Richieste d'informazione 2017: totale 10.292

settori maggiori - ripartizione percentuale delle richieste





## Centro Tutela Consumatori Utenti - La voce dei consumatori

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

Ogni anno il CTCU assiste quasi 50.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione.

Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

### Le nostre sedi:

- 1 Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- 2 Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+mer 10:00-14:00, mar+gio 10:00-12:00 + 14:00-16:00, ven 8:30-12:30
- 3 Sedi periferiche**
  - Bressanone,** via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00)\*
  - Brunico,** viale Europa 20 (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar + mer 14:00-17:00, gio 9:00 - 12:00
  - Chiusa,** Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
  - Egna,** Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15:00-17:00
  - Lana,** via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
  - Malles,** via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
  - Merano,** via Goethe 8 (0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
  - Passiria,** S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17
  - S. Martino,** Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00
  - Silandro,** Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° gio/mese 9:00-12:00
  - Vipiteno,** Città Nuova 21 (0472-723755), lun 9:30-12:30
- 4 Associazione partner a Trento:** CRTCU, [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)  
\* solo su prenotazione
- 5 Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- 6 Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- 7 Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- 8 Consulenza condomino:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Per le consulenze è gradito l'appuntamento. Questo ci permette di offrirvi un servizio migliore.

### Le nostre offerte: (il numero fra parentesi indica la relativa sede)

#### informazioni

- fogli informativi (1, 2, 3, 4, 5)
- rivista "Pronto Consumatore" (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- comunicati stampa (1, 2, 3, 4, 5)
- biblioteca (4)
- raccolta test sui prodotti (1, 5)
- noleggio misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

#### servizi online

- [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it) - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere tipo e altro ancora)
- [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it)
- informazioni europee per il consumatore: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)
- libretto contabile online: [www.contiincasa.centroconsumatori.it/](http://www.contiincasa.centroconsumatori.it/)
- L'esperto dei consumatori risponde: [www.espertoconsumatori.info](http://www.espertoconsumatori.info)
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): [www.eqoo.centroconsumatori.it/](http://www.eqoo.centroconsumatori.it/)
- Facebook: [www.facebook.com/vzs.ctcu](http://www.facebook.com/vzs.ctcu)
- Youtube: [www.youtube.com/VZSCTCU](http://www.youtube.com/VZSCTCU)
- Twitter: [seguiteci @CTCU\\_BZ](https://twitter.com/CTCU_BZ)

#### consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (mar 9-12:30 + 14-16:30, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

#### formazione dei consumatori

- visite di scolaresca e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

#### altri servizi offerti:

- accompagnamento per l'acquisto di auto usate
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

