



# 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



Insolvenza della capogruppo di FWU

Pagina 7



In nuovo aumento i tentativi di "phishing"

Pagina 6



Taglio dei tassi BCE: effetti sui mutui-casa

Pagina 7

In allegato  
Vademecum energia



Alimentazione

## Muesli, fiocchi & co: cosa mangiamo a colazione?

Il CTCU ha messo sotto la lente alcuni prodotti a base di cereali



Lo scorso agosto il CTCU ha analizzato ben 54 tipi diversi di prodotti a base di cereali, valutando e confrontando il loro contenuto di zuccheri e fibre, i loro ingredienti, l'uso di additivi alimentari, l'arricchimento vitaminico e minerale e, non da ultimo, il loro prezzo al dettaglio e il prezzo base. Sono stati visitati i punti vendita Aldi, CC Amort, Coop, Despar, Mpreis e il supermercato "Pur-Südtirol" di Bolzano. Inoltre, sono stati inclusi anche alcuni prodotti disponibili presso Lidl tramite il servizio di consegna Everli e alcuni prodotti del negozio online Biokistl. Per una mi-

gliore visione d'insieme e una maggiore comparabilità, i prodotti analizzati sono stati suddivisi in quattro categorie: i classici mix di muesli, i muesli croccanti (noti anche come granola o crunchy), i cereali croccanti (ad esempio i fiocchi di mais e di cereali) e i prodotti con ridotto contenuto di zuccheri. Anche gli alimenti tipici per bambini sono stati analizzati separatamente. Gli alimenti per bambini sono di solito etichettati con la dicitura "per bambini", con una presentazione speciale (ad esempio, raffigurazione di personaggi dei cartoni animati, animali, dinosauri, ecc.) oppure con

aggiunte speciali (ad esempio, adesivi, immagini da collezionare, concorsi), nonché prodotti il cui contenuto è suddiviso in piccole porzioni "a misura di bambino".

In assenza di un'estesa applicazione dell'etichettatura nutrizionale "Nutri-Score" (attualmente disponibile solo su alcuni prodotti del mercato italiano), è stata consultata l'app "Yuka".

Basata sul metodo di calcolo del Nutri-Score, questa app valuta gli alimenti in base al contenuto di energia, zuccheri, sale, grassi saturi, proteine, fibre, frutta e verdura (60% della valutazione), alla presenza di additivi alimentari (30% della valutazione) e di etichette biologiche nazionali o internazionali (10% della valutazione).

### I risultati in dettaglio

#### Contenuto di zuccheri

Un confronto tra le categorie mostra che i cereali croccanti hanno in media il contenuto di zuccheri più elevato (21,0 g/100 g), subito dietro troviamo i muesli croccanti (20,5 g/100 g). I mix di muesli classici contengono in media 17,4 grammi di zucchero per 100 grammi di prodotto. Non sorprende che i prodotti a ridotto contenuto di zuccheri abbiano il contenuto di zuccheri più basso, con una media di 9,7 g/100 g.

**L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) raccomanda di consumare non più del 10% dell'apporto energetico giornaliero sotto forma di zuccheri liberi. Per un adulto medio si tratta di un massimo di 50 grammi di zucchero al giorno (equivalenti a poco meno di 17 zollette di zucchero). Secondo l'OMS, tuttavia, è ancora meglio limitare l'assunzione di zuccheri liberi a un massimo del cinque per cento dell'apporto energetico. Per gli adulti, ciò significa un massimo di 25 grammi di zucchero al giorno, e ancora meno per i bambini.** Yuka classifica come negativi i contenuti di zucchero superiori a 18 g/100 g.

I consumatori possono trovare le informazioni riguardanti il contenuto di zuccheri nel prodotto nella tabella nutrizionale apposta sulla confezione del prodotto. Il contenuto di zucchero è sempre indicato per 100 grammi di prodotto.

### Contenuto di fibre

Il primo classificato è un muesli croccante a ridotto contenuto di zuccheri (Knusperli Granola Naturell Vegan con il 50% in meno di zuccheri) con 23 grammi di fibre per 100 grammi. In generale, i prodotti a ridotto contenuto di zuccheri hanno il più alto contenuto di fibre, con una media di 14,0 grammi di fibre per 100 grammi, in parte dovuto all'uso della fibra oligofruzzosio come ingrediente. I cereali croccanti hanno il contenuto di fibre più basso, con una media di 5,7 g/100 g. I classici mix di muesli (9,2 g/100 g) e i muesli croccanti (7,1 g/100 g) si collocano nel mezzo. La Società Tedesca di Nutrizione ("Deutsche Gesellschaft für Ernährung") raccomanda un apporto giornaliero di almeno 30 grammi di fibre.

### Composizione nutrizionale

Yuka ha giudicato "eccellenti" 23 dei 54 prodotti analizzati (punteggi compresi tra 75/100 e 100/100). Il massimo di 100/100 è stato raggiunto da quattro prodotti, tutti biologici. 15 prodotti sono stati classificati come "buoni" (valori compresi tra 51/100 e 72/100), 16 prodotti come "medi" (valori compresi tra 27/100 e 49/100). Nel confronto tra le categorie, i prodotti a ridotto contenuto di zucchero hanno ottenuto il miglior punteggio medio (79,6 punti). Anche i classici mix di muesli hanno ottenuto un ottimo punteggio con una media di 76,8 punti. I cereali croccanti (59,0 punti in media) e i muesli croccanti (53,0 punti) hanno subito un calo significativo nel confronto.

### Gli ingredienti

I cornflakes classici sono composti, di solito, da soli tre ingredienti: mais, zucchero, sale. Il muesli croccante Ovomaltine, invece, è composto da ben 41 ingredienti diversi, tra cui 18 vitamine e sali minerali arricchiti e un aroma artificiale. In un confronto di categoria, i muesli croccanti

hanno una media di 18,2 ingredienti diversi e quindi il grado di lavorazione più elevato. I cereali croccanti e i classici mix di muesli (entrambi con una media di 15,3 ingredienti) sono alla pari. I prodotti a ridotto contenuto di zucchero contengono in media 13,5 ingredienti.

I consumatori possono trovare tutti gli ingredienti utilizzati nell'elenco degli ingredienti posto sulla confezione del prodotto.

### Additivi

Contrariamente alla convinzione di molti consumatori che cereali come il muesli e i fiocchi di cereali siano "prodotti naturali", l'analisi del CTCU mostra che una percentuale considerevole dei prodotti esaminati contiene invece uno o più additivi alimentari. Il 54% dei classici mix di muesli, il 52% dei cereali croccanti, il 42% dei muesli croccanti e il 13% dei prodotti a ridotto contenuto di zuccheri contengono almeno un additivo alimentare. Gli additivi più comuni sono gli emulsionanti, ma sono presenti anche antiossidanti, riempitivi, agenti di rivestimento, acidificanti, regolatori di acidità e coloranti.

### Aggiunta di vitamine e minerali

La strategia di molte aziende produttrici di "arricchire" i propri prodotti ad alto contenuto di zuccheri tramite l'aggiunta di vitamine e minerali vari, utilizzando questo trucco al fine di presentarli come "benefici" per la salute, non è nuova, ma apparentemente alquanto diffusa. Questo "healthy washing" è particolarmente popolare nei cereali croccanti: 13 prodotti su 21 (62%) di questa categoria risultano arricchiti con vitamine e/o minerali.

Le organizzazioni per la tutela dei consumatori sono estremamente critiche nei confronti dell'arricchimento non regolamentato degli alimenti con vitamine e minerali secondo il principio "dell'annaffiatoio".

### Confronto dei prezzi

I muesli croccanti costano in media 9,56 euro al kg (prezzo base), i mix di muesli classici 8,65 euro/kg, i cereali croccanti 8,57 euro/kg e i prodotti a ridotto contenuto di zucchero 8,40 euro/kg. I due prodotti più costosi dello studio sono risultati Oreo O's Cereal 350 g (14,26 €/kg, visto al Mpreis, valutazione Yuka 51/100) e Familia Youthful Flakes n'Clusters Pomegranate, Berries & Cocoa 350 g (14,26 €/kg, Despar, 78/100); i due più economici dello studio sono risultati Happy Harvest muesli integrale alla frutta 1.000 g (2,99 €/kg, Aldi, 84/100) e Fuchs Venosta cornflakes 1.000 g (3,09 €/kg, Pur Südtirol, 51/100).

### Alimenti per bambini: fanno bene ai bambini?

15 dei 54 prodotti analizzati soddisfano la definizione di "alimenti per bambini". L'analisi del CTCU mostra un contenuto medio di zuccheri di 23,2 g per 100 g (contenuto massimo di zuccheri 37,0 g/100 g, contenuto minimo di zuccheri 11,6 g/100 g) e un punteggio medio Yuka di 51,7 punti. Il 46,7% degli alimenti per bambini analizzati è risultato arricchito con vitamine e minerali.

L'OMS Europa ha sviluppato profili nutrizionali per diverse categorie di alimenti, compresi i cereali per la prima colazione. Ha definito un valore soglia di 12,5 grammi di zuccheri per 100 grammi per i cereali da prima colazione con una composizione equilibrata. I cereali per la prima colazione con un contenuto di zuccheri superiore sono considerati sbilanciati e l'OMS raccomanda di non pubblicizzarli per il gruppo target dei bambini. Nel test del CTCU, solo uno dei 15 alimenti per bambini è rimasto al di sotto della soglia OMS di 12,5 g/100 g di zuccheri.

"Il nostro studio dimostra che i cereali per la prima colazione destinati al gruppo target dei bambini contengono in media una quantità di zucchero significativamente maggiore, hanno un valore nutrizionale più scarso e sono più spesso arricchiti di vitamine e minerali rispetto agli altri prodotti", commenta Silke Raffener, esperta nutrizionista del CTCU, riassumendo i risultati più importanti dello studio. "È inaccettabile che l'industria alimentare possa ancora pubblicizzare bombe di zucchero altamente trasformate come alimenti adatti ai bambini. Invito i genitori a leggere attentamente le informazioni sulla confezione degli alimenti, a confrontare prodotti simili e a prendere poi decisioni consapevoli. I genitori non hanno bisogno di affidarsi a cereali altamente trasformati e costosi per offrire una buona colazione ai propri figli. Un classico muesli può essere preparato anche in casa, con pochi ingredienti di alta qualità, utilizzando, ad esempio, avena arrotolata, noci tritate, semi di girasole, semi di lino, uva sultanina".

NUTRITION INFORMATION				
		/100g	/30g	%RI*
VITAMINE E	Energia / Valor energético / Energy / Ενέργεια	1594 kJ	478 kJ	6 %
sale, niacina, vitamina D,	Grassi / Grasas / Lípidos / Fat / Λιπαρά	375 kcal	113 kcal	0.3 %
	di cui acidi grassi saturi / de las cuales saturadas / dos quais saturados / of which saturates / εκ των οποίων κορεσμένα	0.6 g	0.2 g	0 %
	Carboidrati / Hidratos de carbono / Carbohydrate / Υδατάνθρακες	87 g	26 g	10 %
	di cui zuccheri / de los cuales azúcares / dos quais açúcares / of which sugars / εκ των οποίων σάκχαρα	37 g	11 g	12 %
	Fibre / Fibra alimentaria / Fibra / Εδώδιμες ίνες	2.0 g	0.6 g	
	Proteine / Proteínas / Protein / Πρωτεΐνες	4.5 g	1.4 g	3 %
	Sale / Sal / Salt / Αλάτι	0.83 g	0.25 g	4 %
	VITAMINE / VITAMINAS / VITAMINAS / VITAMINS / ΒΙΤΑΜΙΝΕΣ:	NRV**	NRV**	
	Vitamina D / Vitamin D / Βιταμίνη D	8.4 µg 168 %	2.5 µg 50 %	
	Tiamina / Thiamin / Θιαμίνη	0.91 mg 83 %	0.27 mg 25 %	

La tabella completa con i risultati dello studio è disponibile sul sito web del CTCU ([www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)).

## Trasporti & comunicazioni

# Quanto costa la patente di guida in Alto Adige?

## Il confronto del CTCU rivela notevoli differenze di prezzo



Per molti giovani prendere la patente di guida a 18 anni è il primo passo verso la vita adulta. Ma quanto si spende per ottenerla, in Alto Adige? Nel luglio 2024 un'approfondita indagine condotta dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha dimostrato come i prezzi della patente B in provincia di Bolzano variano notevolmente da autoscuola a autoscuola. Il confronto ha coinvolto 14 autoscuole, mostrando **differenze di prezzo fino a 370 euro**.

I prezzi base più cari per l'iscrizione in autoscuola sono stati riscontrati a Merano, Lana e San Leonardo in Passiria, dove si possono raggiungere i 1.600 €, mentre i prezzi base più vantaggiosi arrivano a 1.230 € in quasi tutti i distretti, ad eccezione di Bolzano e Bassa Atesina. In media, il prezzo base per la patente di guida in Alto Adige è di circa 1.400 €. Il prezzo comprende le lezioni di teoria, il libro di testo, l'esame teorico, sei lezioni di guida e l'esame finale su strada. **Le visite mediche e il foglio rosa devono essere pagati a parte.**

Anche i costi delle lezioni di guida aggiuntive variano notevolmente e oscillano tra i 63 € di Appiano, Bolzano e Terlano e gli 80 € di Brunico.

Un fattore significativo che influenza questi prezzi è l'IVA, che dal 2019 è prevista per le lezioni di guida e che ha un impatto diretto sul costo totale della formazione. Rispetto ai prezzi di febbraio 2017, infatti, il costo della patente B a luglio del 2024 è aumentato notevolmente da un prezzo medio di base di circa 837 € ad una media di ben 1.400 €, ben il 70% in più! Anche i costi per le lezioni aggiuntive sono aumentati del 39%, passando in media da 50 € a 69,50 €.

### La scelta dell'autoscuola

Il prezzo è certamente un fattore importante nella scelta di un'autoscuola, ma non dovrebbe essere

l'unico. Altri fattori importanti da considerare sono le esperienze fatte da amici e conoscenti, la distanza da casa, gli orari delle lezioni di teoria, l'attrezzatura delle aule, la qualità del materiale didattico e le condizioni dei veicoli. Un altro aspetto da considerare è, poi, il tasso di successo degli iscritti ad una determinata autoscuola e la struttura delle lezioni teoriche e pratiche. In linea di massima, conta molto la prima impressione personale sul posto.

### È possibile sostenere l'esame come "privatista"?

È possibile sostenere l'esame per la patente di guida anche come "privatista". Ciò significa che ci si prepara per l'esame teorico e pratico senza frequentare alcun corso presso una scuola guida. Per l'esame di guida per la patente di categoria B è però obbligatorio svolgere almeno 6 ore di pratica su strada presso un'autoscuola, con un istruttore di guida certificato e autorizzato. Questo si traduce in un potenziale risparmio economico, in quanto si è tenuti a pagare solamente i bolli e le tasse per gli esami, quelli per la visita medica e per le lezioni obbligatorie.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito web della Rete Civica dell'Alto Adige: <https://civis.bz.it/it/servizi/servizio.html?id=1012000>.

## Confronto prezzi autoscuole luglio 2024

Distretto	Prezzo base (€)	Guide extra (€)
Bolzano – Terlano – Sarentino	1.300 – 1.550	70 – 76
Merano – Lana – San Leonardo in Passiria	1.230 – 1.600	70 – 75
Silandro – Malles – Naturno	1.230 – 1.500	70 – 75
Brunico – Campo Tures – San Candido – La Villa	1.230 – 1.500	70 – 80
Bressanone – Chiusa – Vipiteno	1.230 – 1.500	70 – 75
Ora - Caldaro – Appiano – Termeno	1.350 – 1.550	63 – 76

## Assicurazione & previdenza

# Assicurazioni sanitarie private: ne abbiamo davvero bisogno?

In tema di **assicurazioni personali**, i due rischi principali che non possono essere sostenuti da soli sono il **decesso o l'invalidità, a seguito di un incidente oppure di una malattia**. Il CTCU consiglia quindi di assicurarsi innanzitutto contro questi rischi, prima di pensare ad altre coperture assicurative. Per sapere quali polizze assicurative siano attualmente importanti per il proprio fabbisogno, i consumatori possono effettuare un **"check-up breve sulle assicurazioni"** al seguente link: <https://www.consumer.bz.it/it/check-breve-sulle-assicurazioni>.

Le **assicurazioni sanitarie private** coprono le sole spese mediche per i trattamenti sostenuti in una struttura privata a seguito di un infortunio o di una malattia. Tuttavia questo tipo di assicu-

razione non prevede la possibilità di attutire le possibili conseguenze finanziarie, che potrebbero derivare da un sinistro (ad esempio, la perdita del reddito).

È importante sottolineare inoltre come l'Alto Adige disponga di un servizio sanitario (per ora) funzionante, e in grado di garantire, mediamente, una buona assistenza medica alla popolazione locale, senza grandi costi per le cure mediche. Per questo, al momento, **un'assicurazione medica privata non è, di norma, assolutamente necessaria.**

**Attualmente, per l'assicurazione sanitaria privata non esiste un quadro giuridico che protegga i consumatori nei confronti delle compagnie assicurative.** Non esiste infatti né

una regolazione tariffaria, né una tutela per il cliente in caso di recesso unilaterale da parte della compagnia.

**I consumatori non devono pensare che le polizze sanitarie private siano prodotti "tutto compreso"**, poiché queste non coprono tutte le spese sanitarie (ad es. quelle necessarie alla prevenzione o a trattamenti odontoiatrici sono escluse). Di norma, esse coprono solo i costi del ricovero ospedaliero e/o degli interventi chirurgici cui si viene sottoposti, tenendo comunque conto di franchigie, massimali di rimborso e limiti temporali. I consumatori devono quindi **informarsi sempre molto bene e leggere attentamente le condizioni previste dalla polizza.**

### Informazioni sullo stato di salute

Alla stipula di queste polizze assicurative viene inoltre chiesto ai clienti di fornire informazioni sul proprio stato di salute. Qui bisogna essere molto precisi e dettagliati per evitare che la compagnia assicurativa si rifiuti poi di coprire i costi di un sinistro a seguito di informazioni errate e/o mancanti.

 **Trasporti & comunicazioni**

## Sconti per acquisti online, prezzi poco trasparenti

**Insufficiente l'applicazione delle norme a tutela degli acquirenti**



**Gli sconti proposti dai negozi online si possono ormai trovare praticamente in ogni periodo dell'anno. Le occasioni vengono sempre presentate come imperdibili, ma non è sempre facile capire se sia davvero così. Il Centro Europeo Consumatori Italia (CEC - Ufficio di Bolzano) e il CTCU hanno effettuato un controllo a campione dei maggiori siti di e-commerce, per vedere se le norme in materia di indicazione dei prezzi fossero rispettate o meno.**

Da diverse settimane, Greta è alla ricerca degli orecchini perfetti per il suo ballo di fine anno. Si imbatte anche lei in una interessante offerta online: gli orecchini costerebbero in realtà 16,99 euro, ma essendo ridotti del 15%, potrebbe ordinarli subito a soli 11,99 euro. Osservando più attentamente l'offerta, Greta si rende però conto che il prezzo migliore degli ultimi 30 giorni è stato di 8,90 euro. Ciò significa che il prezzo è aumentato del 34% durante il periodo dei saldi!

Proprio al fine di evitare questo tipo di pratiche commerciali poco trasparenti, da luglio 2023 è in vigore una precisa normativa per tutelare i consumatori, la cosiddetta **Direttiva Omnibus**, che ha integrato il Codice del Consumo. È stabilito, infatti, nel nuovo art. 17-bis del Codice Consumo che, in caso di sconti e promozioni, il venditore (online e non) debba indicare, non soltanto il prezzo scontato, **ma anche quello più basso applicato nei 30 giorni precedenti alla riduzione del prezzo**. Ciò serve a garantire che il consumatore possa verificare in maniera trasparente la bontà della promozione in corso, verificando che la percentuale di sconto non sia "gonfiata".

**I negozi online rispettano i loro obblighi in materia di indicazione dei prezzi?**

Per rispondere a questa domanda, il CTCU e il CEC

hanno controllato a campione i prezzi di **45 negozi online** – tra i maggiori nei settori dell'abbigliamento, dell'elettronica e dell'arredamento – durante sconti e promozioni. Gli esiti di questa ricerca non possono certo dirsi soddisfacenti. Solo 9 dei negozi controllati hanno indicato in maniera corretta il prezzo più basso applicato negli ultimi 30 giorni agli articoli in promozione. La maggior parte dei negozi, invece, ha indicato soltanto un generico "prezzo precedente", senza tuttavia precisare il periodo di riferimento. Alcuni negozi, poi, non hanno rispettato in alcun modo le prescrizioni della Direttiva Omnibus, omettendo di indicare sia la percentuale di riduzione che il prezzo precedente del prodotto e mostrando solamente il prezzo scontato. **Un'omissione che risulta certamente grave**, anche perché nei siti nei quali è stato possibile controllare il prezzo più basso applicato precedentemente, si era potuto facilmente verificare che, spesso, molti degli sconti non erano affatto "super offerte", poiché il prezzo più basso dei 30 giorni precedenti era stato talvolta addirittura più conveniente di quello in promozione.

Ma c'è di più: in alcuni casi è addirittura emerso che il prezzo indicato come il più basso dei 30 giorni precedenti non corrispondeva a quello vero.

Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU, non nasconde il disappunto per i risultati della rilevazione: "La mancata applicazione della normativa in questione da parte di molti negozi online si traduce sicuramente in un grave danno per i consumatori, ai quali viene tolta illegittimamente la possibilità di acquistare in maniera consapevole. Segneremo all'AGCM le pratiche commerciali scorrette rilevate, affinché l'Autorità possa prendere le contromisure adeguate".

 **Trasporti & comunicazioni**

## Servizio clienti: l'Autorità di regolamentazione AGCOM stabilisce nuovi standard per le comunicazioni elettroniche e i servizi audiovisivi

**Il servizio clienti deve essere veloce, gratuito e trasparente**

**Con la delibera n. 255/24/CONS del 10 luglio 2024, l'Autorità di vigilanza AGCOM interviene ridefinendo le regole per il servizio clienti dei servizi di comunicazione elettronica e audiovisivi.**

**Gratuità, massima accessibilità, trasparenza nella gestione dei reclami e nuovi standard di qualità** sono i nuovi principi generali e gli obblighi specifici degli operatori che devono essere garantiti ai clienti di rete mobile e fissa.

In particolare, viene ribadito che il servizio clienti telefonico fornito dai dipendenti deve essere disponibile gratuitamente almeno dalle 08:30 alle 21:30 nei giorni lavorativi.

Le opzioni digitali alternative devono essere chiare, trasparenti e comprensibili e devono consentire

all'utente di ricevere aiuto da un dipendente e di presentare un reclamo in tempi molto brevi.

Il reclamo deve essere esaminato dall'operatore entro un periodo di 30 giorni e può essere presentato dal cliente tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno oppure tramite contatto online (come già previsto), ma anche per telefono; questa opzione deve essere facilmente accessibile e l'operatore deve fornire al cliente **il codice di identificazione del reclamo**.

Particolare attenzione verrà posta anche alla qualità dell'assistenza telefonica al cliente, in quanto il tempo medio di risposta dell'operatore non dovrà superare i 150 secondi.

Le nuove regole dovranno essere applicate dagli operatori entro **12 mesi dalla pubblicazione del provvedimento AGCOM**.

 **Diritto del consumo & pubblicità**

## Palestra: il contratto può essere annullato anticipatamente?

Di norma, i contratti firmati in palestra **non possono essere annullati** (nemmeno per malattia o infortunio), a meno che questo diritto non sia esplicitamente previsto nelle clausole contrattuali.

Alcune palestre offrono **la possibilità di pagare a rate per periodi lunghi**, il che rende ancora più problematico un eventuale recesso anticipato, poiché anche questo secondo contratto separato deve essere risolto. I contratti di lunga durata prevedono inoltre un periodo di disdetta più lungo, che deve essere rispettato per evitare che il contratto venga automaticamente prorogato.

**Il CTCU consiglia** di leggere attentamente questi contratti prima di sottoscriverli, in particolare per quanto riguarda la durata del contratto, i termini di preavviso, i pagamenti rateali e il recesso dal contratto.

 Il clima chiama

## Come si ottiene il compost dai rifiuti di cucina?



**Il compost è un prodotto dell'humus. Si ottiene dai rifiuti organici attraverso un processo biologico chiamato compostaggio o "rottura". Il compost è un prezioso ammendante e fertilizzante. La produzione e l'utilizzo del compost contribuiscono alla prevenzione dei rifiuti, all'economia circolare, alla conservazione delle risorse e alla salvaguardia delle torbiere.**

Nel 2022 in Alto Adige sono state raccolte separatamente quasi 39.000 tonnellate di rifiuti organici. Di queste, il 53% è stato riciclato nei due impianti di fermentazione di Lana e Dobbiaco per produrre biogas ed elettricità, mentre il 47% è stato trasformato in compost negli impianti di compostaggio pubblici di Brunico, Appiano, Egna, Campo Tures, Sciaives e Silandro.

Una volta consegnati i rifiuti organici nei centri di compostaggio, si rimuovono manualmente i materiali estranei visibili, come ad esempio gli imballaggi di plastica. I rifiuti organici sono solitamente umidi, quindi vengono mescolati con scarti verdi più secchi.

Dopo di che inizia il "lavoro" dei microrganismi che, come prima cosa, scompongono gli zuccheri, l'amido e le proteine in anidride carbonica e acqua. Affinché il processo di decomposizione si svolga in modo ottimale, è necessario un certo rapporto tra carbonio e azoto e tra materiali più fini e più grossolani, nonché sufficiente ricambio d'aria e umidità. Gli addetti al compostaggio controllano la temperatura misurandola regolarmente. Per rendere più morbida la massa, aerarla e distribuire l'umidità in modo uniforme, i cumuli vengono movimentati settimanalmente con macchine speciali e, se necessario, vengono anche annaffiati.

Negli appositi impianti, il compost richiede un periodo di 13 settimane dalla composizione completa del cumulo per definirsi finito. Infine viene sottoposto per alcuni mesi a stoccaggio successivo affinché giunga a completa maturazione. Nella fase finale del processo, il compost maturo viene setacciato per separare i pezzi più grandi.

**È possibile produrre compost di alta qualità e la fermentazione dei rifiuti organici può avvenire senza problemi solo se gli scarti organici raccolti sono privi di sostanze estranee e contaminanti.**

 Diritto del consumo & pubblicità

## Telemarketing e uso illecito dei dati personali

### Sanzione di 100.000 euro del Garante Privacy ad un gestore energetico di Padova, già molto attivo anche in provincia di Bolzano

**Recentemente il Garante per la Protezione dei Dati Personali ha inflitto una sanzione di 100.000 euro a una nota compagnia energetica di Padova (molto attiva negli ultimi due anni anche in provincia di Bolzano), rea di 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.

A seguito dell'istruttoria svolta, l'Autorità ha quindi comminato all'operatore energetico una sanzione di 100.000 euro, sottolineando la gravità delle infrazioni commesse. L'Autorità ha altresì ribadito il proprio impegno nel garantire il rispetto delle normative sulla protezione dei dati nel settore del telemarketing.

**Il CTCU raccomanda**, come al solito, di diffidare di telefonate provenienti da numeri sconosciuti, interrompendo subito le chiamate ed evitando di dire anche un semplice "sì" a qualsiasi domanda promozionale venga posta per telefono. Nel caso vi sia la certezza di essere stati vittime di un raggio, è bene valutare la presentazione di una denuncia (anche a carico di ignoti) alla più vicina stazione di Polizia.

 Consiglio per i genitori

## Prezzi dei materiali scolastici 2024



**Con l'inizio del nuovo anno scolastico molte famiglie si trovano a dover far fronte alla considerevole spesa per l'acquisto del materiale scolastico per i propri figli. Per capire se sia possibile risparmiare, verso fine agosto scorso, il CTCU aveva provveduto a confrontare i prezzi del materiale scolastico in vari negozi della zona.**

Nella rilevazione sono stati identificati e confrontati i prodotti più economici disponibili in diversi negozi. Si è così riscontrata un'occasione di risparmio in alcune delle confezioni multiple, in cui il prezzo per unità è risultato sensibilmente inferiore a quello dello stesso prodotto acquistato singolarmente. Ad esempio, una confezione da 6 gomme costava 2,99 €, mentre una singola gomma costava 1,99 €. In questo caso, anche se il prezzo della confezione multipla è risultato più alto rispetto al prodotto singolo, il prezzo unitario è risultato notevolmente più basso.

Questo non vuol dire, però, che tutte le confezioni multiple siano automaticamente più convenienti del prodotto singolo. Ad esempio: una colla (21/22 g) costava al pezzo 2,40 € in un negozio e 2,50 € in un altro, e la confezione multipla da 2 pezzi, in uno dei supermercati controllati, costava invece 6,19 €, corrispondente a un prezzo unitario di circa 3,10 €.

A prescindere dalle confezioni multiple, le differenze di prezzo tra i negozi sono risultate notevoli. Un correttore a nastro costava infatti 3,50 € in un negozio, 3,80 € in un altro e 4,29 € in un supermercato (il prezzo più alto). Un righello, invece, costava 1,60 € in un negozio, 2,20 € in un altro e 1,79 € nel terzo punto vendita (prezzo nella media). **Queste differenze di prezzo confermano che vale veramente la pena confrontare i singoli prezzi nei diversi negozi della zona.**

Il consiglio alle famiglie è quello di tenere in considerazione le dimensioni delle confezioni e la qualità dei prodotti. L'acquisto di confezioni contenenti quantità maggiori può far risparmiare nel lungo termine, soprattutto per articoli di uso frequente.

Per chi, oltre al prezzo, è attento anche all'ambiente, il consiglio è quello di sottoporre i materiali al **check-up ecologico** prima di procedere all'acquisto.

# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### **Dobbiamo assumere più sale quando sudiamo?**

La quantità media di sudore persa nello sport ricreativo è di circa un litro all'ora, di cui quasi il 99% è acqua. Il resto è costituito da sale di sodio, potassio, calcio e magnesio e da altri composti, tra cui l'acido butirrico e altri acidi grassi.

La perdita di liquidi attraverso la sudorazione deve ovviamente essere compensata bevendo.

E per quanto riguarda la reintegrazione dei minerali? Per gli esercizi di media intensità e di media durata (fino a 1,5 ore), è generalmente sufficiente bere acqua, acqua minerale oppure succo di frutta molto diluito. Per gli sport di resistenza, invece, è senz'altro consigliata l'aggiunta di sale da cucina (circa 1,5 grammi per litro) e carboidrati alla bevanda. Questo per evitare un brusco calo della concentrazione di sodio nel sangue che può provocare nausea, vomito, perdita di coscienza, crampi muscolari e, in casi estremi, persino edema polmonare o cerebrale.

Il modo migliore per rifornire l'organismo di minerali dopo lo sport, è attraverso l'assunzione di pasti equilibrati abbinati a una sufficiente quantità di bevande. Verdura, frutta, noci e semi, legumi e cereali integrali sono infatti particolarmente ricchi di minerali.

Seguendo una dieta occidentale, poi, non sussiste il pericolo di riscontrare una carenza di sale.

Al seguente link è possibile consultare anche il nostro articolo sulle bevande sportive: <https://www.consumer.bz.it/it/cose-importante-una-bevanda-sportivi>

### **€ Nuovo incremento dei tentativi di phishing**

**Mentre in passato i truffatori si fingevano spesso "società emittenti di carte di credito" o "istituti bancari", ora molti consumatori segnalano che nei messaggi inviati, i truffatori si spacciano per il fornitore di servizi di pagamento PayPal, al fine di ottenere i dati bancari dei clienti.**

Nel falso messaggio, il destinatario viene indotto a cliccare su un link che rimanda a una fantomatica "Guida alla dichiarazione". Questa dovrebbe garantire che la dichiarazione "sia conforme alle ultime normative".

Come tipicamente avviene nelle campagne di phishing, viene creata nel consumatore contattato una sensazione di dover provvedere con urgenza: il destinatario viene spinto cioè a cliccare sul link malevolo in tempo reale, senza aver la possibilità di pensarci sopra due volte; inoltre il messaggio è accompagnato da una "minaccia" di possibili "sanzioni e conseguenze legali", in caso di inattività.

**Il consiglio è sempre lo stesso: si deve essere vigili, e non si deve cliccare su link sospetti, non fornendo mai informazioni e dati personali o sensibili!**

I consulenti del CTCU sono a disposizione per ulteriori informazioni e assistenza (telefonicamente allo 0471-975597 oppure per email: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)).

### **Spazzacamino, quanto mi costi?**

Gli obblighi di pulizia e ispezione variano a seconda del sistema e delle dimensioni dell'impianto. **Ad esempio, i sistemi di combustione a gas devono essere controllati e puliti una volta all'anno, quelli a combustibile liquido, almeno due volte all'anno mentre quelli con combustibile solido (ad es. a legna) tre volte all'anno.**

Lo spazzacamino sostiene dei costi per effettuare questo lavoro di manutenzione, che vengono conteggiati in base al tempo e ai materiali impiegati. Per un impianto a gasolio con una canna fumaria lunga circa 12 metri, il carico di lavoro stimato per la pulizia per intero è di circa 40 minuti. Se si aggiungono 5 minuti per il viaggio, il tempo totale della manodopera è di 45 minuti. Con una tariffa oraria massima attuale di 57,83 € (52,57 € più IVA al 10%), si ottiene quindi un costo di 43,37 € + IVA. Se tuttavia per il lavoro si rende necessario l'utilizzo di materiale, lo spazzacamino può addebitare anche il costo di quest'ultimo.

Nel caso in cui l'impianto debba essere sottoposto anche a un'ispezione dei fumi, si dovranno sostenere ulteriori costi, compresi tra un massimo di 49,68 € (combustibili gassosi e liquidi) e 62,26 € (combustibili solidi), a seconda del combustibile utilizzato.

## Il giroscopio · Il giroscopio

### **Moda ultraveloce: economica e tossica?**

T-shirt a 8 €, leggings a 9 €: se cercate prezzi imbattibili, li troverete da "Shein". Il gigante cinese del fast fashion pubblicizza prezzi estremamente bassi e codici di sconto a tappeto, ed è per questo molto popolare, soprattutto tra i giovani.

Non è un segreto che la qualità degli abiti proposti lasci in realtà molto a desiderare, ma pochi si rendono conto anche della loro pericolosità. A luglio, la rivista tedesca per i consumatori **Ökotest** ha esaminato 21 capi di abbigliamento del fornitore cinese a basso costo. La conclusione del test: "Alcuni capi sono pieni di sostanze chimiche tossiche".

Negli indumenti sono state trovate diverse sostanze nocive, tra cui l'antimonio, un metallo pesante che è circa dieci volte più tossico del piombo, nonché potenzialmente cancerogeno. Nel test sono state rilevate anche sostanze che possono irritare la pelle e le mucose.

Secondo Ökotest, due paia di sandali erano particolarmente contaminati da piombo e cadmio, anch'esso una sostanza cancerogena. Nei sandali da donna sono stati, poi, rilevati ftalati vietati, sospettati di poter danneggiare gli organi riproduttivi. Anche un vestito da neonato e un abito colorato da adolescente contenevano sostanze potenzialmente dannose.

Le scarpe hanno ottenuto un punteggio particolarmente basso nello stress-test, ad esempio, perché le soles si erano rotte. Quando sono stati lavati, alcuni prodotti si sono notevolmente ristretti o hanno manifestato rapidamente dei difetti. "Shein" non ha rilasciato commenti alla rivista dei consumatori, né sui risultati dei test né riguardo altre critiche rivolte. (Fonte parziale: srf.ch).



Informazioni in un clic  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



## Giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

## Come soddisfare il fabbisogno di calcio nella dieta vegana

Buone fonti di calcio di origine vegetale sono le verdure verdi e bianche (in particolare cavolo riccio, broccoli, pak choi, cavolo cinese, rucola, prezzemolo, porro e finocchio), la frutta a guscio e i semi (semi di papavero, semi di sesamo non sbucciati, pasta di sesamo, mandorle, pasta di mandorle, nocciole e noci del Brasile), i legumi e i prodotti a base di soia come il tofu (idealmente preparato con solfato di calcio) e il tempeh. Anche i frutti di bosco (lampogni, more, ribes) e i fichi contribuiscono a soddisfare il fabbisogno di calcio. Inoltre, i sostituti del latte arricchiti di calcio (ad esempio bevande d'avena, bevande di soia, yogurt di soia) sono preferibili a quelli senza calcio aggiunto, così come le acque minerali ricche di calcio sono da prediligere a quelle a basso contenuto. L'acido citrico e la vitamina C favoriscono inoltre l'assorbimento del calcio.

Il metabolismo della vitamina D, invece, regola il metabolismo del calcio e del fosfato favorendo l'assorbimento del primo nell'intestino. Anche una carenza di vitamina D può quindi portare a una mancanza di calcio.

## Un altro taglio ai tassi di interesse della BCE: che impatto ha sui mutui?

A metà settembre la Banca Centrale Europea (BCE) ha tagliato nuovamente i tassi di interesse. Il tasso di riferimento (tasso di rifinanziamento principale) è stato abbassato di 0,6 punti percentuali, al 3,65%. Anche il parametro Euribor, che funge da base per molti prestiti a tasso variabile (anche in Alto Adige) mostra una tendenza al ribasso. Dall'inizio dell'anno il tasso Euribor a 6 mesi è sceso dal 3,861% (2 gennaio 2024) al 3,276% (11 settembre 2024). Per i mutuatari a tasso variabile, questo significa una riduzione della rata totale, ma il momento esatto in cui questa diventa effettiva dipende dalle condizioni del contratto.

È necessario controllare la clausola sul tasso di interesse del proprio contratto, che specifica esattamente quale adeguamento di tasso avverrà e quando. L'esatta riduzione dipende anche dalla regola di arrotondamento specificata nel contratto di mutuo; ad esempio, se l'Euribor 6M viene arrotondato al quarto di punto, il tasso di interesse applicato per il periodo di interesse successivo verrà ridotto di (soli) 0,5 punti percentuali.

Sulla base di queste informazioni, è possibile utilizzare un calcolatore (ad esempio <https://economyapertutti.bancaditalia.it/calcolatori/calcolatore-della-rata-del-mutuo/>) per verificare l'effetto della riduzione del tasso per il proprio prestito.

Il tasso di interesse non cambia invece per i prestiti in corso, a tasso fisso.

**Suggerimento:** se trovate sul mercato un mutuo più vantaggioso per la vostra prima casa, potete passare gratuitamente a un'altra banca tramite la cd. "surrogazione".

## Quali sono i trucchi pubblicitari utilizzati dai produttori di alimentari?

Nel 2024, l'Organizzazione per la tutela dei consumatori "foodwatch" ha assegnato per la tredicesima volta il Goldener Windbeutel ("bigné d'oro"), un conferimento per la più sfacciata menzogna pubblicitaria dell'anno.

Questa volta il premio negativo è andato alla merendina "Obsties" al gusto di fragola e banana con yogurt della marca tedesca Alete. Secondo le informazioni riportate sul lato frontale della confezione, questo snack liofilizzato per bambini viene prodotto "senza aggiunta di zuccheri". Eppure, la tabella nutrizionale rivela un contenuto totale di zuccheri di oltre 72 grammi per 100 grammi di prodotto. Una confezione (20 grammi) contiene pertanto 14,5 grammi di zuccheri. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), i bambini di età inferiore a sei anni dovrebbero assumere al massimo 15-18 grammi di zuccheri liberi al giorno!

Anche gli altri quattro prodotti candidati al premio "Goldener Windbeutel" dimostrano in modo lampante come i produttori di alimenti sfruttino sfacciatamente i margini di manovra lasciati dalla normativa, ingannando in tal modo i consumatori.

**Il suggerimento del CTCU: l'unico modo per non farsi ingannare dall'industria alimentare è leggere attentamente l'elenco degli ingredienti e la tabella dei valori nutrizionali.**

## Sacche idriche: come tenerle pulite

Al netto dei vantaggi nell'idratarsi, il processo di pulizia di una sacca idrica è piuttosto laborioso. Prima del primo utilizzo e dopo ogni singolo impiego, tutte le parti della sacca andrebbero pulite con acqua calda e detersivo per piatti. A intervalli regolari, per rimuovere depositi di calcare, al posto del detersivo per piatti bisognerebbe utilizzare aceto, una compressa speciale per la pulizia o un detersivo per dentiere. Risulta molto utile un'apertura abbastanza grande nella sacca così da permettere di entrarci con la mano o con una speciale spazzola per pulire. Per la pulizia del tubo occorre uno scovolino lungo. Alcune sacche idriche si possono risvoltare e lavare anche in lavastoviglie. Tuttavia, il Centro per la tutela dei consumatori della Baviera (Verbraucherzentrale Bayern) fa notare che il sale per lavastoviglie può graffiare la sacca, facilitando in tal modo la colonizzazione di germi. Per evitare la formazione di batteri e muffe, dopo la pulizia occorre fare asciugare bene tutte le parti del sistema di idratazione, in modo che non resti traccia di umidità.

Quando si acquista una nuova sacca idrica, è bene assicurarsi che le materie plastiche utilizzate siano prive di PVC, BPA e plastificanti e che tubo e boccaglio siano sostituibili. La cosa migliore sarebbe riempire la sacca idrica soltanto con acqua (non frizzante), poiché lo zucchero e certe sostanze alimentari presenti in altre bevande favoriscono la crescita di batteri che restano spesso "attaccati" alla plastica per lungo tempo.

## Aperto procedimento di insolvenza contro la società capogruppo di FWU Life Insurance

**Interessati moltissimi assicurati altoatesini!**

Il 19 luglio scorso il Tribunale di Monaco di Baviera ha aperto un procedimento di insolvenza contro la società FWU AG. Questa società (per azioni) è azionista unico della compagnia di assicurazioni vita FWU Life Insurance Lux con sede in Lussemburgo, con la quale moltissimi consumatori e consumatrici altoatesini/e hanno contratto negli anni scorsi delle polizze vita.

Lo stesso giorno, l'Autorità di vigilanza lussemburghese CAA ha constatato che la FWU Life Insurance Lux S.A. non soddisfa più il requisito patrimoniale di solvibilità ("SCR") e nemmeno il requisito patrimoniale minimo ("MCR"). Per tale motivo la stessa Autorità ha deciso di procedere al blocco degli attivi a copertura delle riserve tecniche presso le banche depositarie. **Per gli assicurati ciò significa che, allo stato delle cose, la compagnia non può far fronte ai propri impegni contrattuali verso la clientela.** Entro un mese, FWU Life Insurance Lux S.A. dovrà sottoporre all'approvazione del CAA un piano di finanziamento realistico di breve termine. In mancanza di un tale piano, la CAA potrebbe revocare l'autorizzazione ad operare di FWU quale "impresa di assicurazione" – il che si tradurrebbe davvero in una catastrofe per gli assicurati.

Sulla riuscita o meno del piano di finanziamento si può al momento solo speculare. Il CTCU consiglia pertanto agli assicurati che hanno in corso contratti con questa compagnia, di "congelare" i premi in scadenza ed attendere quanto emergerà a seguito del piano stesso. Gli interessati possono incaricare la propria banca di bloccare i pagamenti verso la compagnia, informandone al contempo la stessa FWU Life Insurance Lux S.A. (a tal fine il CTCU mette a disposizione un fac-simile di lettera che può essere richiesto a: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.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](mailto:info@centroconsumatori.it) · [www.centroconsumatori.it](http://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  
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 LP 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](mailto: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 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
- Associazione partner a Trento:** CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it  
\* solo su prenotazione
- 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.equo.centroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguiteci @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 scolaresche 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](http://www.centroconsumatori.it)

### Appuntamenti

## 35° Fiera dell'edilizia abitativa il 19 e 20/10/2024 a Bolzano, Waltherhaus

con conferenze e consulenze specialistiche, anche del CTCU

informazioni: [www.afb.bz](http://www.afb.bz)



### Sportello Mobile

#### Ottobre

01	09:30 – 11:30 Caldaro, Piazza Mercato
04	09:30 – 11:30 Laces, Piazza Municipio 15:00 – 17:00 Merano, Piazza della Rena
07	09:30 – 11:30 S. Valburga, Parch. Casa di Riposo
08	15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
10	15:00 – 17:00 San Candido, Piazza del Magistrato
11	15:00 – 17:00 Selva di Val Gardena, Piazza Nives
14	09:30 – 11:30 Scena, Piazza Comune
16	09:30 – 11:30 Colma, Piazza Paese
18	09:30 – 11:30 Valdaora, Piazza Floriani
19	09:00 – 11:00 Tires, Piazza Paese
21	09:30 – 11:30 Ciardes, Piazza Widum
22	09:30 – 11:30 Appiano, Piazza H. W. Tyrol
23	09:30 – 11:30 Vipiteno, Piazza Città 15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni
25	09:30 – 11:30 Chiusa, Piazza Tinne

#### Novembre

05	09:30 – 11:30 Postal, Piazza Municipio
06	09:30 – 11:30 Salorno, Piazza Municipio
08	09:30 – 11:30 Lagundo, Parcheggio Comune 15:00 – 17:00 Sinigo, Piazza Vittorio Veneto
12	09:30 – 11:30 Caldaro, Piazza Mercato 15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
19	09:30 – 11:30 Ora, Piazza Principale
27	15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni

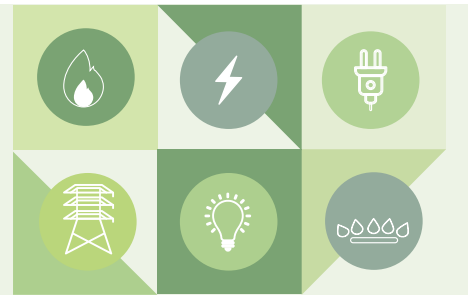
#### Dicembre

06	15:00 – 17:00 Merano, Piazza della Rena
10	15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato



# Vademecum Energia

Supplemento al **ProntoConsumatore** ✓ Settembre | Ottobre 2024 - Nr. 65/Nr. 72



**Abitare, costruire & energia**

## La fine del mercato tutelato dell'energia: cosa cambia per consumatori e consumatrici?

Dal 1 luglio 2024 è definitivamente cessato il mercato tutelato dell'energia. Il Centro Tutela Consumatori Utenti spiega cosa cambia per i consumatori e quali sono le possibilità di scelta ora disponibili sul mercato.

### Che tipo di cliente sono? Clienti vulnerabili

Chiunque soddisfi **almeno** una delle seguenti condizioni è considerato cliente "vulnerabile":

- abbia più di 75 anni

- sia beneficiario di un bonus sociale per l'energia (per quest'anno oppure per l'anno scorso)
- sia beneficiario di un'agevolazione ai sensi della legge n. 104/92

Tutti gli altri clienti sono clienti **"non vulnerabili"**.

### In quale mercato acquisto la mia energia?

Ai clienti vulnerabili viene applicata la tariffa

di "tutela per i clienti vulnerabili", per quanto riguarda il servizio di fornitura del gas e la tariffa di "maggior tutela", per quanto riguarda il servizio di fornitura dell'elettricità. Entrambe le tariffe sono attualmente più vantaggiose rispetto alle tariffe offerte sul mercato libero. Il mercato di fornitura di appartenenza è indicato nella parte superiore dell'attuale bolletta energetica; ad esempio, per coloro che hanno la propria fornitura sul mercato libero, la dicitura è "mercato libero".



### Gas. Non sono un cliente "vulnerabile", ma fino ad ora non ho mai cambiato fornitore di gas: quale tariffa mi viene applicata in questo momento?

Per il gas viene applicata la cd. tariffa "placet in deroga", attualmente un po' più alta della tariffa di tutela prevista per i clienti vulnerabili. È comunque possibile trovare offerte più vantaggiose sul mercato libero. La tariffa "placet in deroga" dovrebbe essere disponibile fino alla fine del 2025. Se i venditori intendono cambiare le condizioni della tariffa "placet", devono comunicarlo ai clienti entro la fine di settembre 2024, con lettera separata rispetto alla fattura. Nel caso in cui le condizioni (principalmente il prezzo) non cambiano, le aziende possono anche limitarsi a indicare la proroga della tariffa "placet" in fattura, senza quindi inviare alcuna comunicazione separata.

### Gas: tariffe Placet

ARERA ha pubblicato i numeri identificativi (codici) di queste offerte Placet sul sito: <https://www.arera.it/consumatori/lista-delle-placet-gas-in-deroga>. Utilizzando il portale di comparazione di ARERA, <https://www.ilportaleofferte.it/>, è possibile confrontare le tariffe gas di altri gestori direttamente con l'offerta Placet del proprio fornitore e valutare così se il cambio convenga o meno. Purtroppo, questi codici sono composti da molte cifre e trasferirli a mano rischia di essere un lavoro complicato, ma con un "copia e incolla" i codici possono essere ricopiati nel portale senza troppe difficoltà (importante, prima di tutto, indicare che si è un "cliente domestico").



**Famiglia-tipo residente a Bolzano, con consumo di 1.400 smc (riscaldamento, acqua calda e cottura con gas)**  
**Stima della tariffa per 12 mesi tratta dal portale [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it), settembre 2024**

Tariffa di tutela per clienti vulnerabili	€ 1.657,47
Tariffa "Placet in deroga" (di Alperia)	€ 1.738,96
Tariffa "Placet in deroga" (di Selgas)*	€ 1.909,70
Miglior tariffa attuale sul mercato libero (Gala SpA)	€ 1.652,67

\* codice offerta come da lettera di variazione mandata da Selgas ai clienti a settembre 2024



## Energia elettrica: non sono un cliente "vulnerabile", ma non ho mai cambiato prima d'ora fornitore di energia elettrica. Quale tariffa mi viene applicata?

Tutti i clienti che al 30 giugno 2024 erano ancora sul mercato tutelato senza essere "clienti vulnerabili" sono stati automaticamente trasferiti ad un nuovo fornitore e agli stessi è stata applicata la tariffa del cd. "Servizio a tutele graduali", in breve STG. In Alto Adige ciò è avvenuto verosimilmente per circa 15.000 contratti (in tutta Italia il passaggio ha riguardato oltre 3,7 milioni di clienti!) Il fornitore di questo nuovo servizio è stato scelto tramite un'asta; in Alto Adige il soggetto aggiudicatario dell'asta è risultato essere Enel Energia SpA.

I clienti che sono stati trasferiti a Enel Energia dovrebbero aver già ricevuto dal nuovo fornitore una lettera di benvenuto; le prime bollette dovrebbero seguire a breve. La tariffa STG dovrebbe rimanere in vigore **fino a marzo 2027**.



© Daniel Reche / Pexels.com

**Famiglia-tipo, residente a Bolzano, con consumo annuo di 2.700 kWh e una potenza impegnata di 3 kW**  
**Stima della tariffa per 12 mesi tratta dal portale [www.ilportallofferte.it](http://www.ilportallofferte.it), settembre 2024**

Tariffa per clienti vulnerabili	€ 651,13
Tariffa per clienti del Servizio a tutele graduali*	€ 538,13 - € 578,48
Migliore offerta attuale sul mercato libero (Alperia)**	€ 712,71

\* Valore stimato dal CTCU sulla base dei dati ARERA.

\*\* Bonus una tantum di 102 € solo per i nuovi clienti



© Severin Demchuk / Unsplash.com

### Parola chiave: ordine permanente

Il cambio automatico del fornitore di energia elettrica dovrebbe includere anche gli eventuali ordini permanenti rilasciati al vecchio fornitore; le nuove bollette di Enel verranno quindi semplicemente addebitate sul vostro conto corrente, come prima. Vi consigliamo comunque di controllare il vostro estratto conto per verificare se effettivamente sia così e il passaggio abbia funzionato, senza intoppi.

### Non voglio rimanere con Enel nel Servizio a tutele graduali: cosa posso fare?

È sempre possibile passare a un altro fornitore sul mercato libero in qualsiasi momento. Tramite il "PortaleOfferte" è possibile verificare quali sono i fornitori attualmente più economici. Se mi registro con lo SPID, le offerte vengono calcolate direttamente sulla base dei miei consumi effettivi.

Il passaggio alla tariffa di maggior tutela è possibile solo per i clienti vulnerabili. I clienti non vulnerabili possono invece cambiare fornitore solo all'interno del mercato libero, e coloro che passano dal Servizio a tutele graduali ad un fornitore del mercato libero non possono più tornare al primo servizio.

### In realtà sarei un cliente elettrico "vulnerabile", ma sono stato passato automaticamente alla tariffa del servizio a tutele graduali. Posso ancora cambiare ora?

Sì, i clienti vulnerabili possono chiedere sempre di tornare alla tariffa in regime di maggior tutela. Per farlo, è necessario inviare una richiesta al gestore del servizio di maggior tutela della propria zona, che si può ricercare sul seguente sito (basta inserire il proprio comune di residenza nel campo di ricerca): <https://www.arera.it/consumatori/fine-tutela-ele/esercanti-maggior-tutela-clienti-vulnerabili>

Per molti Comuni in Alto Adige si tratta spesso di TU.GG ([www.tugg.eu](http://www.tugg.eu)); per Bressanone è l'Azienda Servizi Municipalizzati/Stadtwerke (<http://www.asmb.it>); per Brunico è l'Azienda Publiservizi/Stadtwerke (<https://www.pubbliservizi.it/>) e per la Val Venosta è il Vinschgauer Energiekonsortium (<http://www.vek.bz.it>).





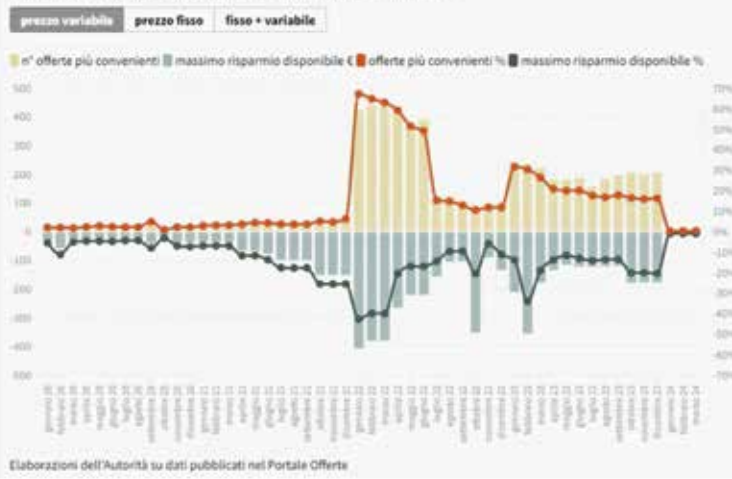
## In relazione alla mia età, diventerò "cliente vulnerabile" solo a dicembre 2024; potrò comunque effettuare il passaggio allora?

Sì, non appena sarò in possesso del requisito di vulnerabilità, potrò richiedere il passaggio.

## L'evoluzione dei prezzi nel mercato libero

### Offerte più convenienti della Maggior tutela su Portale Offerte

cliente domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh/y



Come illustra il grafico sopra elaborato dall'Autorità di regolazione del settore elettrico e del gas (ARERA) nella primavera del 2024, il mercato ha mostrato un atteggiamento molto attendista rispetto alla fine della tariffa tutelata. La curva superiore mostra il numero di offerte più vantaggiose rispetto alla tariffa di tutela nel corso degli ultimi anni, mentre la curva inferiore mostra il potenziale di risparmio negli stessi periodi. A partire da gennaio 2024, entrambe le curve sono scivolte verso lo zero: sul mercato libero non vi erano (e non vi sono tutt'ora) tariffe più favorevoli di quella fissata trimestralmente dall'Autorità di vigilanza. Questo trend pare continuare anche attualmente, il che significa, di fatto, che per i clienti vulnerabili non esiste al momento **alcun incentivo economico a scegliere un nuovo fornitore sul mercato libero.**

## Ricerca del fornitore di energia elettrica più economico

Esistono potenziali di risparmio per chi è già sul mercato libero. Infatti, sebbene non risultino esservi, al momento, tariffe più economiche di quella "statale", il divario di prezzo è molto ampio fra le offerte (tariffe) presenti nel mercato libero. La tariffa più cara trovata per la stessa famiglia-tipo dell'esempio di cui sopra costa infatti 3.260 euro in più all'anno, con un maggior costo quindi di quasi il 500%! Ma anche senza voler considerare questa tariffa fuori mercato, si riscontrano comunque differenze di costo (stime di spesa) fra fornitori diversi anche nell'ordine di oltre 200 euro all'anno, che possono quindi essere risparmiati. Attenzione! Quando si confrontano fra loro le diverse offerte, è importante prestare attenzione non solo al prezzo della componente energia (o della "materia prima" che dir si voglia), ma anche ai costi fissi, come i costi di commercializzazione e le altre voci che possono essere addebitate dal singolo venditore. E le differenze possono essere anche qui eclatanti!

## Contratti al telefono

Molti consumatori hanno sperimentato che dire "sì" al telefono a qualche astuto operatore, può costare davvero caro! In genere, noi sconsigliamo di stipulare contratti al telefono, poiché per questa via non è possibile fare seri confronti fra diverse offerte. In molti casi, gli addetti dei call center parlano solo del basso costo al chilowattora della loro fornitura, ma "dimenticano" spesso volutamente di menzionare gli alti costi, in genere fissi, che si devono altresì sostenere (sul mercato libero, le aziende hanno infatti mano libera nel fissare le proprie tariffe - almeno per la parte di loro competenza - e un basso costo del kWh nulla dice di eventuali alti costi fissi, che vengono poi addebitati. Attenzione dunque!).



## Posso far cessare queste chiamate pubblicitarie?

Ci sono tre principali strategie che possono essere adottate per ridurre il numero di chiamate pubblicitarie.

In primo luogo, è importante comunicare a terzi i propri dati personali con molta parsimonia. Ciò significa verificare bene le finalità per le quali mi vengono chiesti e trattati i miei dati personali, ogni volta che mi appresto a concludere un contratto. Attenzione: il consenso al trattamento dei dati per le sole finalità contrattuali deve essere sempre separato dal consenso per finalità di marketing: posso quindi rifiutare l'utilizzo dei dati per finalità di marketing per qualsiasi contratto.

Il secondo passo importante è l'iscrizione nel Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO) (<https://registrodelleopposizioni.it/>), dei propri numeri di telefonia fissa e mobile. In questo modo, confermo di non voler essere chiamato da nessuno per scopi pubblicitari e annullo tutti i consensi individuali alle chiamate pubblicitarie precedentemente rilasciati.

In terzo luogo, di fronte a chiamate di telemarketing aggressive, vi consigliamo di chiudere immediatamente la chiamata con l'operatore, con un educato, ma deciso, "no, grazie!".

Le telefonate pubblicitarie indesiderate possono essere segnalate direttamente al Garante per la protezione dei dati personali tramite questo link: <https://servizi.gpdp.it/diritti/s/tel-indesiderate-scelta-auth>. Quanto più dettagliate saranno le segnalazioni, tanto più sarà possibile per il Garante perseguire eventuali abusi. **Solo nel 2024 il Garante per la protezione dei dati personali ha comminato multe per quasi 90 milioni di euro per infrazioni legate a chiamate pubblicitarie nel settore dell'energia!**



## Confronta le tariffe!

Sul sito del "PortaleOfferte" <https://www.ilportaleofferte.it/> è possibile ricercare le offerte e i fornitori attualmente più economici. Accedendo al portale tramite lo SPID, le offerte vengono calcolate direttamente sulla base dei miei consumi effettivi. Se inserisco il codice della mia offerta (un numero abbastanza lungo che dovrebbe essere riportato in bolletta come "codice offerta"), le offerte della concorrenza vengono confrontate direttamente con la mia offerta attuale. Purtroppo, capita sovente che il codice dell'offerta non sia riportato correttamente sulla fattura, rendendo impossibile il confronto.

## Stipulare un nuovo contratto

Prima di concludere un contratto, consultate sempre la cd. la "scheda di confrontabilità" e le condizioni tecnico-economiche (CTE) espone nell'offerta. Elementi importanti da valutare sono il prezzo al kWh (kilowattora) oppure al metro cubo (smc - standard metro cubo), i costi fissi e gli sconti.



© Castorystock/Pexels.com

## Quanto costa cambiare fornitore?

**Il cambio di fornitore è gratuito.** Tuttavia, dal 1° gennaio 2024, i fornitori di energia elettrica possono applicare penali per la cessazione anticipata di alcuni tipi di contratto. Questo riguarda però solo i contratti di energia elettrica a tempo determinato (di solito 12 o 24 mesi) e a prezzo fisso, nonché i contratti a tempo indeterminato, ma che prevedono un prezzo fisso per un certo periodo e ne sono quindi interessati durante questo periodo. Il gas non è interessato da questa previsione.

## Attenzione alle modifiche unilaterali del contratto!

Quasi tutti i contratti energetici contengono clausole che danno il diritto al fornitore di modificare unilateralmente il contratto in determinate circostanze. Raramente queste modifiche sono a favore del cliente. I fornitori devono avvisare tempestivamente delle modifiche i clienti e questi hanno poi il diritto di recedere dal contratto alle "vecchie" condizioni. Se non si recede, si accettano tacitamente le modifiche.

**Importante:** se l'azienda invia delle notifiche, è importante leggerle attentamente per non rendersi conto, solo mesi dopo, di aver magari tacitamente accettato forti aumenti di prezzo.

## Bonus sociale per elettricità e per gas

### Quali sono i requisiti per ricevere questi bonus sociali?

- famiglie con indicatore ISEE fino a 9.530 euro;
- famiglie con indicatore ISEE fino a 20.000 euro se in famiglia ci sono almeno 4 figli a carico;
- un componente della famiglia ISEE deve avere anche un contratto attivo di fornitura dell'acqua, dell'elettricità o del gas oppure l'abitazione del nucleo familiare ISEE deve essere collegata alla fornitura centralizzata condominiale (gas) per uso domestico (bonus cd. indiretto).

### A quanto ammontano i bonus sociali per l'elettricità e il gas?

Gli importi dei bonus dipendono dal valore ISEE, dal numero di componenti della famiglia e, solo per il gas, dalla relativa zona climatica. I valori sono aggiornati trimestralmente dall'Autorità di regolazione ARERA, per cui i trimestri invernali hanno solitamente importi di bonus molto più alti di quelli estivi.

Il bonus sociale per l'elettricità per il 2024 è compreso tra i 216 e i 311 euro, a seconda del numero di componenti della famiglia che vivono a carico dell'intestatario della fornitura.

Il bonus sociale per il gas è compreso tra 43 e 179 euro, a seconda dei componenti della famiglia e della zona climatica.

**Il bonus gas è concesso solo per forniture alimentate con gas metano; sono escluse quindi forniture con gas liquido (GPL), gasolio oppure pellet.**

### Come richiedere il bonus?

Gli interessati devono presentare annualmente una DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica). Se la famiglia soddisfa i requisiti previsti, l'INPS trasmette automaticamente le informazioni necessarie al SII (Sistema Informativo Integrato) e, dopo le opportune verifiche, i bonus vengono automaticamente accreditati direttamente sulle bollette di luce e gas (la procedura è un po' diversa per gli allacciamenti al gas nei condomini; vedasi a riguardo: <https://www.consumer.bz.it/it/riscaldamento-centralizzato-gas-nei-condomini>). Gli aventi diritto verranno informati dell'esito della procedura e del riconoscimento dei bonus con una comunicazione separata.

*Informazioni aggiornate a settembre 2024*

## Avete bisogno di ulteriori informazioni?

Nell'ambito del progetto "Facciamo Luce", il Centro Tutela Consumatori Utenti offre conferenze gratuite per gli organizzatori, grazie al finanziamento pubblico. Se siete interessati, basta inviare una e-mail a: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)