



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

| | | | |
|---|---|---|--|
| Modifiche unilaterali nei contratti di prestito bancario Pagina 5 | Il nuovo portale "Espertoconsumatori.info" Pagina 7 | Sanzione milionaria alla società Hera Comm Pagina 5 | Enel Energia si rifiuta di rimborsare i clienti Pagina 7 |
|---|---|---|--|

Il Test

Il "Made in Italy" è sinonimo di sostenibilità

Ma quanto sono davvero sostenibili le nostre decisioni di acquisto?

Uno studio internazionale del CTCU mette a fuoco le valutazioni dei consumatori



In un recente studio effettuato su larga scala, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha analizzato la rilevanza del criterio della sostenibilità in relazione all'origine del prodotto nelle decisioni di acquisto dei consumatori. Oltre 1.600 partecipanti di Italia, Germania e Stati Uniti hanno preso parte al sondaggio, svolto in tre lingue. In generale, i risultati hanno evidenziato che i consumatori non ritengono la sostenibilità come un criterio rilevante per le loro scelte d'acquisto. I criteri più importanti sono risultati essere, invece, il prezzo e la qualità. Questo per tutte le categorie di prodotto esaminate. La sostenibilità acquista un maggiore grado di importanza solo per le scelte di consumo nel campo della moda e in quello alimentare, ma rimane complessivamente di poco conto.

Per quanto riguarda il marchio d'origine "Made in Italy", per molte aziende altoatesine si tratta di un marchio di qualità, che non viene apprezzato solo in Italia ma anche all'estero. I prodotti italiani sono sinonimo di design accattivante, alta qualità, innovazione e buon gusto in tutto il mondo, soprattutto nelle quattro categorie classiche di prodotti: moda, arredamento, automobili e alimenti.

Nella recente indagine, il CTCU ha voluto verificare se i prodotti con marchio "Made in Italy" vengano generalmente ritenuti anche sostenibili e quanto siano importanti i fattori ecologici e sociali nelle decisioni di acquisto dei consumatori. L'Associazione dei consumatori è stata supportata nella raccolta e nell'analisi dei dati da due esperti, il Prof. Thomas Aichner (Direttore scientifico dell'Alto Adige Business School) e il Prof. Michael Nippa (Libera Università di Bolzano).

"Ci siamo chiesti quanto i vari criteri di acquisto influenzino i consumatori, soprattutto quando si tratta di prodotti italiani. Lo studio si è concentrato soprattutto sulla sostenibilità ecologica e sociale e sull'origine dei prodotti", spiega Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. La sostenibilità ecologica comprende, ad esempio, l'uso di tecnologie verdi e la tutela dell'ambiente, mentre la sostenibilità sociale include l'impegno per i diritti umani o il sostegno ad attività sociali.

Nell'ambito di un sondaggio online durato diverse settimane e conclusosi a ottobre 2024, 778 italiani, 543 tedeschi e 327 americani di tutte le fasce d'età hanno risposto a domande sul loro comportamento d'acquisto e sulla percezione dei prodotti italiani.

Una domanda chiave è stata la seguente: quale delle etichette di origine (ad esempio appunto "Made in Italy") rappresentasse maggiormente una produzione sostenibile. Oltre all'Italia, erano disponibili per la selezione anche il "Made in..." Germania, Stati Uniti, Giappone, Francia, Cina e Regno Unito. Le risposte hanno evidenziato un forte richiamo al "patriottismo nazionale" in tutti i Paesi - un fenomeno meglio noto come "etnocentrismo". Si tratta della tendenza a considerare più favorevolmente i prodotti del proprio Paese rispetto a quelli di un Paese straniero.

In effetti, i prodotti e le aziende "Made in Italy" sono risultate le più gettonate dai consumatori italiani.



Questo significa che i prodotti nazionali sono percepiti anche come i più sostenibili. Allo stesso modo, tedeschi e americani hanno considerato i prodotti del proprio Paese come i più sostenibili. È interessante notare che il "Made in Italy" si colloca ai primi posti anche negli Stati Uniti (2° posto) e in Germania (2° posto alla pari con la Francia). Ciò significa che il "Made in Italy" è sinonimo di sostenibilità anche all'estero.

"Se non avessimo posto il quesito circa la rilevanza della sostenibilità nelle decisioni di acquisto, si sarebbero potute trarre conclusioni sbagliate dai risultati dell'indagine", afferma Gunde Bauhofer. "A prima vista, si potrebbe pensare che la valutazione positiva dia alle aziende italiane un vantaggio competitivo. Guardando più a fondo appare chiaro che i consumatori sono relativamente poco interessati alla sostenibilità quando si tratta di scegliere il prodotto da acquistare".

Lo studio ha chiesto ai partecipanti di assegnare un ordine di rilevanza a 10 criteri: prezzo, qualità, marchio, design, valutazione dei clienti, garanzia, sicurezza, esclusività, paese di origine e sostenibilità. In buona sintesi, si può affermare che la sostenibilità è (relativamente) poco importante rispetto agli altri criteri indicati, per tutte le categorie di prodotto analizzate, e tanto per i consumatori italiani quanto per quelli tedeschi e americani.

I fattori ecologici e sociali acquistano rilevanza nell'acquisto dell'abbigliamento e in generale in quello della moda: in questo caso, la sostenibilità è al 4° posto (su 10 criteri) per gli italiani, al 5° per i

tedeschi e al 7° per gli americani. Per il cibo, la sostenibilità è al 5° posto per gli italiani, al 4° per i tedeschi e al 6° per gli americani. Per contro, il criterio è particolarmente irrilevante nelle scelte di acquisto delle automobili (8° posto in Italia, 9° negli USA e addirittura ultimo in Germania). La sostenibilità gioca un ruolo secondario anche nella scelta dei mobili, dove si piazza al 7° posto (Italia e Germania) e all'8° (USA).

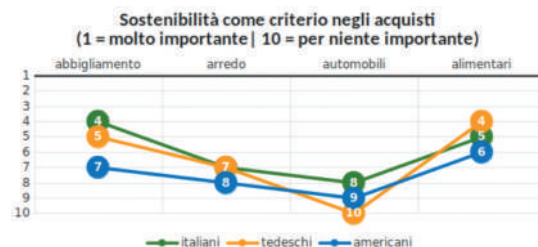
In linea generale, la qualità e il prezzo sono risultati essere i criteri più importanti per i consumatori. Per gli acquisti inerenti a moda e arredamento gioca in-

vece un ruolo fondamentale anche il design, mentre nel campo delle automobili e degli alimenti, tra tutti i criteri spicca al terzo posto la sicurezza. In tutte le categorie e in tutti i Paesi, risultano essere meno importanti del criterio di sostenibilità solo i criteri di esclusività e di valutazione dei clienti.

"I risultati non significano di certo che le aziende non debbano agire in modo sostenibile", sottolinea Gunde Bauhofer. "Tuttavia, tale criterio sembra influenzare relativamente poco le decisioni di acquisto dei consumatori, almeno quando si chiede loro

di motivare le scelte in modo consapevole", afferma la direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti, riassumendo i risultati.

La rilevazione è stata svolta grazie al finanziamento del MIMIT (D.M. 6/5/2022 art. 5).



Shopping natalizio: consapevole, sicuro, ecologico e senza sprechi

Anche se dal sondaggio è emerso che la sostenibilità è raramente in cima alla lista delle priorità nelle scelte d'acquisto dei consumatori, abbiamo raccolto alcuni utili consigli per rendere lo shopping natalizio, le decorazioni e le celebrazioni sostenibili e prive di sprechi.

Non so cosa regalare...

Invece di un regalo costoso e impersonale che rischia di prendere solo polvere in un cassetto, perché non optare per un regalo di Natale "fatto in casa"? Su Internet si possono trovare molte idee per creare dei regali da sé, come ad esempio un fotolibro, un diario o un quaderno decorato, biscotti, marmellata, sciroppo, sale aromatizzato o olio aromatizzato, ecc...

Decorazioni natalizie eco-sostenibili

Privilegiare i materiali naturali quali, ad esempio:

- ✦ stelle di paglia, pigne, noci, piccole mele ecc. sono delle ottime decorazioni di Natale;
- ✦ cotone idrofilo sbiancato con l'ossigeno per dare un tocco "invernale" all'albero di Natale;
- ✦ cera d'api per candele e statuine;
- ✦ carta e cartone per le immagini delle finestre;
- ✦ legno e tavole di legno per creare le figure;
- ✦ pasta di sale con l'aggiunta di spezie dona profumi natalizi.

Ri-utilizzare in modo delizioso gli avanzi di cibo di Natale

Durante il periodo natalizio, può capitare di acquistare e cucinare più di quanto non venga consumato. Nella Guida "Cucinare con gli avanzi", il CTCU ha raccolto circa 70 ricette per suggerire dei modi per riutilizzare le eccedenze alimentari. La guida è disponibile gratuitamente presso la sede centrale a Bolzano e le filiali periferiche del CTCU e presso lo Sportello mobile dei consumatori. L'app "Una Buona Occasione" offre inoltre consigli per la corretta conservazione di oltre 500 alimenti e consente di creare una lista della spesa con le quantità giuste in base al numero degli ospiti. L'app UBO è un progetto congiunto delle Regioni Piemonte e Valle d'Aosta e del CTCU e può essere scaricata gratuitamente dall'App Store e da Google Play. In seguito i due link:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=it.ubo.android>
<https://apps.apple.com/it/app/una-buona-occasione/id1001285353>

Regali: meglio non incartati

Esistono molte alternative valide alla carta: ad esempio sciarpe, scialli, canovacci, tovaglioli di stoffa, borse di stoffa ecc. che possono essere utilizzati anche in seguito.

Consigli per l'acquisto online di regali:

- ✦ **controllate bene la pagina del sito** (in particolare verificate le cd. informazioni legali del fornitore);
- ✦ le **condizioni generali di contratto (CGC)** devono contenere le informazioni sul diritto di recesso gratuito e sulla garanzia legale;
- ✦ **confrontate i prezzi:** attenzione alle offerte esageratamente vantaggiose;
- ✦ **scegliete modalità di pagamento il più possibile sicure** come, ad esempio, carte di credito oppure il sistema Paypal;
- ✦ **leggete le recensioni online riguardanti il fornitore;**
- ✦ **ordinate i regali anzitempo** (per evitare possibili ritardi nella consegna);
- ✦ **documentate il disimballaggio della merce con foto e video.** Se la merce consegnata non è corretta o arriva danneggiata, presentate immediatamente un reclamo scritto al rivenditore;
- ✦ **il diritto di recesso è valido entro 14 giorni dal ricevimento della merce** (le spese di consegna del reso sono a carico del consumatore). Ricordate che sono **esclusi dal diritto di recesso** i beni sigillati come CD, DVD, giochi per computer, nonché biglietti per concerti, pacchetti vacanze e voli.

Volet evitare le eccedenze alimentari che potrebbero finire nella spazzatura? Al seguente link vi mostriamo come:
<https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-02/consigli-ctcu.pdf>



@ Trasporti & comunicazioni

Tempi di consegna postali in Alto Adige: ancora al di sotto degli obiettivi di qualità e con un peggioramento rispetto al 2023



Il CTCU ha condotto anche quest'anno una rilevazione sui tempi di consegna della posta in Alto Adige. A tal fine, è stata inviata una lettera postale a ciascuno dei comuni altoatesini e ai comprensori civici di Bolzano, sulla quale è stata

annotata sia la data di spedizione che quella di consegna. In questo modo è stato possibile rilevare i tempi di consegna delle lettere da e verso Bolzano. L'ultima rilevazione dei tempi di consegna postali era stata effettuata l'anno scorso, quando il tempo medio di consegna era stato di 2,7 giorni, con tempistiche in miglioramento rispetto alle rilevazioni precedenti. La rilevazione di quest'anno ha evidenziato invece dei tempi di consegna postali in peggioramento.

Nell'arco di un anno, il tempo di consegna medio è salito da 2,7 giorni a ben 4,66 giorni! Le lettere da

Tempi di consegna postali, obiettivi di qualità e costi di spedizione

| Anno | Tempi di consegna medi giorni lavorativi (no sabato o giorni festivi) | % consegne nel rispetto degli obiettivi di qualità ¹ | N. delle consegne nel rispetto degli obiettivi di qualità | Costi di spedizione ² |
|------|---|---|---|----------------------------------|
| 2014 | 2,7 | 91% | 195/214 | € 0,70 |
| 2019 | 6,1 | 54% | 131/244 | € 1,10 |
| 2021 | 3,83 | 78,7% | 181/230 | € 1,10 |
| 2023 | 2,7 | 77,18% | 159/206 | € 1,25 |
| 2024 | 4,66 | 69,42% | 143/206 | € 1,25 |

Legenda:

¹ obiettivo di qualità 2014 per lettere postali ordinarie: giorno di spedizione + 3 giorni lavorativi; obiettivo di qualità 2023: giorno di spedizione + 4 giorni lavorativi

² busta di lettera ordinaria fino a 20 gr

Bolzano alla Val Venosta (e viceversa) e quelle all'interno del comune di Bolzano hanno registrato tempi di consegna particolarmente lunghi, rispettivamente di 5,5 giorni e 6 giorni. Le consegne da e verso l'Alta Valle Isarco sono state invece le più rapide, con tempi di consegna medi di 3,5 giorni.

Quali sono i tempi di consegna previsti dagli standard di qualità?

1. Obiettivo di qualità Posta 4: prevede la consegna entro il quarto giorno lavorativo dopo la spedizione per il 90% delle spedizioni.
2. Obiettivo di qualità Posta 4: prevede la consegna entro il sesto giorno lavorativo dalla spedizione per il 98% delle spedizioni.

Nella rilevazione del CTCU, su un totale di 206 spedizioni postali solo 143 hanno raggiunto il primo obiettivo di qualità, ovvero il 69,42% delle spedizioni; percentuale al di sotto del 90% prefissato da Poste Italiane. Anche la percentuale di spedizioni postali prevista dal secondo obiettivo di qualità si è rivelata di molto inferiore: invece del 98% delle spedizioni, solo il 72,33% è stato consegnato entro lo standard previsto.

Nell'ultimo anno le tariffe per la spedizione nazionale non sono aumentate, ma mentre nel 2014 si pagavano ancora 70 centesimi per spedire una lettera ordinaria, dal 2023 si è arrivati a spendere la ragguardevole cifra di 1,25 euro. **A fronte di un aumento dei costi di quasi l'80%, il raggiungimento degli obiettivi di qualità è peggiorato del 23,7%.**

Ulteriori dettagli sull'analisi effettuata dal CTCU sono reperibili qui: <https://www.consumer.bz.it/it/tempi-di-consegna-postali-alto-adige-0>

Assicurazione & previdenza

La Compagnia di assicurazioni FWU Life Insurance Lux presenta un piano di finanziamento

Come da nostro precedente comunicato, il 19 luglio 2024 il Tribunale di Monaco di Baviera aveva aperto un procedimento di insolvenza a carico della società FWU AG. Questa società è azionista unico delle due compagnie di assicurazioni vita denominate FWU Life Insurance Lux e FWU Life Insurance Austria.

In Alto Adige sono molti i consumatori che hanno sottoscritto una o più polizze vita con la FWU Life Insurance Lux. In Italia, gli assicurati con questa compagnia sarebbero ben 110.000.

Queste polizze vita sono dei presunti "contratti di risparmio", sulla base dei quali i consumatori, versando un premio mensile, trimestrale, semestrale o annuale, dovrebbero poter riscattare il capitale risparmiato alla fine del periodo prestabilito. Tuttavia, si tratta di prodotti assicurativi molto costosi, poco flessibili e con durate contrattuali eccessivamente lunghe (fino a 45 anni). Il CTCU sconsiglia già da

anni la sottoscrizione di simili polizze vita.

Quest'estate, quando era stata resa nota la notizia dell'insolvenza della società madre (FWU AG), FWU Life Insurance Lux aveva annunciato di non riuscire più a soddisfare il requisito della patrimonialità minima (cd. "MCR") e quello della patrimonialità di solvibilità (cd. "SCR"). Di conseguenza, l'Autorità di Vigilanza sulle assicurazioni lussemburghese "Commissariat aux Assurances" (o CAA) aveva ordinato il congelamento dei fondi di FWU Life Insurance Lux. In breve, FWU Life Insurance Lux si era trovata in difficoltà finanziarie e di conseguenza i consumatori non avevano potuto ottenere il rimborso parziale o totale delle loro polizze.

Alcune settimane fa l'IVASS, l'Autorità di vigilanza sulle assicurazioni italiana, ha informato le Associazioni dei consumatori riguardo la situazione attuale di FWU Life Insurance Lux: questa, in data 19 ottobre 2024, ha presentato a CAA un piano di finanziamento, che verrà vagliato dalla stessa Autorità lussem-

burghese.

Nell'ultimo comunicato stampa del 30 ottobre scorso, CAA ha comunicato di riconoscere gli sforzi compiuti dalla compagnia assicurativa negli ultimi mesi, ma di nutrire ancora delle preoccupazioni in relazione al calcolo del requisito patrimoniale minimo da parte della società. Per quanto riguarda il requisito patrimoniale di solvibilità, FWU Life Insurance Lux dovrà soddisfarlo entro sei mesi, ovvero entro il 19 gennaio 2025.

Per tutti gli interessati, ciò significa che per il momento bisogna attendere la decisione della CAA. Se la CAA dovesse respingere il piano di finanziamento presentato, la compagnia assicurativa sarebbe probabilmente costretta alla liquidazione.

Al momento attuale, continua a non essere possibile un recesso anticipato dal contratto per i consumatori.

Il consiglio del CTCU: congelare i pagamenti dei premi in scadenza e attendere la decisione della CAA.

Ulteriori informazioni al seguente link: <https://www.consumer.bz.it/it/la-compagnia-di-assicurazioni-sulla-vita-fwu-life-insurance-lux-presenta-un-piano-di-finanziamento>


Ambiente & salute

Albero di Natale: quello vero oppure quello finto? Qual è la scelta d'acquisto più sostenibile?



© Mahamini Choudhury / www.pexels.com

te vero oppure uno finto? Il CTCU ha raccolto delle informazioni, per aiutare i consumatori a fare una scelta d'acquisto più consapevole e, possibilmente, green.

Secondo i dati dell'ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), un **abete artificiale** di 2 metri ha un'impronta di carbonio pari a circa 40 kg di emissioni di gas serra, più del doppio di un albero reale che finisce la sua vita in discarica e più di 10 volte quello di un vero albero che viene utilizzato per produrre energia o sostanza organica come ammendante di terreni.

Senza contare, come specifica Coldiretti che gli alberi finti impiegano oltre 200 anni prima di degradarsi nell'ambiente. A determinare la maggior parte dell'impronta di carbonio dell'albero di plastica è – conclude la Coldiretti – la sua fabbricazione (a partire dal petrolio, al quale si aggiungono le emissioni industriali derivanti dalla produzione dell'albero) e la spedizione per lunghe distanze prima di arrivare al negozio; senza dimenticare che contribuisce alla diffusione delle microplastiche nel suolo, nelle acque e nella catena alimentare.

L'albero di Natale vero - come chiarisce PEFC Italia (Associazione di valutazione degli schemi di certificazione forestale) - è invece una pianta che respira (anche quando recisa), assorbe anidride carbonica e rilascia ossigeno e oli essenziali che purificano l'abitazione e, una volta terminato il suo ciclo

vitale, ritorna ad essere sostanza organica. Queste piante possono quindi essere viste come un ingranaggio del motore naturale di filtrazione della Natura, al contrario di prodotti energivori e inquinanti come gli alberi di plastica, metalli e vernici destinati alle discariche.

Pertanto, secondo quanto riportato nell'articolo dell'ente di certificazione TÜV Italia e sulla base di quanto ha affermato anche dalla Coldiretti, **la scelta più green è optare per un albero di Natale vero**; ancora meglio se certificato, come invita a fare **Confagricoltura**. La certificazione è riconoscibile dall'apposito cartellino che contiene il nome del produttore e il numero regionale di registrazione. È infatti indicato prediligere un albero coltivato in Italia, così da ridurre anche i gas serra del trasporto. Soltanto le piante commercializzate con il tagliando sono allevate per la produzione specifica di alberi di Natale.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul nostro sito: (<https://www.consumer.bz.it/it>).

Il caso del mese

Fatture degli artigiani:

un artigiano può emettere una fattura 3 anni dopo la conclusione dei lavori e pretenderne il pagamento?

Ancora nel 2021 la signora Gina aveva fatto eseguire dei lavori di ristrutturazione nel suo appartamento a Bressanone. Qualche giorno fa, uno degli artigiani che aveva lavorato presso la sua abitazione nel 2021, le ha inviato una fattura di 1.500 euro per gli ultimi ritocchi effettuati al termine della ristrutturazione. Gina, alquanto perplessa per la cosa, ha quindi chiamato i consulenti del CTCU e ha posto loro la seguente domanda: "Dato che questa fattura si riferisce a lavori eseguiti ormai 3 anni fa, sono tenuta oppure no a pagare l'importo richiesto?"

I consulenti del CTCU le hanno (purtroppo) dovuto comunicare che ai servizi forniti da un artigiano si applica il **termine di prescrizione ordinario di 10 anni**, secondo quanto previsto dall'art. 2946 del Codice civile. Durante questo periodo, l'artigiano può pertanto far valere il proprio credito, che **si estingue quindi, per prescrizione, solo allo scadere del periodo di 10 anni**.

Il consiglio del CTCU: prima di iniziare dei lavori di ristrutturazione è consigliabile disporre sempre di tutti i preventivi scritti degli artigiani, per poi poterli confrontare con le fatture al termine dei lavori; se taluni importi non dovessero corrispondere, chiaritevi subito con l'artigiano; richiedete subito che vengano emesse le eventuali fatture ancora in sospeso.

Consumo critico

Abbonamenti-online e rinnovi automatici: come evitare brutte sorprese!

Abbonamenti che iniziano gratis e finiscono per costare molto di più, rinnovi automatici di servizi che non utilizziamo e che ci si dimentica di disdire: queste sono solo alcune delle trappole in cui migliaia di consumatori cadono ogni anno. Dallo streaming ai software, passando per le riviste digitali e i servizi fitness online, scopri come proteggerti seguendo i consigli del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia e del CTCU.

Leggi attentamente tutte le condizioni: anche le clausole più nascoste possono contenere dettagli importanti su costi e scadenze, ma anche e soprattutto il riquadro che cliccate per concludere la registrazione, che potrebbe contenere la dicitura "abbonati a pagamento" oppure "attiva a pagamento" anziché "acquisto".

Segna sempre le date di scadenza: utilizza un

calendario o app per ricordare quando termina il periodo di prova o quando l'abbonamento è in scadenza.

Disdici subito: se il servizio lo consente, annulla subito dopo l'attivazione del periodo di prova. Così eviti sorprese senza perdere l'accesso fino alla fine del periodo gratuito.

Verifica se puoi annullare in ogni momento: alcuni abbonamenti ti permettono di disdire alla fine di ogni mese, ma non è sempre così. Controlla bene le condizioni.

Attenzione agli avvisi di rinnovo: grazie al recente **art. 65-bis del Codice del Consumo**, i fornitori devono avvisarti almeno 30 giorni prima di un rinnovo automatico. Se non lo fanno, puoi recedere senza costi fino alla scadenza successiva.

 **Il clima chiama**

Meno CO₂ nella vita di tutti i giorni: come rendere semplice un consumo rispettoso dell'ambiente



Grazie a semplici accorgimenti è possibile, per chiunque, ridurre la propria impronta di CO₂. Il CTCU fornisce di seguito alcuni utili consigli, per creare delle abitudini quotidiane più sostenibili:

- **acquistare preferibilmente prodotti di seconda mano:** mercatini vintage, sgomberi di case o negozi di seconda mano sono una buona

occasione per contribuire ad un minor impatto sull'ambiente. Il "Mercato dell'usato" del CTCU a Bolzano è, ad esempio, un luogo ideale dove poter acquistare questo tipo di prodotti;

- **prendere cose in prestito da vicini, amici o conoscenti:** molti prodotti e arnesi vengono usati raramente. Questo vale per esempio per trapani, scale, macchine da cucire, ferri da stiro e altri utensili. Prendendo in prestito tali oggetti da altre persone si possono ridurre le proprie emissioni di CO₂;
- **riparare invece che buttare:** la produzione di apparecchi elettrici richiede il consumo di molte risorse, il che ha un impatto negativo sul clima. Cercando di utilizzare tali apparecchi il più a lungo possibile, grazie anche ad eventuali riparazioni, si rispetta l'ambiente;
- **evitare la plastica:** prendendo semplicemente delle decisioni di acquisto più consapevoli;
- **alimentazione sostenibile:** è una dieta che privilegia meno carne e insaccati, e più frutta, verdura e prodotti biologici e regionali. È bene inoltre evitare gli sprechi alimentari.

I consumatori altoatesini possono determinare la propria impronta di CO₂ in modo semplice e veloce tramite il **calcolatore di CO₂ online** (https://casaclima.co2-rechner.de/it_IT/), messo a disposizione dall'Agenzia "CasaClima".

 **Servizi finanziari**

Nuove disposizioni di legge riguardanti le modifiche unilaterali nei contratti di prestito bancario

Nelle settimane scorse, numerosi mutuatari, possessori di mutuo a tasso variabile, hanno ricevuto dalla propria banca una comunicazione riguardante modifiche unilaterali dei loro contratti. Ma cosa si cela concretamente dietro queste comunicazioni?

Con l'introduzione del nuovo articolo 118-bis del Testo Unico Bancario (TUB - D.Lgs. n. 385/1993), le banche sono obbligate a integrare nei contratti di finanziamento e nei servizi di pagamento le cosiddette "clausole di fallback". Queste clausole vengono applicate quando il tasso di riferimento originariamente concordato - come ad esempio l'euribor oppure il libor - non è più disponibile o subisce modifiche sostanziali.

Un esempio noto è il libor (London Interbank Offered Rate), che fino alla fine del 2021 era stato utilizzato come tasso di riferimento a livello globale, ma era stato poi eliminato dai contratti espressi in determinate valute, quali il franco svizzero, l'euro, lo yen e la sterlina britannica. A livello italiano viene generalmente utilizzato (come noto) l'euribor, e qualora anche questo tasso dovesse essere dismesso in futuro, la legge impone alle banche di stabilire un tasso di riferimento sostitutivo e di renderlo pubblicamente noto.

 **Diritto del consumo & pubblicità**

Telemarketing e uso illecito di dati personali: sanzione milionaria del Garante Privacy al fornitore elettrico Hera Comm

A inizio settembre, il Garante Privacy ha comminato al noto fornitore elettrico Hera Comm S.p.A. una sanzione di ben 5 milioni di euro. L'Autorità ha accertato che la società non aveva adottato misure tecniche e organizzative adeguate a scongiurare l'utilizzo illecito dei dati dei clienti da parte degli agenti porta a porta. Quest'ultimi acquisivano, infatti, le generalità degli interessati, per poi procedere - a loro insaputa - all'attivazione delle forniture. Inadeguato anche il sistema di monitoraggio utilizzato dalla società mediante telefonate di controllo volte a verificare l'effettiva volontà del cliente. Nella maggior parte dei casi, l'attivazione era avvenuta anche quando tali chiamate non erano andate a buon fine per l'irreperibilità della persona contattata.

Negli ultimi mesi il Garante Privacy ha inflitto una sanzione di 100.000 euro anche ad un'altra (nota) compagnia energetica di Padova, molto attiva negli ultimi anni anche in provincia di Bolzano, per aver effettuato chiamate promozionali senza il consenso degli interessati e per aver attivato contratti non richiesti.

In seguito a numerose segnalazioni ricevute dal Garante Privacy, in cui si lamentavano chiamate promozionali non autorizzate, oppure verso numeri iscritti al Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO), era stata avviata un'istruttoria contro detto gestore. Dall'indagine è risultato che la società in questione aveva contattato, senza alcuna autorizzazione, 106 numeri iscritti al RPO.

Sempre secondo il Garante, le segnalazioni documentano un modus operandi finalizzato al profitto, con violazione delle norme sulla protezione dei dati personali. Gli utenti ricevevano chiamate da operatori non identificati e che erano già in possesso di tutti i loro dati personali; questi operatori, utilizzavano i dati per attivare forniture all'insaputa degli stessi clienti, i quali se ne rendevano conto, spesso, solo al ricevimento di bollette elevate.

Qualche tempo fa è stata riportata anche la notizia, sempre in relazione allo stesso operatore, dell'apertura di un'indagine da parte della procura di Milano. Aiutata dal Centro Operativo per la Sicurezza Ciber-

netica, la Polizia Postale è riuscita a ricostruire una rete di ben 35 call center (di cui 32 con sede in Italia e 3 con sede a Tirana, in Albania) che effettuavano attivazioni fraudolente di contratti di fornitura, estorsioni e anche auto-riciclaggio.

Il CTCU raccomanda di diffidare di telefonate provenienti da numeri sconosciuti, interrompendo subito le chiamate ed evitando di dire anche semplici "sì" a qualsiasi domanda venga posta per telefono. Nel caso vi sia la certezza di essere stati vittime di un raggirò, è bene presentare subito una denuncia-querela (anche a carico di ignoti) presso la più vicina stazione di Polizia. Le infrazioni relative alle telefonate pubblicitarie indesiderate possono essere segnalate direttamente al seguente link: <https://servizi.gpdp.it/diritti/s/tel-indesiderate-scelta-auth>

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Cos'è il cioccolato "bean to bar"?

"Dalla fava alla tavoletta": questa è la traduzione letterale dell'espressione inglese "bean to bar", che sta a indicare che il produttore di cioccolato esegue personalmente tutte le fasi di lavorazione, dalla fermentazione ed essiccazione delle fave di cacao alla tavoletta di cioccolato finita.

La filosofia "bean to bar" è emersa come movimento in opposizione alla produzione industriale del cioccolato. Il concetto corrispondente prevede l'utilizzo delle migliori fave di cacao provenienti da fornitori accuratamente selezionati e da regioni geografiche specifiche per produrre cioccolato di alta qualità con metodi artigianali o almeno in parte, il tutto nel rispetto di aspetti sociali ed ecologici. Per i produttori è quindi importante lavorare con i fornitori di fave di cacao (agricoltori o piccole cooperative) su un piano di parità, garantire retribuzioni e prezzi equi in tutte le fasi, sostenere una coltivazione il più possibile rispettosa dell'ambiente e, a seconda della varietà di cacao e della regione di coltivazione, produrre cioccolato dal gusto unico.

Il cioccolato "bean to bar" (termine inglese "craft chocolate") è solitamente prodotto a mano da piccole aziende e in piccoli lotti.

I produttori di cioccolato industriale iniziano il loro processo produttivo partendo, invece, dallo stadio di produzione della massa di cacao grezza. Vengono così a mancare tutti i passaggi a monte, come la tostatura, la frantumazione, la sbucciatura e la macinazione. Inoltre, le fasi di produzione industriale sono completamente automatizzate. Si producono così grandi quantità di cioccolato dal sapore sempre invariato, in tempi brevi e a costi contenuti.

Consiglio Notarile di Bolzano: presentata la nuova guida sulla riforma della volontaria giurisdizione

La nuova guida **"Volontaria giurisdizione. Il notaio e le fragilità sociali: una nuova disciplina per i minori e i soggetti incapaci"**, realizzata dal Consiglio Nazionale del Notariato e le Associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione per la difesa dei consumatori, Unione Nazionale Consumatori), è disponibile anche in lingua tedesca grazie alla traduzione a cura del Consiglio Notarile di Bolzano.

La guida illustra la nuova procedura introdotta dal d.lgs. 149/2022 (art. 21) - nell'ottica di alleggerire il carico di lavoro dei Tribunali.

Con questa riforma, il notaio - in ragione delle garanzie offerte sotto il profilo della terzietà - può rilasciare le autorizzazioni per la stipula degli atti pubblici e delle scritture autenticate nei quali intervenga un minore, un interdetto, un inabilitato o un soggetto beneficiario della misura dell'amministrazione di sostegno (necessarie, ad esempio, per vendere o acquistare un immobile, accettare un'eredità, intervenire in un atto di mutuo, ecc.), nonché le autorizzazioni relative ad atti che hanno ad oggetto beni ereditari. La Guida è disponibile sul sito del Consiglio Nazionale del notariato www.notariato.it e sul sito del Consiglio notarile di Bolzano www.notai.bz.it.

Come proteggere la casa dai furti durante la stagione più buia? I consigli del CTCU

Con l'inizio della stagione più buia dell'anno aumenta purtroppo anche il rischio di furti nelle abitazioni. Il CTCU fornisce di seguito alcuni utili consigli su come proteggere efficacemente la propria casa da malintenzionati:

- **chiudere sempre bene finestre, porte-finestre dei balconi e porte d'ingresso:** la maggior parte dei ladri si introduce, infatti, nelle abitazioni attraverso finestre e porte-finestre lasciate aperte anche solo parzialmente (es. quelle inclinate), e porte d'ingresso non chiuse a chiave. È consigliabile quindi tenere ben chiuse finestre, porte-finestre e le porte d'ingresso chiuse a chiave, anche quando si è fuori casa solo per poco tempo e soprattutto durante la notte.

Il giroscopio · Il giroscopio

- **Evitare di nascondere le chiavi fuori casa:** i nascondigli più comuni per la chiave della porta d'ingresso, come ad esempio sotto lo zerbino o in un vaso di fiori, non sono luoghi poi così sicuri.
- **Mettere in sicurezza gli ingressi secondari:** le porte dei garage e le finestre degli scantinati sono spesso le vie d'accesso preferite dagli scassinatori, in quanto questi ingressi sono spesso nascosti e consentono loro di agire indisturbati. Anche in questo caso valgono le stesse precauzioni degli ambienti abitati, cioè tenere porte e finestre ben chiuse.
- **Non rendere pubblica la vostra assenza:** le foto delle vacanze pubblicate sui social network o altre indicazioni di assenza possono attirare l'attenzione dei ladri. Quando non si è in casa è consigliabile invece simulare la propria presenza, ad esempio utilizzando vecchi interruttori temporizzati oppure tecnologie più moderne per l'accensione automatica delle luci di casa anche in nostra assenza.

Consigli per il risparmio energetico nel periodo natalizio

Durante il periodo d'Avvento, il consumo di energia di molte famiglie raggiunge l'apice dei consumi nel corso dell'anno. Non c'è da stupirsi, visto che questo periodo comporta infatti un **aumento dei consumi di energia per il riscaldamento, l'illuminazione natalizia e la preparazione di dolci e pietanze caratteristiche** di questa stagione.

I consigli del CTCU per risparmiare energia, senza dover rinunciare troppo ai piaceri della stagione:

- **cucinare adottando alcune cautele:** la cottura "a convezione" o ventilata è generalmente più efficiente di quella statica, cioè a calore superiore e inferiore, in quanto le temperature sono inferiori di circa 20-30 gradi e la cottura può essere effettuata su più livelli contemporaneamente.
- **Illuminazione natalizia:** se non volete rinunciare del tutto all'illuminazione natalizia, potete utilizzare delle luci a LED a risparmio energetico o l'illuminazione a energia solare. Inoltre, si può risparmiare non poco riducendo la durata di accensione delle luci durante il giorno.
- **Riscaldamento e ventilazione:** per evitare un aumento dei costi di riscaldamento, gli ambienti di casa devono essere scaldati in modo mirato. Abbassando la temperatura ambiente di un grado si può ottenere un risparmio energetico del 6% ca. Per evitare perdite di energia può risultare invece utile arieggiare gli ambienti di casa, producendo delle correnti d'aria per qualche minuto.



giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

 **Pratiche commerciali scorrette e clausole vessatorie: l'Antitrust sanziona Star Italia Spa per 2 milioni di euro**
Attese infinite per le ristrutturazioni dei bagni, pagate in media 5.000 euro

Il CTCU ha ottenuto la condanna di Star Italia Spa da parte dell'AGCM per pratica commerciale scorretta e aggressiva, e per clausole vessatorie per un importo rispettivamente di un milione e cinquecentomila euro per pratica commerciale scorretta e cinquecentomila euro per clausole vessatorie.

Star Italia Spa si occupa di ristrutturazione bagni, vendite di box doccia e vasche da bagno sul territorio nazionale. L'azienda identifica i potenziali clienti attraverso campagne pubblicitarie sui social oppure sui canali televisivi, per poi stipulare, tramite una rete di agenti diffusi sul territorio, contratti porta a porta per un importo medio di cinquemila Euro.

Nel corso degli ultimi cinque anni, decine di consumatori si sono rivolti al CTCU per chiedere assistenza in merito a casi di reclamo. In particolare, la fattispecie riguardava la mancata esecuzione dei lavori dopo oltre un anno dalla sottoscrizione del contratto e dal pagamento dell'intero importo. Il CTCU, oltre ad aver offerto assistenza e consulenza ai consumatori, ha denunciato tale pratica commerciale all'AGCM.

La denuncia e il successivo provvedimento, oltre alle singole diffide inviate dal CTCU, ha fatto in modo che Star Italia restituisse ai consumatori gli importi pagati, in media circa 5.000 euro a famiglia.

 **Medicina e Chirurgia Estetica – Attenzione a „come e dove“ scegliete il medico!**

È notizia di qualche settimana fa che purtroppo una ragazza di 22 anni è morta in seguito ad un intervento di chirurgia estetica al naso presso uno studio medico romano. Secondo quanto riportato dalla stampa, presso detto centro medico, addirittura privo di insegna esterna, non è stata trovata alcuna cartella clinica o registrazione relativa all'intervento (fonte Ansa). La ragazza aveva scelto quello studio dopo aver visionato una pubblicità su un social molto famoso tra i giovani.

Nella scelta dello studio di medicina o di chirurgia estetica è sempre importante verificare che il medico sia iscritto all'Ordine dei medici di riferimento e che abbia una specializzazione in Chirurgia plastica ed estetica. Infine, è sempre consigliato prendere un appuntamento per una prima visita, in modo da poter verificare di persona lo studio dove si effettuerà il trattamento, ovvero la clinica dove si svolgerà l'intervento.

È possibile verificare eventuali informazioni sui siti ufficiali come quello della SICPRE (www.sicpre.it), la Società Italiana di Chirurgia Plastica Ricostruttiva-rigenerativa ed Estetica.

 **Bollette: Enel Energia si rifiuta di rimborsare clienti a cui aveva modificato unilateralmente le condizioni contrattuali, quadruplicando in taluni casi i costi.**

Parte una class action

Il noto fornitore energetico Enel Energia si è rifiutato di rimborsare i clienti che avevano subito fra la fine del 2023 e gli inizi del 2024 gravose modifiche unilaterali del prezzo dei loro contratti di fornitura del gas; la vicenda era stata anche sottoposta al vaglio dell'Antitrust che, lo scorso aprile, aveva aperto un'istruttoria a riguardo. Lo affermano le associazioni dei consumatori Adusbef, Assoutenti, Codici, CTCU e Confconsumatori, le quali avevano presentato ad Enel, nelle settimane scorse, una formale proposta di conciliazione, una diffida inibitoria e una serie di proposte per cercare di arrivare ad un accordo in favore degli utenti coinvolti. Inutilmente.

La vicenda riguarda la mancata comunicazione ai consumatori di modifiche delle condizioni tariffarie per la fornitura di gas; la società avrebbe cioè omesso di informare correttamente propri clienti circa i rincari dei prezzi in bolletta, con la conseguenza che nel periodo giugno 2023-aprile 2024 centinaia di migliaia di famiglie in Italia hanno ricevuto bollette con importi del gas molto più alti di quelli in precedenza pagati; in taluni casi, addirittura quadruplicati o quintuplicati rispetto al prezzo pagato solo pochi mesi prima.

Di fronte alle insoddisfacenti risposte di Enel Energia, e all'impossibilità di avviare un serio confronto nell'interesse di migliaia di utenti coinvolti nella vicenda, le cinque associazioni di consumatori hanno deciso di formalizzare un'azione collettiva contro il noto fornitore energetico, volta a far ottenere ai consumatori che si ritengono „danneggiati“ il giusto rimborso delle maggiori somme pagate in bolletta, e il ripristino di condizioni contrattuali più eque.

 **Menù sostenibile per Natale e Capodanno**
Anche senza carne?

Quando si parla di alimentazione sostenibile, il focus ricade principalmente su piatti a basso contenuto di carne. Inoltre, durante le feste è sempre più frequente dover cucinare pietanze adatte anche agli ospiti che seguono un'alimentazione vegetariana oppure vegana.

In vista delle prossime festività, il CTCU ha pertanto raccolto una selezione di deliziose ricette vegane stagionali, che naturalmente sono adatte anche a chi segue una dieta vegetariana.

Il menu vegano proposto dal CTCU sarà pubblicato sulla nostra homepage (<https://www.consumer.bz.it/de>) a partire dal 9 dicembre 2024.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



 **Il CTCU presenta il nuovo portale "Espertoconsumatori.info"**

Il portale online dedicato ai consumatori con domande e risposte su questioni attuali

Il CTCU presenta ai consumatori il nuovo portale "Espertoconsumatori.info". Il portale mette a disposizione dei consumatori prime informazioni riguardanti i casi più comuni, risposte a domande frequenti e possibili soluzioni a "problemi-standard". Si tratta di uno strumento che rende le informazioni ancora più accessibili ai consumatori, accorciando così la distanza tra consumatori e consulenti, e pertanto tra domande e risposte.

Nella vita di tutti i giorni, capita a tutti, di avere a che fare con situazioni in cui, nel corso di un acquisto di beni o servizi, non tutto è andato per il verso giusto: bollette con importi inspiegabilmente elevati oppure la scoperta di vizi nell'immobile acquistato o di recente costruzione sono solo alcuni degli esempi più noti. Purtroppo non è sempre facile conoscere a fondo i propri diritti di consumatori e soprattutto sapere come farli valere in caso di necessità. A questo proposito, possono essere d'aiuto anche le lettere-tipo messe a disposizione dei consumatori nello stesso portale online.

Il nuovo portale fornisce quindi ai consumatori un prezioso aiuto per cercare di risolvere al meglio i problemi di consumo più comuni, e può essere consultato in qualsiasi momento.

Il nuovo portale "Espertoconsumatori.info" è parte del progetto: "Il consumo sostenibile a portata di click", progetto finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) ai sensi del D.M. 6/5/2022 art. 5.

Il portale "Espertoconsumatori.info" è disponibile al seguente link: <https://www.espertoconsumatori.info/it>

Colophon

Editore: ISSN 2532-3490
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 941467
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Diego Clara
Redazione: Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero, Lisa Orlandini
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Pubblicazione 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.

giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 - I-39100 Bolzano
Tel. 0471 97 55 97 - Fax 0471 94 14 67
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 Dodiciville 2, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00
- 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, mer + 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 (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 9:00-12:00
 - 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
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Dodiciville 2, 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

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
- Instagram: vzs.ctcu

☀️ 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 (1)
- 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



Dicembre

| | |
|----|---|
| 06 | 15:00 – 17:00 Merano, Piazza della Rena |
| 10 | 15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato |
| 17 | 15:00 – 17:00 Brunico Bastioni |

Gennaio

| | |
|----|---|
| 14 | 15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato |
| 29 | 15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni |

Febbraio

| | |
|----|---|
| 11 | 15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato |
|----|---|

