



Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Etichettatura ambientale degli imballaggi

Pagina 5



Saldi estivi: tutte le novità

Pagina 6



Energia elettrica: fine del mercato tutelato

Pagina 5



Vacanze estive: i controlli pre partenza

Pagina 7



Assicurazione & previdenza

Come comportarsi in caso di incidente stradale?



Sulle strade dell'Alto Adige si verificano, in media, più di 4 incidenti stradali al giorno: nel 2021, l'ASTAT ha rilevato 1.493 incidenti stradali con 1.967 feriti e 24 morti.

Anche se a nessuno piace pensarci, è comunque utile sapere cosa fare in caso di un incidente stradale. Sapere come comportarsi in una situazione del genere ci permette, infatti, di provare a limitare quanto meno i danni. Nel caso in cui si dovesse rimanere coinvolti in un incidente stradale, la prima buona regola è quella di **cercare di mantenere, per quanto possibile, la calma**. Il passo successivo è quello di mettere immediatamente in sicurezza il luogo dell'incidente accendendo le luci di segnalazione di pericolo, indossando il gilet di sicurezza e posizionando il triangolo di segnalazione ad almeno 50 m di distanza. Ci si deve quindi spostare dall'eventuale zona di pericolo e chiamare subito i servizi di emergenza al numero unico di emergenza "112".

Se ci sono dei feriti, è necessario prestare il primo

soccorso, nel caso si posseggano le conoscenze adeguate. Le persone non addestrate devono, invece, fornire solo aiuto psicologico, parlando con l'infortunato fino all'arrivo dei soccorsi professionali.

In caso di incidenti con **danni materiali di lieve entità**, non è necessario avvisare le forze dell'ordine e i veicoli devono essere spostati a lato della strada in modo da non ostacolare il flusso del traffico.

1) Che cos'è la constatazione amichevole di incidente e quando si utilizza?

La constatazione amichevole di incidente deve essere compilata in ogni suo punto: **lo scopo della constatazione non è tanto quello di stabilire di chi sia la colpa, bensì quello di "mettere nero su bianco" quanto accaduto**. È di particolare importanza, la compilazione delle seguenti parti del modulo:

- data, luogo e informazioni su eventuali persone ferite;
- le generalità di eventuali testimoni;

- i dati degli assicurati;
- i dati dei veicoli assicurati, in particolare il numero di targa e la polizza assicurativa;
- le generalità del conducente;
- l'indicazione dei danni materiali visibili sulle relative immagini dei veicoli;
- la segnalazione delle circostanze dell'incidente, a seconda del veicolo in questione (vedi colonna al centro del rapporto di incidente o punto 12);
- se possibile, uno schizzo di come è avvenuto l'incidente;

Se le versioni fornite dalle parti non concordano, è consigliabile però non firmare il modulo. In caso di necessità si possono compilare anche due constatazioni separate.

2) Entro quanto tempo si deve denunciare il sinistro alla propria assicurazione?

La denuncia deve essere presentata alla propria agenzia o impresa assicuratrice **entro tre giorni** dalla data dell'incidente.

3) Come funziona il risarcimento del danno?

Le procedure di risarcimento del danno sono essenzialmente due. Il **"risarcimento diretto"** (si applica solo per gli incidenti tra due veicoli immatricolati in Italia): il danneggiato viene risarcito direttamente dal proprio assicuratore.

Si applicano le seguenti scadenze:

- 30 giorni (in caso di danni alle cose e di denuncia dell'incidente firmata da entrambe le parti coinvolte);
- 60 giorni (in caso di danni alle cose e di una denuncia di incidente con una sola firma);
- 90 giorni (in caso di lesioni personali).

La seconda procedura di risarcimento - ad esempio, nel caso in cui nell'incidente siano rimasti coinvolti tre veicoli oppure veicoli con targa straniera - prevede che la parte lesa debba rivolgersi alla compagnia di assicurazione della controparte per la richiesta di risarcimento.

4) A chi deve rivolgersi il passeggero e chi risponde del danno da questi subito?

Il passeggero trasportato è sempre tutelato dalla polizza RC-auto del veicolo sul quale viaggiava, a prescindere dalla responsabilità del conducente nel sinistro.

5) Che cosa succede nel caso in cui l'accertamento delle responsabilità non risultasse chiaro?

In caso di dubbi, la responsabilità di un incidente stradale viene fatta ricadere su entrambe le parti coinvolte. Dunque si presume, fino a prova contraria, che vi sia un concorso di colpa al 50%. Ciò significa che ciascuno dei due conducenti riceverà un rimborso pari alla metà del danno subito.

6) Ci sono testimoni?

Se ci sono passanti, altri utenti della strada o passeggeri che hanno assistito all'incidente, è opportuno registrare i loro recapiti. Possono essere infatti di grande aiuto in caso di problemi relativi all'accertamento della colpevolezza.

7) Il valore del veicolo danneggiato è inferiore al costo delle riparazioni?

Se il costo della riparazione è superiore al valore del veicolo (soprattutto nel caso di veicoli molto vecchi), la compagnia assicurativa provvede, di solito, a pagare il valore del veicolo. Tuttavia, in alcuni casi, quando alla rottamazione si predilige una riparazione, è possibile ottenere un risarcimento più elevato. Fondamentale è però che la parte lesa non tragga un guadagno dal maggior risarcimento.

8) Come si quantifica il danno materiale?

Il danno materiale equivale normalmente ai costi necessari per la riparazione del mezzo incidentato ed è perciò molto facile da quantificare. Nel caso di tempi di riparazione particolarmente lunghi, è previsto un ulteriore indennizzo giornaliero per il cosiddetto "fermo tecnico", determinato in base a diversi parametri (il valore del veicolo, il modello, la cilindrata ecc.) e varia dunque da veicolo a veicolo.

9) Come si quantifica il danno alla persona?

Il danno alla persona dipende dalla gravità delle lesioni subite. Per ogni giorno di inabilità totale al lavoro, il danneggiato riceve un indennizzo o diaria il cui importo si aggira attualmente sui 50 euro. Inoltre, è previsto un risarcimento anche per tutte quelle lesioni permanenti gravi, che riducano la capacità lavorativa del danneggiato. La quantificazione del danno e la determinazione del grado di invalidità sono effettuate da un perito medico-legale. In caso di invalidità molto grave, il danneggiato ha diritto a ulteriori somme risarcitorie (ad esempio, per danno morale e altro ancora).

10) Come posso identificare la compagnia assicuratrice dei coinvolti?

Qualora non fosse possibile farsi semplicemente mostrare il contrassegno (anche in forma digitale), si può accedere al **Portale dell'automobilista** presso il Ministero dei trasporti. Inserendo il numero di targa, si può verificare dove il veicolo risulti assicurato (> www.ilportaledellautomobilista.it).

11) Cosa succede se il responsabile dell'incidente si dà alla fuga?

Se chi ha causato l'incidente si dà alla fuga, impedendo così la propria identificazione, il danneggiato può accedere al cd. „Fondo di Garanzia per le Vittime della strada“. Tuttavia, in caso di lesioni personali gravi, vengono risarciti anche i danni alle cose, il cui ammontare sia superiore a 500 euro.

12) Cosa succede in caso di incidente provocato da un veicolo straniero?

In caso di incidente in Italia provocato da un veicolo con targa estera, non è possibile applicare la procedura del risarcimento diretto. La competenza per questo tipo di sinistri spetta all'Ufficio Centrale Italiano (UCI), al quale il danneggiato deve presentare la propria richiesta di risarcimento. L'UCI provvede quindi a contattare l'assicuratore estero, che a sua volta nomina una compagnia assicuratrice italiana cui affidare la trattazione del sinistro.

13) Se i danni sono solo materiali e di lieve entità, conviene risarcirli di tasca propria?

Non si dovrebbe mai risarcire il danneggiato direttamente sul posto sborsando denaro di tasca propria. Qualunque danno, anche il più irrisorio, dovrebbe essere comunicato al proprio assicuratore, che si occuperà della liquidazione. Alla scadenza del premio annuale è possibile evitare l'applicazione delle penalizzazioni contrattuali (malus) dovuta a tale sinistro, rimborsando semplicemente la propria compagnia assicuratrice. Se il danno è stato liquidato dall'assicurazione con il sistema del risarcimento diretto, per conoscere l'importo bisogna rivolgersi alla Stanza di Compensazione della CONSAP (www.consap.it). Se non è stato adottato il risarcimento diretto, l'assicurato deve rivolgersi invece alla propria compagnia assicuratrice. Una volta noti l'ammontare del danno e il nuovo premio, occorre valutare quale sia l'opzione più vantaggiosa a breve e a lungo termine.

14) A cosa serve un'assicurazione di tutela legale?

Questo tipo di polizza è utile soprattutto nel caso di incidenti stradali con veicoli esteri. Se si desidera tale copertura per il proprio veicolo, è comunque opportuno stipulare una polizza separata dalla RC-auto, rivolgendosi a un'impresa specializzata nel ramo, così da prevenire possibili conflitti di interesse.

15) Che fare in caso di contrasti con la propria compagnia di assicurazione?

Nel caso di controversie con il proprio assicuratore, non occorre intentare subito una causa legale. In prima battuta, l'assicurato può tentare una conciliazione, ossia una soluzione stragiudiziale della lite insorta. A tale riguardo esiste per il settore RC-auto una convenzione tra le organizzazioni dei consumatori e l'ANIA (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici). Gli utenti assicurativi, infine, possono presentare reclamo anche all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private), il quale ha la facoltà di comminare sanzioni alle compagnie che abbiano tenuto comportamenti scorretti (inosservanza delle disposizioni del Codice delle assicurazioni e simili).

LISTA DI CONTROLLO PER IL VEICOLO

Nel veicolo è necessario tenere sempre a portata di mano i seguenti elementi:

- una copia della constatazione amichevole di incidente;
- una penna;
- un gilet di sicurezza;
- un kit di pronto soccorso;
- documenti assicurativi;
- una torcia o una lampada frontale
- il numero di telefono del servizio di assistenza stradale, se avete una copertura assicurativa agiuntiva.

Esercizio da fare a casa: provate a compilare la constatazione amichevole di incidente a casa da soli, come se l'incidente fosse avvenuto in quel momento. Cercate di scorrere le singole sezioni del modulo e di inserire i dati. In questo modo, in caso di emergenza, affronterete sicuramente l'argomento con più calma e farete meno errori nella compilazione.

Prima di partire per le vacanze, controllate la data di scadenza della vostra patente di guida, l'assicurazione e la data di scadenza della revisione.

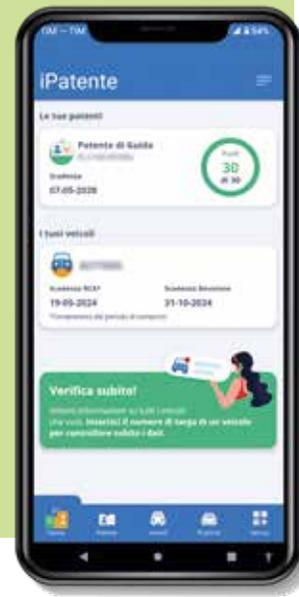
Naturalmente vi auguriamo di guidare senza trovare ingorghi, nè fare incidenti, sia in vacanza che a casa. Ciononostante prima di partire per le vacanze è sempre bene **controllare la validità dei vostri documenti!**

Siamo a conoscenza, infatti, di molti casi in cui i consumatori abbiano ricevuto una multa, poiché l'assicurazione o la revisione erano scadute. In molti comuni altoatesini (ma anche nel resto del Paese), la polizia municipale utilizza propri dispositivi che consentono di determinare, a colpo d'occhio, se un'auto sia correttamente assicurata e revisionata.

Il modo più semplice per sapere quando l'auto deve essere sottoposta a nuova revisione è guardare la carta di circolazione (detta anche "libretto"). Sul libretto di circolazione è presente un adesivo che riporta la data dell'ultima revisione, da cui si può dedurre la data della successiva revisione.

Come promemoria, ecco le scadenze per le revisioni: le auto nuove devono essere revisionate dopo 4 anni, poi ogni 2 anni ed entro alla fine del mese in cui è stata effettuata l'ultima revisione (questa data è riportata sul libretto di circolazione). Queste scadenze valgono per auto, camper, moto e anche per i ciclomotori.

In alternativa, è possibile registrarsi sul sito web del Ministero dei Trasporti www.ilportaledellautomobilista.it o scaricare la relativa app "iPatente". Oltre alla data di scadenza della revisione e dell'assicurazione, è possibile visualizzare anche la data di scadenza della patente di guida e il numero di punti presenti. Servizio molto utile per disporre di tutte informazioni a colpo d'occhio!



Abitare, costruire & energia

Confronto prezzi energia elettrica:

Mercato libero segnato da grandi differenze di prezzo tra i fornitori.

Si riscontrano potenziali di risparmio.



Il CTCU ha effettuato di recente un nuovo confronto delle tariffe dell'energia elettrica, sia di fornitori locali che di fornitori nazionali (spesa stimata per 12 mesi a venire). Nel confronto sono stati analizzati i prezzi delle offerte attuali, rilevati in alcuni casi direttamente dal sito internet dei fornitori e in altri casi sul portale di confronto dell'Autorità di vigilanza del settore elettrico, ARERA.

Per una famiglia residente a Bolzano che decida di **passare dall'offerta più costosa a quella più economica**, il confronto mostra un **potenziale di risparmio di circa 273 euro**. Nonostante il potenziale risparmio, è consigliabile **procedere comunque con cautela nel cambio del fornitore**. **Sono assolutamente sconsigliate le offerte proposte al telefono o quelle porta a porta**.

Rimozione graduale del "mercato tutelato"

A partire già dal 1° aprile 2023, alcuni contratti

di energia elettrica che erano ancora nel "mercato tutelato" sono stati automaticamente trasferiti al cd. "Servizio a Tutele Graduali" o STG. Per l'Alto Adige, la gestione è stata affidata alla società **Hera Comm**, con sede a Imola. Tale passaggio **non ha riguardato ancora i clienti domestici**, ma tutti quei contratti (e relativi contatori) che sono registrati come "altri usi in BT". Questi possono essere, ad esempio, quelli per l'illuminazione del vano scale, dei garages o per l'ascensore, anche nei condomini.

Sono intanto già arrivate a moltissimi consumatori le lettere informative da parte di Hera Comm: si tratta quindi di lettere autentiche e non, come alcuni sospettano, di un tentativo di truffa.

Cosa fare ora?

Si può aspettare la prima bolletta del nuovo gestore e vedere se si è soddisfatti della tariffa applicata; altrimenti si può optare (anche da subito) per un cambio fornitore.

È importante sapere che i contratti per "altri usi in BT" sono di solito comunque più costosi di quelli ad uso domestico. I dati esatti sui consumi annui e sulle potenze impegnate sono riportati in ogni bolletta, ed è possibile fare una stima dei costi per i successivi 12 mesi al seguente link: www.ilportale-offerte.it, cioè il comparatore ufficiale di ARERA.

Vi consigliamo inoltre di verificare che i pagamenti delle fatture vadano a buon fine, e di leggere con attenzione ogni ulteriore comunicazione del nuovo fornitore Hera. Le prime bollette dovrebbero arrivare a breve.

Andamento dei prezzi dell'elettricità nel "mercato tutelato"*

Andamento dei prezzi	II. Trimestre 2020	II. Trimestre 2022	II. Trimestre 2023
Costi stimati (incl. tasse)	503,49 €	1.301,93 €	970,93 €
Differenze rispetto al 2020 (+/- %)	-	+158,58%	+92,84 %
Differenze rispetto al 2020 (€)	-	798,44 €	467,44 €

* Si tratta di una "stima" dei costi per i 12 mesi a venire, calcolata sulla base dei dati dell'ARERA, rinvenuti al momento del confronto, per una famiglia residente a Bolzano, cliente domestico con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo.

Come si evince dal confronto, i prezzi dell'energia elettrica nel "mercato tutelato" nel II trimestre di quest'anno sono diminuiti notevolmente rispetto a quelli del 2022, ma sono ancora molto superiori ai valori del 2020. Attualmente si registrano nuovi aumenti e, secondo quanto comunicato da ARERA, il trend rialzista potrebbe proseguire anche in autunno.

Una grande incognita è data anche dalla program-

mata prossima **abolizione del "mercato tutelato" per i clienti domestici, prevista per la fine di quest'anno**: resterà da vedere se e in quale misura ciò influirà anche sui prezzi del mercato libero.

Al seguente link è disponibile il confronto nel dettaglio:

<https://www.consumer.bz.it/it/confronto-prezzi-energia-elettrica>

Diritto del consumo & pubblicità

Il CTCU ha un nuovo Presidente

"Ai consumatori servono risposte indipendenti e concrete"

Agostino Accarrino è il nuovo Presidente del Centro Tutela Consumatori Utenti. Nell'ambito del sistema di rotazione previsto dallo statuto dell'Associazione, Accarrino prende il posto di Priska Auer che per i prossimi due anni assumerà la carica di Vicepresidente.

L'Assemblea sociale tenutasi a fine aprile scorso si è anche occupata del programma di attività del Centro per il 2023. Quelli che stiamo vivendo non sono certo tempi facili, dal punto di vista economico, per molte famiglie e persone: aumenti e forti oscillazioni del prezzo dell'energia, inflazione, aumento dei tassi, perdita del potere d'acquisto sono tutti fattori che stanno intaccando seriamente le risorse finanziarie disponibili di molte famiglie. Ciò rende ancora più importante avere un interlocutore competente e accessibile, che sia in grado di fornire risposte indipendenti, concrete e affidabili alle molteplici domande che la vita quotidiana pone a ciascuno di noi, e che abbia quale unico e vero fine la tutela degli interessi dei consumatori. L'asimmetria informativa tra consumatori e imprese è ancora troppo grande: la trasparenza spesso latita e siamo ancora molto lontani da un'interazione su un piano di parità fra gli attori in campo.

L'intenzione è quella di potenziare ancora maggiormente l'informazione e la consulenza a consumatori e consumatrici. Mercati di beni e di servizi sempre meno trasparenti fanno sì che consumatori e consumatrici necessitino di offerte informative adeguate e di consulenze sempre più specifiche, al fine di evitare situazioni di svantaggio o, peggio, perdite di tipo finanziario o giuridico. Si punta anche ad un miglioramento delle forme di tutela legale per il consumatore.

„Le problematiche, le domande e le preoccupazioni di consumatori e consumatrici sono sempre più complesse e serie. Il CTCU viene visto, sempre più, come il primo punto di aiuto a cui rivolgersi. Questo è anche quanto emerge dall'ultima nostra relazione annuale. Il nostro compito per il futuro sarà quello di affrontare nuove sfide e di difendere ancora meglio le istanze e le ragioni di consumatori e consumatrici della nostra provincia” – così Agostino Accarrino.



Viaggi & tempo libero

Stagione estiva 2023: quanto costa un tuffo in piscina?

Lo svela il confronto prezzi delle piscine in Alto Adige del CTCU



Di fatto è già partita la stagione estiva e molti desiderano poter fare un rinfrescante tuffo in piscina. La stagione estiva 2023 sarà caratterizzata dagli aumenti delle tariffe d'ingresso nelle piscine, come purtroppo avviene anche in altri ambiti. Ciononostante, rispetto all'anno precedente, alcune delle piscine utilizzate nel confronto hanno lasciato i prezzi invariati oppure li hanno addirittura ribassati (nella tabella del confronto questi prezzi sono stati riportati con il colore blu).

Come gli anni scorsi, il CTCU ha rilevato e confrontato i prezzi delle piscine in Alto Adige, riscontrando non poche difficoltà nel reperire queste informazioni. Un problema che resta invariato negli anni ed è dovuto principalmente alla scarsa presenza online dei tariffari delle piscine. Una nota positiva, è che alcune piscine offrono la **possibilità di acquistare biglietti online scontati direttamente dal loro sito**.

I prezzi a confronto

Il prezzo di un biglietto giornaliero per bambini va-

ria dai 2,50 ai 6,00 euro, quello per adulti varia dai 5,00 agli 10,00 euro. I prezzi stagionali si collocano tra i 45 ed i 141,20 euro per l'ingresso per bambini e dai 65 ai 197,90 euro per gli adulti (i prezzi invece delle Terme e delle piscine aperte tutto l'anno sono più alti).

In confronto all'anno scorso, è stato possibile rilevare un aumento dei prezzi in media del +7,40 % (l'anno scorso era invece del +5,82%). Per le singole categorie di biglietti si sono riscontrati i seguenti aumenti:

Biglietto di ingresso	Differenza in aumento
Giornaliero adulti	6,98 %
Giornaliero bambini/studenti/anziani	9,76 %
Abbonamenti adulti	5,43 %
Abbonamenti bambini/studenti/anziani	6,69 %
Tariffa ridotta famiglie	8,00 %
Tariffa ridotta in base all'orario d'ingresso	7,56 %
Media	7,40 %

Nelle prossime settimane, nella tabella di confronto del CTCU verranno aggiunte anche altre piscine che, al momento della pubblicazione della stessa, non avevano ancora stabilito i prezzi d'ingresso.

Qui la tabella del confronto nel dettaglio:

<https://www.consumer.bz.it/it/stagione-estiva-2023-quanto-costa-un-tuffo-piscina>

Diritto del consumo & pubblicità

Spese mediche: si possono portare in detrazione solo i pagamenti "tracciabili"?

La signora T ci chiede: "Ho sentito dire che le spese sanitarie possono essere detratte dalle imposte solo se sono state pagate con bonifico o carta. L'ultima fattura dell'oculista è stata pagata da mio marito con la sua carta di credito: questo significa che non posso più detrarla dall'imposta sul reddito?"

Dal 2020 è obbligatorio pagare alcune fatture per spese sanitarie con mezzi di pagamento "tracciabili" per poterle detrarre fiscalmente.

Possono ancora essere pagati in contanti: i farmaci, i dispositivi medici e le prestazioni sanitarie erogate da strutture del servizio sanitario pubblico o privato (accreditate al Servizio sanitario nazionale); per tutte le altre spese, il pagamento deve essere effettuato con mezzi di pagamento "tracciabili", cioè con bancomat, carta di credito, bonifico bancario o simili. Per portare in detrazione i pagamenti effettuati in contanti, è necessario disporre della **fattura** o del cd. "**scontrino parlante**" che riporta il codice fiscale del beneficiario.

La detrazione fiscale del 19% delle spese spetta sempre al soggetto a cui viene emessa la fattura e di cui compare il codice fiscale - indipendentemente a chi appartiene lo strumento di pagamento utilizzato (cfr. Interpello 431/2020, Agenzia delle Entrate).



presso cui è possibile riscuotere il bonus. Ulteriori informazioni sul bonus trasporti sono disponibili sul sito del Ministero del Lavoro (link: bonustrasporti.lavoro.gov.it).

I consumatori possono richiedere una detrazione fiscale del 19% per i costi dell'AltoAdige Pass, fino a un massimo di 250 euro. Le relative ricevute possono essere scaricate dal portale AltoAdige Pass.

In occasione della dichiarazione dei redditi, i contribuenti possono destinare il 5 per mille dell'IRPEF (imposta sul reddito delle persone fisiche) ad organizzazioni di promozione sociale. L'importo da destinare rappresenta una quota dell'imposta e non costituisce per il contribuente alcun costo aggiuntivo. Basta apporre la propria firma nel campo apposti del CUD, del modello 730 o in quello dell'UNICO ed indicare in aggiunta il numero di codice fiscale dell'associazione a cui destinare il contributo (ad esempio, Centro Tutela Consumatori Utenti > 94047520211).

Diritto del consumo & pubblicità

Bonus trasporti 2023

La richiesta online può essere effettuata da consumatori con un reddito inferiore ai 20.000 euro

Gli abbonamenti ai trasporti pubblici possono essere portati in detrazione

Il "bonus trasporti", introdotto per la prima volta nel 2022, è stato riconfermato anche per quest'anno. In seguito all'aggiornamento dell'apposita piattaforma online predisposta per il riconoscimento di tale bonus, i consumatori possono richiedere ora il bonus di 60 euro per l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico.

Ciò che è cambiato con il nuovo decreto sulla trasparenza dei prezzi dei carburanti (D.L. n. 5/2023) è l'abbassamento del limite di reddito entro il quale può essere richiesto il bonus: da 35.000 euro

nel 2022 ai 20.000 euro di reddito di quest'anno. I consumatori possono presentare domanda di riconoscimento del "bonus trasporti" nell'apposito portale online, che è stato recentemente adeguato alle nuove linee guida del Governo. Il bonus trasporti 2023 può essere richiesto entro il 31 dicembre 2023, per il richiedente stesso oppure per un beneficiario minore che vive a carico del richiedente. Il richiedente si registra con lo SPID o la carta d'identità elettronica (CIE) e indica il codice fiscale del beneficiario, ad esempio un genitore può richiedere il bonus per i propri figli a carico. Per l'"AltoAdige Pass", è necessario selezionare "STA SPA" dall'elenco delle aziende

 Il clima chiama

Cos'è l'etichettatura ambientale degli imballaggi?

Dal 1° gennaio 2023 in Italia è in vigore l'obbligo di etichettatura ambientale degli imballaggi, in base al quale tutti gli imballaggi immessi sul mercato devono essere etichettati per facilitare la raccolta, il riutilizzo, il recupero e il riciclaggio degli stessi, e per informare i consumatori sulla raccolta differenziata. Inoltre, i produttori di imballaggi sono tenuti a comunicare il tipo di materiali utilizzati per comporre il *packaging*. Le nuove norme si applicano, con poche eccezioni, agli imballaggi di tutti i prodotti e quindi anche a quelli per gli alimenti.

Sulle confezioni destinate ai consumatori, per ogni componente che sia separabile manualmente devo-

no essere riportati il codice del materiale, la categoria dei materiali riciclabili (carta, metallo, vetro, plastica, rifiuti organici, rifiuti residui) e un'indicazione sulla raccolta differenziata. È consigliata la dicitura "Raccolta differenziata - Verifica le disposizioni del tuo Comune". Le informazioni devono essere riportate in italiano e possono essere rese disponibili anche su supporto digitale (ad es. mediante QR code).

A titolo esemplificativo, su un sacchetto di carta per il pane con una finestra di plastica trasparente (separabile a mano), l'etichettatura ambientale si presenta così:



Fonte: Linee guida del Ministero dell'Ambiente

In questo esempio, le indicazioni PAP 22 (carta), Carta (categoria: carta e cartoncino), LDPE 4 (polietilene a bassa densità), Plastica (categoria: materiali sintetici) e Raccolta differenziata sono obbligatorie, mentre le rimanenti sono consigliate.

Le scorte di imballaggi immesse sul mercato prima del 1° gennaio 2023, e pertanto non ancora conformi ai nuovi requisiti, possono essere utilizzate fino a esaurimento scorte.

 Europa

In Europa a partire da fine 2024: caricabatterie universale con cavo USB-C

Scatta il richiamo UE per Apple

A partire dal 28 dicembre 2024, entrerà in vigore nell'UE un nuovo obbligo: tutti i dispositivi elettronici portatili immessi sul mercato europeo dovranno essere dotati di un cavo di ricarica comune. L'Unione Europea vuole prevenire ed eliminare le differenze e le restrizioni tra i dispositivi elettronici e i loro caricabatterie.

In una recente missiva, il Commissario Europeo per il Mercato interno, Thierry Breton, ricorda al grande produttore di prodotti elettronici americano "Apple", di doversi adeguare a tale direttiva, pena l'esclusione dei suoi prodotti dal mercato europeo. La Commissione UE ha sollecitato inoltre il produttore americano a non riservare alcune funzioni o

prestazioni solo ai cavi originali o certificati Apple, poiché questo sarebbe in netto contrasto con l'imminente cambiamento della tecnologia di ricarica prevista dall'Ue. Per garantire un'applicazione e sorveglianza uniforme della direttiva da parte degli Stati membri, è stata inoltre prevista la pubblicazione di una guida, ha spiegato Breton in una riunione della Commissione UE.

Da fine 2024, in tutta l'Europa i caricatori di dispositivi elettronici come **smartphone, tablet, cuffie e auricolari, e-reader, fotocamere digitali, ecc.** dovranno pertanto vantare una **porta USB di tipo C, indipendentemente dal modello o dal produttore**. Dalla primavera 2026, l'obbligo verrà poi esteso

 Abitare, costruire & energia

Energia elettrica: fine del mercato tutelato per alcuni tipi di contratti e contatori

Non ignorare le comunicazioni del fornitore Hera Comm di Imola

Il CTCU fornisce indicazioni

A partire dal 1° aprile 2023 alcuni contratti di fornitura di energia che fino al 31 marzo 2023 erano ancora nel „mercato tutelato“ sono stati automaticamente trasferiti al cd "mercato a tutele gradual". Per l'Alto Adige si tratta del fornitore Hera Comm, con sede a Imola.

Il passaggio **non riguarda ancora i clienti domestici**, ma tutti quei contatori che sono registrati come "altri usi o usi diversi". Questi possono essere, ad esempio, quelli per l'illuminazione delle scale, per il garage o per l'ascensore, anche nei condomini.

Nelle scorse settimane e anche negli ultimi giorni a numerosi utenti elettrici della nostra provincia è arrivata una **lettera informativa da parte di Hera Comm**: si tratta, come già detto, di **lettera autentica e non**, come alcuni sospettano, di un **tentativo di truffa**.

In taluni casi, inoltre, in allegato a detta lettera, è stata anche **recapitata una fattura** avente ad oggetto la richiesta di **pagamento di un deposito cauzionale, di importo variabile** in relazione alla potenza fornita (dovrebbe trattarsi di 15,50 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata). **Le condizioni generali di fornitura che regolano il servizio "a tutele gradual" prevedono che il fornitore possa richiedere "una garanzia nella forma di deposito cauzionale". La fattura che contiene l'importo del deposito cauzionale è quindi da pagare.**

Hera Comm invierà successivamente la prima fattura relativa al costo della fornitura: è bene, a tal riguardo, controllarla e vedere se si è soddisfatti o meno della tariffa applicata. I dati esatti sui consumi annui e sulle potenze impegnate sono riportati nella bolletta, ed è possibile fare una stima della spesa per i prossimi 12 mesi in relazione ai propri consumi su www.ilportaleofferte.it (il comparatore ufficiale di ARERA) ed eventualmente si può anche decidere di cambiare fornitore.

anche ai computer portatili.

Il provvedimento dell'Ue è volto infatti a rendere i prodotti più sostenibili, a ridurre i rifiuti elettronici e a semplificare la vita dei consumatori. Si stima che tutto ciò possa portare a un risparmio di almeno **11 mila tonnellate annui di rifiuti elettronici**, tra caricatori smaltiti e inutilizzati, e comportare inoltre un risparmio anche per i consumatori che così potranno risparmiare fino a **250 milioni di euro all'anno sugli acquisti di caricatori non necessari**.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



In che modo ognuno di noi può contribuire a ridurre i rifiuti di plastica?

Il 5 giugno si è celebrata la Giornata mondiale dell'ambiente; quest'anno era dedicata alla lotta contro l'inquinamento da plastica. Rifiuti in materiale sintetico, comprese le microplastiche, sono diventati ormai onnipresenti nel nostro ecosistema. La produzione e lo smaltimento della plastica ricavata da materie prime fossili provocano inoltre consistenti emissioni di gas serra.

In occasione di questa giornata ognuno di noi è incoraggiato a contribuire personalmente contro l'invasione della plastica, ad esempio: partecipando ad una iniziativa di pulizia di un fiume o di una spiaggia, evitando di creare rifiuti di plastica e di acquistare prodotti contenenti microplastiche e scegliendo articoli riutilizzabili al posto di quelli usa e getta.

Alcuni consigli del CTCU per il consumo di alimenti con un ridotto impiego di plastica:

- Bere acqua di rubinetto invece di bevande in bottiglia o in lattina.
- Portare con sé una borraccia per bere mentre si è fuori casa.
- Avere sempre con sé una borsa per la spesa riutilizzabile.
- Acquistare possibilmente frutta, verdura e pane sfusi.
- I contenitori per alimenti richiudibili e i fogli in cera d'api, disponibili in varie misure, offrono un'alternativa alla tradizionale pellicola per alimenti e ai sacchetti di plastica.
- Prediligere il gelato in cono invece che in coppetta.
- Nei distributori automatici di caffè al lavoro, se possibile, selezionare l'impostazione "senza bicchiere" e utilizzare la propria tazzina riutilizzabile.
- Organizzare picnic e feste di compleanno per bambini vicino a una fontanella con acqua potabile e portare da casa bicchieri, piatti e posate riutilizzabili.

Per maggiori informazioni consultate il nostro sito al link: <https://www.consumer.bz.it/it/che-modo-ognuno-di-noi-puo-contribuire-ridurre-i-rifiuti-di-plastica>

Saldi estivi: tutte le novità di luglio

I commercianti dovranno indicare il prezzo più basso applicato nell'ultimo mese

Di recente, sono state apportate alcune modifiche alle norme che regolano le vendite speciali (D.Lgs n. 26 del 7 marzo 2023, modifica dell'art. 17-bis del Codice del Consumo, che disciplina le vendite speciali e sconti). Quali sono le novità importanti per i consumatori? Per quando è previsto l'inizio dei saldi estivi in Alto Adige?

La grande novità: per tutti gli sconti, i commercianti devono includere il prezzo più basso dei 30 giorni antecedenti l'applicazione dello sconto.

Anche i "prezzi di vendita originari", applicati dal venditore nel periodo precedente l'inizio della vendita speciale, possono essere altrettanto accertati.

Ricordate che i prodotti venduti non dovranno essere solo esenti da vizi e difetti di qualsiasi tipo, ma dovranno anche essere "conformi" agli annunci pubblicitari che li riguardano. Per quanto riguarda le indicazioni di prezzo scontato, devono riportare tre indicazioni:

- 1) il prezzo di vendita originario, ovvero il prezzo più basso applicato nei trenta giorni precedenti all'applicazione della riduzione del prezzo (meno per i prodotti agricoli e alimentari deperibili e vendite sottocosto);
- 2) il ribasso del prezzo espresso in percentuale;
- 3) il nuovo prezzo di vendita, cioè quello scontato.

Ciononostante il miglior affare lo si fa girando per i negozi prima delle svendite, controllando e annotando quei prezzi dei prodotti che vi interessano in modo tale da avere certezza di fare poi un buon affare!

Ulteriori consigli per andare a caccia di occasioni in modo sicuro sono disponibili online

(<https://www.consumer.bz.it/it>).

Le date di inizio saldi

Nella maggior parte dei comuni altoatesini l'inizio è fissato per il 14 luglio 2023 e la fine per l'11 agosto 2023. Nei comuni turistici le vendite di fine stagione inizieranno invece con il 18 agosto 2023 e termineranno il 15 settembre 2023.



Il giroscopio · Il giroscopio

Costo del riscaldamento in calo

Ulteriore potenziale di risparmio grazie a rifornimenti congiunti

Dal recente confronto dei prezzi dei combustibili per il riscaldamento, effettuato dal CTCU, è possibile riscontrare una riduzione dei costi di riscaldamento, rispetto a quelli dello scorso ottobre (fino a -62%). Vi è da dire però che, in confronto ai prezzi di quattro anni fa, i costi per il riscaldamento continuano ad essere ancora particolarmente elevati.

Andamento dei prezzi secondo il rilevamento:

Tipo di combustibile	Confronto 10.2022 vs 3.2023	Confronto 3.2023 vs 3.2019
Pellets	-52%	+20%
Metano	-62%	+37%
Gasolio	-18%	+19%
GPL (cisternetta)	-20%	+25%
Teleriscaldamento (biomassa)	+4%	+6%
Legna	0%	+20%
Trucchioli di legna	+4%	+10%

Riduzione dei costi grazie a forniture collettive

Un potenziale di risparmio è dato, ad esempio, dall'acquisto di quantità maggiori dello stesso combustibile, ad esempio effettuando rifornimenti congiunti con i vicini di casa. Prima di tutto è consigliabile, però, informarsi sull'effettivo risparmio che si può così arrivare ad ottenere.

Anche il cosiddetto "bilanciamento idraulico", può comportare un risparmio e non solo di energia per il riscaldamento, ma anche per le pompe di circolazione, con la possibilità di raggiungere un risparmio anche del 15%. Per questo tipo di intervento è possibile richiedere un contributo alla Provincia (tra il 40% e l'80%) oppure ottenere una detrazione fiscale.

Quali erbe aromatiche sono gradite anche alle api?

Ogni anno il 22 maggio si celebra la Giornata internazionale della biodiversità. Secondo l'UNESCO, la biodiversità è alla base del benessere umano.

I giardini, gli orti sul balcone e le erbe aromatiche coltivate in cassette possono contribuire a promuovere la biodiversità su piccola scala, perché i fiori di erbe come la menta piperita, l'origano, il timo, il levistico e la borragine forniscono nettare e polline alle api e ad altri insetti. Una parte di queste spezie possono essere raccolte prima della fioritura per essere utilizzate in cucina. Un'altra parte, tuttavia, andrebbe lasciata fiorire per riservarla agli insetti.

La menta piperita, l'origano, il timo e il levistico sono piante perenni e non devono essere ripiantate ogni anno. Al contrario, la borragine è invece una pianta annuale.

Il giroscopio · Il giroscopio

Fotovoltaico

Bussano alla porta con un contratto di assistenza per svariate migliaia di euro NON APRITE!

Diversi consumatori ci hanno segnalato di essere stati contattati telefonicamente da una ditta di fuori Provincia che li avrebbe allertati riguardo alla presenza di presunte irregolarità nella pratica del loro impianto fotovoltaico presso il GSE (Gestore Servizi Energetici) che, qualora non sanate, avrebbero comportato l'obbligo di restituzione dei contributi fino ad oggi percepiti, e anche la perdita di quelli previsti fino ad ultimazione del periodo contributivo.

I consumatori, giustamente allarmati, hanno poi fissato un appuntamento presso la loro abitazione con un collaboratore della ditta di Padova. Con la pratica dell'intestataro dell'impianto fotovoltaico alla mano, questi consulenti sono riusciti a convincere i consumatori a stipulare con loro un contratto di assistenza della durata di 12 mesi. Una clausola contenuta nel contratto di assistenza prevede inoltre **la rinuncia al diritto di recesso dal contratto**. Il diritto di ripensamento ha tuttavia lo scopo di lasciare al consumatore un tempo preciso, di massimo 14 giorni, per valutare effettivamente se il contratto sottoscritto gli serve o meno.

Il consiglio del CTCU: nel caso in cui veniste contattati da questa ditta o da altre che vi propongono un servizio simile, prima di procedere con la sottoscrizione del contratto di assistenza, mettetevi subito in contatto con l'ufficio tecnico che vi ha assistito nella compilazione e presentazione della vostra pratica presso il GSE, per richiedere chiarimenti in merito allo stato della stessa.

Centri estetici: I consigli del CTCU per una scelta consapevole

Con l'arrivo della bella stagione, aumenta improvvisamente anche la voglia dei consumatori di investire nella cura del proprio corpo, decidendo pertanto di rivolgersi ad un centro estetico per una "remise en forme".

In taluni casi, si registrano però fastidiose dispute con quei centri estetici ai quali si è deciso di affidarsi: promesse di cure miracolose senza ottenere alcun risultato oppure acquisto di pacchetti di trattamenti, dai quali non è più possibile recedere oppure, nella peggiore delle ipotesi, danni anche permanenti, arrecati da operatori estetici purtroppo non proprio professionali e competenti.

Il CTCU ha realizzato per gli utenti di tali servizi un **vademecum**, con consigli e suggerimenti utili per una scelta consapevole del centro estetico e per conoscere meglio i propri diritti. Il vademecum chiarisce **cosa si intenda per "centro estetico", quali siano i trattamenti consentiti e quali accorgimenti possa adottare il consumatore per fare scelte consapevoli.**

Il foglio informativo è disponibile al seguente link: <https://www.consumer.bz.it/it>

Vacanze estive e viaggi: i controlli prima della partenza

Le vacanze estive sono ormai iniziate, ma prima del meritato relax, è necessario tenere presente alcuni aspetti prima della partenza per il viaggio, sia all'interno che all'esterno della propria casa. Ecco alcuni consigli e controlli da effettuare:

- **Spegnere frigoriferi e congelatori**
Frigoriferi e congelatori, ove possibile, andrebbero svuotati. Spegnerli gli elettrodomestici mentre si è via per le vacanze, può portare infatti ad un significativo risparmio di elettricità. **Attenzione:** in questo caso gli sportelli degli elettrodomestici devono rimanere aperti per evitare la formazione di odori e muffa.
- **Staccare la spina degli apparecchi elettrici**
Computer, stampanti, televisori, lampade da terra, spazzolini da denti elettrici e simili, non solo dovrebbero essere spenti, ma anche completamente scollegati dalla rete elettrica per evitare un inutile consumo di elettricità.
- **Spegnere il boiler elettrico**
Prima di un suo utilizzo, al rientro dalla vacanza, il boiler dovrebbe essere riscaldato almeno a 65 gradi, per motivi igienici.
- **Chiudere finestre e porte di casa, balconi e delle cantine.**
- **Simulare la propria presenza in casa con timer ben collaudati o con la tecnologia moderna** (non mostrare l'assenza, ad esempio postando foto sui social network).
- **Evitare di creare ogni possibile via d'accesso per i ladri** (scale, cavalletti e simili devono essere chiusi a chiave).

Addebiti sul conto corrente

Avete notato un addebito ingiustificato nel vostro estratto conto? Cosa fare?

L'ultima volta che il signor M. ha controllato il suo estratto conto, ha scoperto che gli erano stati addebitati a sua insaputa - tramite SDD (ex RID) - cinque diversi importi per un totale di oltre 1.000 euro. Così ha chiesto al CTCU: "Cosa posso fare per ottenere il rimborso di questi importi?". Abbiamo consigliato al signor M. di richiedere per iscritto l'immediato rimborso delle somme e di pretendere un chiarimento sull'accaduto. Gli abbiamo anche consigliato di richiedere l'attivazione della cosiddetta "procedura di recupero interbancario" presso la sua banca. Questa procedura prevede che, in caso di **addebiti non autorizzati** (di ciò bisogna esserne certi!), il cliente abbia la possibilità di chiedere alla propria banca **entro 13 mesi** il rimborso delle somme addebitate (articolo 9, comma 1, del decreto legislativo n. 11 del 2010).

Il signor M. ha quindi chiesto l'attivazione della procedura alla banca e dopo pochi giorni gli importi corretti sono stati riaccreditati sul suo conto.

Gli "affari d'oro" con le cessioni dei crediti d'imposta

Le banche non rispettano quanto pattuito verbalmente e ciò comporta per i clienti un'impennata vertiginosa dei costi

Da alcuni anni vi è la possibilità di cedere a terzi, ad esempio agli istituti bancari, il proprio credito d'imposta, derivante da interventi edilizi effettuati presso la propria abitazione. Questa è in particolar modo utilizzata in relazione al "superbonus 110%", poiché prevede la detrazione del credito d'imposta entro 5 anni (non permettendo pertanto di coprire gli importi da detrarre con il proprio debito fiscale).

Negli ultimi mesi, molti consumatori si sono rivolti al CTCU, affermando di aver avuto una brutta sorpresa, in occasione della presentazione dei documenti per la cessione del credito d'imposta alla propria banca di fiducia, che avrebbe infatti addebitato costi più alti rispetto a quelli concordati (per lo più verbalmente) all'inizio degli interventi edilizi. In uno dei casi, i costi della cessione del credito sono passati improvvisamente dall'8% al 16%, quindi subendo un vero e proprio raddoppio dei costi. Per il consumatore ciò ha comportato un significativo e inaspettato aumento della spesa di ben circa 40.000 euro.

Questi comportamenti - da parte di alcune banche - sono semplicemente scandalosi e intaccano, ancora una volta, la fiducia dei clienti verso il sistema bancario. Le banche dovrebbero rispettare quanto promesso verbalmente; nel caso ciò non fosse possibile, i clienti ne dovrebbero essere informati per tempo, per permettere loro di poter cercare un'alternativa.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andreas
Redazione: Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.
Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della L.P. n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

Ottenuto contributo da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri nonché dai contribuenti tramite il 5 per mille dell'IRPEF.

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati.

Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it.
Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 - I-39100 Bolzano
Tel. 0471 97 55 97 - Fax 0471 97 99 14
info@centroconsumatori.it

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 oltre 40.000 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:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
- Sedi periferiche**
 - Bressanone**, via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00*)
 - Brunico**, via Lampi 4 (ex Municipio) (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar 14:00-17:00, mer + gio 9:00-12:00
 - Chiusa**, Seebeegg 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 (si accede via Otto Huber, 84)(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° martedì/mese 09:00-12:00
 - Silandro**, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° 4° gio/mese 9:00-12:00
 - Vipiteno**, Città Nuova 21 (0472-723788), lun 9:00-12:00

Associazione partner a Trento: CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it

* solo su prenotazione

- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Piave 7 A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- Consulenza condominiale:** 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 - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere tipo e altro ancora)
- www.conciliareonline.it
- informazioni europee per il consumatore: www.euroconsumatori.org
- libretto contabile online: www.contiincasa.centroconsumatori.it/
- L'esperto dei consumatori risponde: www.espertoconsumatori.info
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): www.equocentroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguitemi @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 (lun 9-12:00 + 14-17:00, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

formazione dei consumatori

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

altri servizi offerti:

- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

✓ Sportello Mobile



Giugno

08	09:30 – 11:30 Mezzaselva, Piazza della Chiesa
10	09:30 – 11:30 Montagna, Piazza della Chiesa
12	09:30 – 11:30 Castelbello, Piazza Paese
13	15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
14	09:30 – 11:30 S. Pancrazio, Ufficio turistico
15	09:30 – 11:30 La Villa, Piazza Italia
16	09:30 – 11:30 Magré, Piazza San Geltrude
17	09:30 – 11:30 Anterivo, Piazza Municipio
19	09:30 – 11:30 Rio di Pusteria, di fronte alla farmacia Peer
22	09:30 – 11:30 Campo Tures, Piazza del Comune
23	09:30 – 11:30 Chiusa, Piazza Tinne 16:30 – 18:30 Nova Levante, Piazza Municipio
27	09:30 – 11:30 Caldaro, Piazza Mercato
28	09:30 – 11:30 Sesto, Piazza Municipio 15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni

Luglio

07	15:00 – 17:00 Merano, Piazza della Rena
11	15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
26	15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni

Agosto

04	15:00 – 17:00 Merano, Piazza della Rena
08	15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
25	09:30 – 11:30 Nalles, Piazza Comune
30	15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni

5%

Il 5 per mille a sostegno
delle battaglie del CTCU
Codice fiscale
94047520211