

# RELAZIONE ANNUALE 2024



*In caro ricordo di Herbert Schatzer, per lunghi anni membro del nostro Direttivo,  
che è scomparso a luglio 2024 dopo una breve malattia. Herbert, ci manchi!*

## Relazione annuale 2024

2024: dalle preoccupazioni quotidiane dei consumatori ai macro-trend.....	4
Punti salienti & Ringraziamenti.....	5
Rappresentanza istituzionale dei consumatori.....	6
Servizi finanziari.....	7
Trasporti e telecomunicazioni (I).....	8
Trasporti e telecomunicazioni (II).....	9
Diritto dei consumatori e mercato.....	10
Abitare, costruire, energia (I).....	11
Abitare, costruire, energia (II).....	12
Assicurazione e previdenza.....	13
Casa, bilancio familiare, tessili.....	14
Ambiente e salute.....	15
Alimentazione.....	16
Viaggi e tempo libero.....	17
Consumo critico.....	18
Formazione dei consumatori.....	19
ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori.....	21
Conciliazione e composizione delle liti.....	22
Progetti 2024.....	23
<a href="http://www.centroconsumatori.it">www.centroconsumatori.it</a> .....	24
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	25
Sedi distaccate e sportello mobile.....	26
Nomi, cifre, fatti.....	27

*Per garantire una migliore leggibilità del testo, si rinuncia all'indicazione maschile-femminile-generale dei soggetti menzionati. Ogni termine utilizzato è quindi riferibile a ciascuna delle forme citate.*

## 2024: dalle preoccupazioni quotidiane dei consumatori ai macro-trend

Il 2024 è stato un anno fonte di molte, piccole preoccupazioni quotidiane per i consumatori altoatesini, ma anche di sfide importanti e talvolta anche onerose, dal punto di vista finanziario. In alcuni casi, i previsti meccanismi di salvaguardia per i consumatori non hanno funzionato, se non solo successivamente all'intervento dei tribunali. La casa automobilistica Citroen, per mezzo di una lettera inviata ai diretti interessati, ha bloccato oltre 164.000 veicoli in Italia, a causa di seri problemi agli airbag in dotazione (il produttore di questi airbag, Takata, era fallito): nel corso degli anni questi erano diventati talmente difettosi che avrebbero potuto anche causare gravi lesioni o, addirittura, lesioni mortali in caso di incidente. Molti consumatori hanno trascorso mesi provando - invano - a fissare un appuntamento per la sostituzione degli airbag. Grazie all'intervento del CTCU è stato possibile offrire un concreto aiuto agli interessati.

Nell'autunno scorso molti assicurati presso la compagnia assicurativa FWU avevano ricevuto una brutta notizia: la compagnia non poteva più soddisfare due importanti criteri di stabilità previsti dalla normativa assicurativa e aveva pertanto dovuto sottoporre all'Autorità di vigilanza lussemburghese un piano di "salvataggio"; al momento, gli attivi della compagnia assicurativa risultano congelati. Per gli assicurati, ciò significa mancato pagamento delle prestazioni cui la compagnia si era obbligata contrattualmente nei loro confronti. Il CTCU sta seguendo la vicenda e continua a fornire assistenza alle persone coinvolte in Alto Adige.

Fra fine 2023 e gli inizi del 2024, numerosi clienti di Enel avevano ricevuto bollette dell'energia di importo significativamente più alto rispetto a quelle pagate in precedenza: in alcuni casi, si trattava di importi addirittura quadruplicati o quintuplicati. Il fornitore ha sostenuto di aver informato correttamente i propri clienti di questi aumenti. Pare invece che molti di loro non avessero ricevuto alcuna comunicazione preventiva a riguardo. Il CTCU ha quindi deciso, assieme ad altre quattro Associazioni nazionali di consumatori, di intentare un'azione di classe contro il fornitore per contestare tali aumenti tariffari.

Oltre ai suddetti casi specifici, al centro dell'attenzione nel 2024 sono state anche le cosiddette "macro-tendenze", ovvero temi quali l'intelligenza artificiale (IA), la sostenibilità e il cambiamento climatico. Uno studio internazionale commissionato dal CTCU ha dimostrato, ad esempio, che, sebbene la parola "sostenibilità" sia sulla bocca di tutti, essa tende ad avere un'importanza secondaria nelle scelte d'acquisto dei consumatori. Il criterio della "sostenibilità" acquista un minimo di rilevanza soltanto quando si tratta di scelte inerenti cibo e moda.

Il CTCU ha analizzato inoltre le opportunità e i rischi per i consumatori derivanti dall'uso dell'intelligenza artificiale. Insieme ad esperti da tutta Europa, abbiamo poi esplorato il possibile ruolo che l'intelligenza artificiale potrà avere in futuro per la tutela dei consumatori.

Le numerose richieste di collaborazione ricevute nel 2024 sono state per noi un importante riconoscimento della qualità del nostro lavoro. Il team del CTCU è stato invitato a corsi di formazione presso scuole ed università, a comitati, a conferenze e ad altri eventi per presentare aspetti della propria attività, in particolare riguardo la tutela di utenti e consumatori. Nel corso del 2024 è stata inoltre confermata la splendida collaborazione che abbiamo instaurato negli anni con gli organi di stampa e i media locali e nazionali.

Altre tematiche importanti del 2024 sono state, ancora una volta, quelle dell'energia, della telefonia, delle assicurazioni e della casa. Anche la tematica dell'inflazione e delle relative contromisure continuano ad essere al centro del lavoro del CTCU.

Sono oltre 7.000 le consulenze effettuate, più di 48.000 i contatti avuti, oltre 1,2 milioni gli euro rimborsati ai consumatori: le cifre mostrano come, anche nel corso dell'anno appena passato, il Centro Tutela Consumatori Utenti sia stato un punto di riferimento imprescindibile per consumatori e utenti della nostra provincia.

## Punti salienti & Ringraziamenti

La nostra breve rassegna degli argomenti che hanno caratterizzato il nostro lavoro nel corso del 2024 mostra come sempre la varietà dei temi che interessano i consumatori locali su tutti i fronti.



### Estate in funivia: impianti di risalita a prezzi più accessibili

La campagna "Estate in funivia" è stata lanciata a maggio del 2024. L'iniziativa ha permesso ai titolari dell' "AltoAdige Pass" di utilizzare gli impianti di risalita aderenti all'iniziativa con una riduzione di prezzo di almeno il 30%. Tale agevolazione è stata finanziata dai gestori delle funivie. L'iniziativa "Estate in funivia" si prefigge di creare per i consumatori un vantaggio economico in un contesto giuridico sicuro e di rendere la montagna un luogo accessibile a tutti, soprattutto alle famiglie.

### Attenzione alle frodi!

Nel 2024 molti eventi informativi sono stati dedicati al tema delle frodi online. I dati dimostrano che le truffe online causano ad oggi danni cinque volte maggiori rispetto a quelli causati dai furti "fisici". L'unica contromisura efficace a tal riguardo è l'informazione; alla quale il CTCU ha dedicato un lavoro costante nel corso del 2024. Tra l'altro, i tentativi di frode sono stati oggetto di un evento nazionale online organizzato dalla Banca d'Italia, nonché di uno scambio di vedute durante un evento organizzato presso la filiale di Bolzano della Banca d'Italia.



### Guardare al futuro: AI e protezione dei consumatori

**VERBRAUCHERSCHUTZ**  
im ländlichen Raum mit digitalen  
Mitteln und künstlicher Intelligenz

tecnologia giuridica e dell'intelligenza artificiale.

A dicembre 2024, il CTCU è stato invitato ad un evento inerente il futuro della tutela dei consumatori nelle aree rurali tenutosi a Bruxelles. L'evento è stato organizzato dal Ministero della Giustizia della Sassonia-Anhalt e ha consentito uno scambio vivace con esperti provenienti da tutta Europa, con interessanti approfondimenti sugli attuali sviluppi nel campo della

### Ringraziamenti

Vogliamo esprimere anche quest'anno la nostra gratitudine per i numerosi eventi che si sono svolti nel corso dell'anno. Le numerose attività che possono essere riassunte soltanto sommariamente in questo rapporto annuale sono state possibili solo grazie allo sforzo di molti attori: il nostro sincero ringraziamento va quindi a chi ci sostiene finanziariamente, in primo luogo alla Provincia Autonoma di Bolzano e, inoltre, alla Provincia Autonoma di Trento e alla Regione Trentino - Alto Adige, al Ministero delle Imprese e del Made in Italy, alle Comunità Comprensoriali e a molti Comuni altoatesini.

Desideriamo inoltre ringraziare tutti i nostri partner di cooperazione in Italia e all'estero che ci hanno aiutato attivamente nelle nostre battaglie a difesa dei diritti di consumatori e utenti.

Ringraziamo poi, in particolar modo, i nostri numerosi collaboratori che rendono possibile tutto questo: i nostri volontari e i nostri dipendenti, che lavorano con dedizione continua e impegno esemplare per gli interessi dei cittadini.

Agostino Accarrino, Presidente

Gunde Bauhofer, Direttrice

## Rappresentanza istituzionale dei consumatori

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

Le difficoltà che i consumatori in provincia di Bolzano incontrano ogni giorno non sono che il riflesso di quanto avviene nell'ambito più ampio del mercato europeo. Attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze con i colleghi in Italia e all'estero sono stati compiuti progressi nelle conoscenze e nelle competenze, che hanno consentito un rafforzamento reciproco della capacità di agire a fianco dei consumatori.

Particolarmente degna di nota in questo contesto la collaborazione con le strutture presenti nell'Unione Europea, come la ECC-Net, i Centri Tutela Consumatori presenti in Germania, le Associazioni di consumatori nazionali riunite nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

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

Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, assessorati provinciali, Regione, Comuni, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, il Comitato Provinciale per le Comunicazioni, Difensora Civica, Tavolo di lavoro delle Organizzazioni sociali, task-force povertà, commissioni taxi di vari Comuni, Consiglio Camerale ed Ente di mediazione della Camera di Commercio di Bolzano, Libera Università di Bolzano, Consiglio Notarile di Bolzano, Osservatorio provinciale sui diritti delle persone con disabilità, Conciliazione Alperia, filiale di Bolzano della Banca d'Italia, Stakeholder Forum per il Clima della Provincia di Bolzano e Stakeholder Forum per il Clima del Comune di Bolzano ed altre ancora.

### **Collaborazione a livello nazionale e internazionale**

Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU), accordi di conciliazione nazionali (vedi capitolo "conciliazioni"), Banca d'Italia, ARERA, Parlamento Europeo, Ministero della Giustizia e della tutela dei consumatori della Sassonia-Anhalt, Associazione Bancaria Italiana ABI, l'Università di Ferrara e con il Global Judicial Network GJN.

### **Le Carte della qualità**

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

Dall'autunno del 2020 è in vigore una nuova Carta della Qualità per il settore del trasporto pubblico locale (TPL). La Carta trova applicazione per tutti i nuovi bandi del TPL in Alto Adige, ed assicura agli utenti diritti e doveri uguali per tutti i settori del trasporto.

## Servizi finanziari

### **Attenzione alle frodi via smartphone o email**

Anche nel corso del 2024, i consulenti del CTCU hanno seguito numerosi casi di consumatori rimasti vittime di truffe perpetrate tramite chiamate telefoniche e strumenti digitali. La maggior parte dei pagamenti o versamenti non riconosciuti risulta essere stata effettuata a seguito della captazione fraudolenta dei codici di accesso degli utenti. Questi ultimi hanno dichiarato di aver fornito inconsapevolmente le proprie credenziali di accesso al servizio di online banking, sia verbalmente che attraverso la compilazione di appositi formulari online fraudolenti.

### **Online-Trading fraudolento**

Sono stati inoltre denunciati casi di truffe legate a siti di trading online fraudolenti. Le vittime vengono contattate e persuase a investire in criptovalute attraverso piattaforme che sembrano appartenere a intermediari finanziari autorizzati, ma che in realtà non lo sono e, di fatto, non esistono. Di conseguenza, il CTCU non può intervenire con reclami o trattative stragiudiziali, poiché questi soggetti risultano inesistenti. I danni segnalati dalle vittime variano da piccole somme, a partire da 250 euro, fino a importi milionari.

### **Recupero per risparmiatori a causa di investimenti**

Nel corso del 2024, grazie ad accordi negoziali conclusi dal CTCU, sono stati restituiti circa 100.000 euro a piccoli risparmiatori che avevano investito in diversi tipi di strumenti finanziari.

### **Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**

Nel corso del 2024 sono stati presentati un totale di 13 ricorsi, la maggior parte dei quali ha riguardato casi di frode, tra cui phishing e vishing. Nel 2024 sono stati decisi dall'ABF 10 di questi ricorsi con esito favorevole per i consumatori interessati. Grazie a tali decisioni, è stato possibile recuperare oltre 30.000 euro a vantaggio degli stessi consumatori.

### **Trasferimento di correntisti con il „silenzio assenso“**

A seguito di una segnalazione inviata dal CTCU all'AGCM, a fine novembre 2023 questa Autorità ha emesso un provvedimento cautelare nei confronti di due banche. Le due banche, appartenenti allo stesso gruppo bancario, avevano previsto il passaggio „automatico“ di ca. due milioni di clienti dalla prima alla seconda, senza chiedere il consenso esplicito ai correntisti in relazione al passaggio. Soltanto i clienti che esprimevano il loro dissenso al passaggio potevano restare con la prima banca, quella originaria. Questa prassi avrebbe stabilito per la prima volta una conclusione contrattuale con il principio di „silenzio assenso“, cosa che il CTCU ha valutato molto criticamente.

La banca, su intervento dell'AGCM, nel 2024 ha poi riformulato la proposta di trasferimento, garantendo ai clienti la possibilità di scegliere fra le due banche senza subire un peggioramento delle condizioni contrattuali. Inoltre, il trasferimento coatto della clientela è stato revocato.

### **Abbassamento dei tassi BCE: effetti su mutui e prestiti**

A partire da luglio 2024, la BCE ha più volte tagliato i tassi. Il mercato ha seguito tali sviluppi, di modo che per mutuatari con in corso un mutuo variabile si prospettava un abbassamento della rata da pagare.

Il CTCU ha informato sulla questione, spiegando anche quali parti del contratto controllare per capire da quando l'abbassamento avrebbe avuto effetto, e mostrando ai consumatori gli strumenti utili per verificare i calcoli della banca.

## Trasporti e telecomunicazioni (I)

### Telefonia

Anche nel 2024 le richieste di assistenza e consulenza per il settore della telefonia hanno confermato i numeri dei precedenti anni. Le tipologie di richieste risultano essere in continua evoluzione e di conseguenza è fondamentale restare vigili sul mercato della telefonia, così come in merito agli sviluppi tecnologici. Non risultano in calo le ormai note richieste di assistenza relative a mancate lavorazioni di disdette, così come per attivazioni e prodotti non richiesti, ma è in forte crescita la richiesta di assistenza relativamente agli addebiti per modem e a guasti non riparati.

### Fidarsi è bene, non fidarsi è meglio ...

Negli ultimi anni è stato a lungo suggerito di stipulare contratti esclusivamente nei negozi e di non prediligere in alcun modo i contratti a distanza, soprattutto se stipulati telefonicamente. Purtroppo però pur trovandosi fisicamente davanti ad un operatore è emerso quanto non ci si possa ormai più fidare di nessuno. Risultano moltissimi i casi relativi ad attivazione di linee telefoniche aggiuntive e non richieste, di vendite di smartphone e modem per cui non è stato manifestato alcun interesse all'acquisto, così come a garanzie circa la risoluzione di problemi, poi mai risolti. Grazie alla procedura di conciliazione, nella quasi totalità dei casi, è stato poi però possibile ottenere risultati soddisfacenti.

### Campagna di richiamo Citroen

Nel 2024 Citroen ha avviato una campagna di richiamo di oltre 600 mila vetture nel mondo prodotte tra il 2009 e il 2019. La campagna riguardava il difetto agli airbag prodotti da Takata: il problema era legato al grave rischio di deterioramento del propellente, che, in caso di incidente, rischiava di gonfiare con eccessiva forza l'airbag stesso, con la possibilità di causare lesioni anche gravi e, nella peggiore delle ipotesi, la morte dei passeggeri. Al CTCU sono pervenute decine di segnalazioni in merito ai ritardi nelle sostituzioni degli airbag, che hanno lasciato i clienti senza auto per diversi mesi. Siamo intervenuti sui singoli casi interagendo con le concessionarie coinvolte, innanzitutto per avere l'auto di cortesia promessa dalla casa madre e infine per sollecitare la sostituzione degli airbag.

### Ma quanto ci mettono a ripararmi la linea telefonica?

Anche questo, nel corso dell'ultimo anno, è stato un argomento di non poco peso. Da diversi anni ormai, sono molti i casi in cui i guasti sulle linee telefoniche vengono riparati soltanto dopo molti mesi. Con grande sforzo e impegno, come per le altre tematiche, anche in questo caso è stato possibile veder riconosciuti diritti degli utenti soltanto in seguito alla procedura di conciliazione. Non manca anche in questo caso un suggerimento, ovvero quello di documentare le segnalazioni dei guasti, così come la loro presenza con il supporto di reclami e fotografie.

### Causa contro TIM/FIBERCOP: il ricorso è stato accolto

Nel 2024 è stata vinta la causa intentata nel 2023 contro FIBERCOP. Nel caso di specie, i ricorrenti, dopo aver avuto il benestare dal proprio Comune per un intervento di efficientamento energetico soggetto alle agevolazioni fiscali, avevano richiesto a TIM/FiberCop lo spostamento dei cavi a titolo gratuito, così come previsto dal Codice delle Comunicazioni. Dopo ben cinque mesi dalla richiesta, TIM ha inviato loro, tramite FiberCop, un preventivo di ben 12.103,50 Euro più Iva per lo spostamento dei cavi. I proprietari hanno chiesto assistenza per contestare l'addebito delle spese e sollecitare lo spostamento urgente, poiché i lavori sarebbero dovuti iniziare a luglio 2023. Nonostante ciò TIM, per tramite di FiberCop, non ha reagito, costringendo i proprietari ad adire le vie legali con il sostegno del CTCU. In conclusione il Giudice ha accolto il nostro ricorso ordinando a FiberCop S.p.a. di rimuovere a proprie spese i cavi presenti sulla facciata e nella soffitta, oltre al pagamento delle spese di giudizio e riconoscendo anche che sussistevano i presupposti del provvedimento di urgenza.

## Trasporti e telecomunicazioni (II)

### **Solleciti di pagamento dell'ecotassa**

Verso la fine del 2024 abbiamo ricevuto decine di segnalazioni relative al pagamento dell'ecotassa. Questa tassa è stata introdotta dalla legge di bilancio 2019 con l'obiettivo di ridurre l'acquisto di veicoli nuovi o usati ritenuti inquinanti (con emissioni di CO2 superiori a 160 g/km). Tale tassa è dovuta da chiunque abbia acquistato e immatricolato in Italia, tra il 01.03.2019 e il 31.12.2021, un veicolo nuovo o usato; in aggiunta sono dovuti una sanzione e gli eventuali interessi di mora per il ritardato pagamento (andava pagata contestualmente all'immatricolazione). Oltre alle verifiche del caso sui dati delle emissioni, abbiamo consigliato ai consumatori di verificare se contratto e immatricolazione fossero entrambi successivi al primo marzo 2019 ed eventualmente abbiamo dato indicazioni di richiedere l'annullamento all'Agenzia delle Entrate. Inoltre, qualora il concessionario non avesse adempiuto all'obbligo di informare il consumatore su tale costo, abbiamo consigliato, una volta pagata la tassa, di chiedere al concessionario tramite l'invio di una raccomandata il risarcimento del danno.

### **Poste Italiane: avvisi di multe e pacchi mai consegnati**

Nel 2024 la casistica con Poste Italiane è stata molto netta e si è equamente suddivisa tra la mancata consegna dell'avviso di ricevimento delle multe stradali e la mancata consegna di pacchi.

Per le multe, il danno è provocato dal ritardato pagamento della multa caricata degli interessi e penali previsti per legge e anche dalla mancata comunicazione del nome del conducente. I casi trattati sono stati indennizzati con la restituzione degli interessi e penali pagati.

La seconda fattispecie riguardava principalmente pacchi non consegnati inviati da venditori online, e che restavano fermi nei punti di distribuzione oppure venivano persi. In questi casi, ai consumatori è stato consigliato di richiedere al venditore la restituzione degli importi pagati, e dove non è stato possibile ottenere quanto richiesto, abbiamo tentato la conciliazione con Poste Italiane.

Inoltre, l'anno scorso è stato possibile risolvere una problematica importante del 2023, ovvero l'invio tramite Poste Italiane di dispositivi con batteria (in particolare relativi a smartphone costosi) che non venivano né consegnati né restituiti, ma che sono rimasti fermi presso il Centro di distribuzione di Desenzano a causa, appunto, della presenza di batterie. La questione è stata presentata ai responsabili di Poste Italiane: abbiamo contestato che i clienti non erano stati avvisati in fase di spedizione presso gli uffici postali, che il contenuto (dichiarato) non fosse consentito. In molti dei casi siamo riusciti ad ottenere la restituzione della merce al mittente, senza che lo stesso dovesse sobbarcarsi una lunga trasferta per il ritiro di persona del prodotto.

### **Garanzia auto usate a favore di chi?**

Nel 2024 si sono ripresentate le problematiche inerenti all'esercizio del diritto di garanzia su auto e moto usate. Un'ulteriore questione spinosa che si ripresenta di anno in anno riguarda le garanzie aggiuntive pagate dai consumatori, ma che in realtà coprono principalmente i venditori (liberandoli da certe responsabilità). Una garanzia aggiuntiva non può difatti limitare i diritti del consumatore previsti dalla garanzia legale, ma può solo eventualmente ampliarli. Il CTCU è intervenuto cercando una risoluzione in via stragiudiziale; dove necessario ha presentato invece diffide nei confronti dei rivenditori e denunciato tale prassi commerciale sleale all'AGCM. Purtroppo mancano tecnici superpartes a cui affidare le perizie delle auto in relazione allo stato d'uso dichiarato al momento della vendita, come anche la buona pratica di allegare al contratto di vendita il certificato di conformità che indichi lo stato d'uso delle varie parti dell'auto.

### **Ho restituito il modem, ma ...**

Uno degli argomenti di maggior peso nel corso dell'ultimo anno è senz'altro stato quello relativo alla restituzione dei modem. In seguito alla cessazione dei contratti da parte di alcuni operatori viene suggerito di restituire gli stessi salvo poi vedersi comunque addebitare in fattura i relativi costi. Da contratto però, trattandosi di una vendita a rate e non di un noleggio, non sempre è prevista tale possibilità e pertanto molti utenti si sono visti addebitare i relativi importi nonostante non ne fossero più in possesso. Anche in questo caso, non trovando i reclami una soluzione al problema, si è reso necessario adire alla procedura di conciliazione, che nella gran parte dei casi ha portato ad un esito positivo.

## Diritto dei consumatori e mercato

### Diritto di garanzia per gli elettrodomestici

Nel 2024 le principali controversie hanno riguardato le grandi catene di distribuzione, e l'esercizio del diritto di garanzia e i gravi inadempimenti contrattuali in relazione alla consegna e al montaggio di mobili ed elettrodomestici. In particolare, ci siamo occupati di molti casi riconducibili ad una nota catena di elettrodomestici. Il problema ha riguardato la consegna di televisori che, una volta montati, risultavano non funzionanti. I clienti sono stati accusati dall'azienda di averli rotti durante il trasporto. La controparte, oltre a non aver fornito alcuna perizia a dimostrazione di quanto asserito, si è anche rifiutata di ripararli. Abbiamo inoltrato una segnalazione all'AGCM, rimasta peraltro senza esito.

### Mobili per la casa: inadempimenti nella vendita e montaggio

Per i consumatori sta diventando sempre più difficile far sostituire un prodotto difettoso. Esistono, infatti, ancora negozi che sostituiscono un prodotto difettoso solo nei primi 15 giorni dall'acquisto; quelli consegnati successivamente vengono invece mandati in riparazione, obbligando così i consumatori a dover attendere spesso settimane, se non mesi per riavere il prodotto. Un altro aspetto trattato nel 2024 è stato la consegna e il montaggio di mobili per la casa, in cui spesso mancavano dei pezzi oppure veniva fornito del materiale diverso da quello ordinato, allungando così le tempistiche di montaggio. I montaggi, in alcuni casi, sono stati eseguiti da montatori inesperti, che hanno anche danneggiato i mobili, rendendo così necessario richiedere oltre all'adempimento anche il risarcimento del danno.

### I buoni e il cambio merce

Ogni anno si ripresentano costanti le richieste di informazione in relazione alla validità dei buoni e sulle condizioni contrattuali d'uso. Inoltre, sempre presenti anche le richieste di informazione in merito al "diritto" di sostituzione dei prodotti anche in assenza di difetti.

### Artigiani: attenzione alle proposte di ristrutturazione edilizia offerte sui social!

Quando si vogliono far eseguire dei lavori di ristrutturazione, è importante richiedere più preventivi (possono essere a pagamento) a diversi artigiani e non affidarsi alle pubblicità di fantomatiche ditte circolanti sui social. Quest'anno abbiamo ricevuto diverse segnalazioni, in particolare in merito a ristrutturazioni dei bagni mal eseguite, spesso lasciate a metà e con sede lontana.

Una fattispecie esemplare ha riguardato Star Italia Spa, in cui decine di consumatori hanno subito danni, dovuti dalla mancata esecuzione dei lavori di ristrutturazione dei bagni già pagati in precedenza. Dopo cinque anni, il CTCU è finalmente riuscito ad ottenere da parte dell'AGCM una sanzione di 2 milioni di euro nei confronti di detta società, per pratica commerciale scorretta e aggressiva, e per clausole vessatorie. L'azienda identifica i potenziali clienti proprio 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. Oltre alla sanzione, verso fine 2024, i consumatori hanno iniziato a ricevere anche il rimborso degli importi pagati.

### Lavanderie e lavasecco

Le segnalazioni gestite nel 2024 hanno riguardato in particolare capi rovinati durante il lavaggio. Anche in questo caso è difficile trovare un perito a cui appoggiarsi, e diventa quindi difficile far valere il proprio diritto al risarcimento del danno. Inoltre, spesso, i consumatori gettano lo scontrino e pagano in contanti, rendendo così più difficile far valere i propri diritti. Altre segnalazioni hanno riguardato lo smarrimento di capi: in tali casi la lavanderia risponde pienamente del danno causato al cliente.

## Abitare, costruire, energia (I)

### Consulenza tecnica per l'edilizia

Il servizio di consulenza edilizia ed energetica del CTCU copre i settori ristrutturazione, costruzione e abitazione e informa anche sui vari contributi locali e sulle detrazioni fiscali disponibili a livello nazionale. Il servizio offre ai consumatori una panoramica completa degli incentivi finanziari e, allo stesso tempo, fornisce informazioni neutrali sui diversi sistemi di riscaldamento, sui materiali da costruzione e sulle opzioni di risparmio energetico. In questo modo i consumatori possono avere un quadro delle possibilità esistenti nel settore edilizio e prendere così decisioni informate a livello individuale.

Il 2024 è stato caratterizzato da un forte interesse per le detrazioni fiscali collegate alle ristrutturazioni edilizie, le misure di risparmio energetico, l'uso dell'energia solare per la produzione di elettricità e il passaggio alle pompe di calore.

### Ulteriori fonti di informazione e supporto

Per offrire ai consumatori un'ulteriore fonte di informazione oltre alla consulenza personale e online, sono stati aggiornati i fogli informativi sull'edilizia e sull'energia, con integrazioni circa i nuovi argomenti chiave divenuti attualità nel 2024.

Le FAQ rivisitate hanno fornito ulteriore assistenza. Queste permettono ai consumatori di ottenere informazioni in modo flessibile e indipendente e di rimanere sempre aggiornati.

### Detrazioni fiscali per ristrutturazioni edilizie e misure di risparmio energetico (Superbonus)

Oltre alle informazioni generali sui risanamenti energetici, i consumatori erano particolarmente interessati alle varie opzioni di detrazione fiscale e ai nuovi contributi provinciali. Questi argomenti complessi sono stati presentati nel modo più semplice possibile per i consumatori, sia con fogli informativi che con una guida fiscale. In questo modo è stato possibile raggiungere un gran numero di consumatori. Inoltre, ulteriori dubbi sono stati chiariti individualmente attraverso consulenze personali e online.

### Utilizzo dell'energia solare

L'utilizzo dell'energia solare per la produzione di elettricità è stata oggetto di particolare attenzione nel 2024. Oltre alle informazioni generali, il CTCU ha offerto esempi di calcolo dettagliati per rendere più accessibile questo complesso argomento. Anche in questo caso sono stati raggiunti molti consumatori attraverso consulenze personali e digitali e la distribuzione di fogli informativi.

### Sistemi di riscaldamento

Per quanto riguarda i sistemi di riscaldamento, i consumatori hanno mostrato grande interesse all'argomento delle pompe di calore. Oltre ad informazioni generali è stato elaborato anche un foglio informativo sull'argomento che fornisce ulteriori dettagli utili sull'utilizzo delle pompe di calore. Nel 2024 è stato pubblicato anche l'ormai consolidato "Termometro dei costi del calore", un confronto dei costi dei diversi sistemi di riscaldamento e dei combustibili utilizzati. Anche queste informazioni hanno riscontrato un grande interesse da parte dei consumatori e hanno costituito per loro una base importante nella scelta del sistema di riscaldamento più adatto alle loro esigenze.

## Abitare, costruire, energia (II)

### **Compravendita immobiliare: contratti preliminari e agenti immobiliari**

Nel 2024, siamo riusciti ad aiutare numerosi consumatori alle prese con l'acquisto oppure la vendita di un immobile, attraverso la stesura e il controllo di contratti preliminari oppure la revisione di preliminari redatti da terze persone (es. agenti immobiliari, ditte costruttrici). Nel corso dell'anno ci sono inoltre stati segnalati diversi problemi inerenti ai rapporti tra consumatori e agenti immobiliari, quali ad esempio la mancanza di trasparenza sia nella fase delle trattative di acquisto - vendita sia nella richiesta della provvigione.

### **Acquisto immobile in costruzione: notaio prescelto dalle ditte costruttrici e venditrici**

Abbiamo ricevuto molte segnalazioni da parte di consumatori riguardanti il fatto che varie ditte costruttrici e venditrici di immobili inseriscono nel contratto preliminare il nome del notaio che dovrà redigere il rogito. Questa clausola lede a nostro parere il diritto dell'acquirente, in quanto spetta a quest'ultimo scegliere a quale notaio rivolgersi per far redigere il rogito notarile.

Abbiamo sollevato la problematica anche davanti al Consiglio Notarile della Provincia di Bolzano: il relativo parere non è tuttavia risultato in linea con quanto da noi auspicato.

### **Vizi di costruzione dell'immobile**

Diverse sono state anche le lamentele di consumatori riguardanti la presenza di vizi di costruzione (es. da umidità ecc.) all'interno dei loro appartamenti. Siamo riusciti a risolvere le controversie tramite accordi conciliativi con le ditte costruttrici e con i diversi artigiani.

### **Consulenza in materia di condominio**

Anche nel 2024 le consulenze in materia di condominio sono state numerose e varie. Permangono ancora numerosi dubbi da parte dei consumatori riguardo le responsabilità degli amministratori condominiali e i diritti e i doveri dell'amministratore. Un argomento ricorrente è stato il mancato o intempestivo adempimento di obblighi da parte di alcune amministrazioni condominiali.

Un esempio è quello di amministratori che tengono le assemblee generali molto tardi o che non le tengono affatto. Tramite le consulenze del CTCU, i condomini sono stati informati su quando si deve tenere l'assemblea generale annuale e su quali argomenti devono essere trattati. Nel corso delle consulenze sono stati poi esaminati anche i preventivi e i consuntivi di spesa e i criteri di ripartizione delle spese.

### **Consulenza su questioni fiscali**

Quando si tratta di questioni fiscali, una delle maggiori sfide per i consulenti del CTCU è quella di rimanere sempre aggiornati. Una buona consulenza è estremamente importante per garantire la corretta applicazione dei benefici fiscali previsti dalla legge.

Molto spesso i consumatori arrivano in ritardo per una consulenza, quando è già troppo tardi per completare le formalità richieste, perdendo così il diritto ai benefici. Anche nel 2024 c'è stato un grande bisogno di consulenza su questioni fiscali di base, che ha consentito ai contribuenti di prendere le decisioni per loro più adatte, soprattutto in caso di acquisto e ristrutturazione di abitazioni. Sempre nell'ultimo anno, inoltre, si sono verificati notevoli problemi per quanto riguarda il Superbonus, a causa dell'applicazione facoltativa di un periodo di ammortamento più lungo.

## Assicurazione e previdenza

### **Previdenza: “Di quale assicurazione ho bisogno? Sono assicurato correttamente?”**

Anche nel 2024, molti consumatori si sono rivolti al CTCU per verificare se sono assicurati correttamente, dove possono esserci delle lacune nella loro assicurazione e se possono risparmiare sui premi assicurativi. Nel corso di una consulenza personale, i requisiti assicurativi vengono analizzati, discussi e poi confrontati con le polizze esistenti. Vengono evidenziate eventuali coperture assicurative mancanti o potenziali miglioramenti della copertura assicurativa attuale e si richiama l'attenzione su prestazioni o contratti assicurativi non necessari.

### **FWU Life Insurance Lux e FWU Life Insurance Austria:**

#### **“La compagnia assicurativa è insolvente; cosa succede ora al mio denaro investito? È andato perso?”**

Nell'estate del 2024 è stata annunciata l'apertura di una procedura di insolvenza nei confronti di FWU AG, la holding madre di FWU Life Insurance Lux e FWU Life Insurance Austria. Allo stesso tempo, la CAA (Autorità di vigilanza lussemburghese) ha stabilito che FWU Life Insurance Lux non fosse più in grado di soddisfare i requisiti di capitale minimo e di solvibilità. Di conseguenza, i fondi sono stati congelati e i consumatori non hanno più avuto accesso alle loro polizze vita. In Italia, sono oltre 100.000 le persone interessate da questa vicenda. Centinaia di assicurati, altoatesini e non, si sono rivolti al CTCU per chiedere consiglio. A metà ottobre dello scorso anno, la compagnia ha presentato il piano di finanziamento richiesto alla CAA, che dovrà prendere una decisione entro febbraio 2025 e solo allora sarà chiaro se la compagnia assicurativa potrà tornare alla sua attività quotidiana o perderà la licenza.

### **Assicurazione RC Auto:**

#### **“Com'è possibile che i premi delle assicurazioni auto aumentino senza che ci sia una colpa in un incidente?”**

Nella seconda metà dell'anno sono arrivate numerose telefonate di consumatori che segnalavano un aumento significativo dei premi assicurativi per la RC Auto. In effetti, le tariffe dell'assicurazione RCA sono aumentate nella seconda metà dell'anno.

I consumatori sono stati informati del fatto che le tariffe possono essere determinate liberamente dalle compagnie assicurative e che solo il confronto delle offerte può portare a risparmi di spesa. Il “Preventivatore” dell'IVASS si è rivelato uno strumento utile, in grado di fornire ai consumatori una prima panoramica delle offerte disponibili.

### **Assicurazione sanitaria privata:**

#### **“La compagnia assicurativa può aumentare il premio e cambiare unilateralmente le condizioni in peggio?”**

Purtroppo sì, perché in Italia non esiste una tutela tariffaria né una norma che tuteli contro le disdette. Ciò significa che le compagnie assicurative hanno ampia libertà in questo ambito. Per questo motivo noi del CTCU siamo contenti che in Alto Adige questa copertura assicurativa non sia un obbligo assoluto e che vada piuttosto considerata come un “prodotto di lusso”. Se così non fosse, bisognerebbe sicuramente cambiare qualcosa a livello legislativo.

Tuttavia, chi è convinto di voler avere una copertura di questo tipo o di volersi concedere questo “lusso”, dovrebbe innanzitutto accertarsi che siano presenti le coperture assicurative più importanti, per poi dare un'occhiata più da vicino al mercato e richiedere dei preventivi.

## Casa, bilancio familiare, tessili

### **Fine del mercato tutelato per molte utenze domestiche**

Anche nel corso del 2024, il CTCU ha effettuato alcuni confronti-prezzi dell'elettricità e del gas, comparando tra loro le offerte sia di fornitori locali che nazionali. Questi confronti sono stati molto apprezzati dall'utenza, anche perché nel corso dell'anno passato è giunto al termine il cd. mercato tutelato (dal 10 gennaio 2024 per il gas; dal 1° luglio 2024 per l'elettricità). D'ora in avanti solo i cd. clienti vulnerabili potranno usufruire delle tariffe "tutelate" fissate dallo Stato. Con la fine del "mercato tutelato" molte altre utenze domestiche (elettriche) sono state invece trasferite automaticamente al cd. servizio a tutele graduali, che nel caso dell'Alto Adige, è stato assegnato a mezzo di un'asta, al fornitore nazionale, Enel Energia. La maggior parte delle utenze domestiche elettriche era invece già passata al mercato libero e risulta quindi fornita da fornitori liberamente scelti dai consumatori.

### **Avviata Class action contro il fornitore di energia e gas Enel Energia**

Il caso ha riguardato l'omessa o quanto meno non corretta comunicazione ai consumatori di sostanziali modifiche delle condizioni tariffarie per le forniture di gas, con la conseguenza che nel periodo giugno 2023-aprile 2024 centinaia di migliaia di famiglie in Italia avevano ricevuto fatture con importi molto più alti del "normale", costringendole ad esborsi, in alcuni casi, quadruplicati o quintuplicati rispetto al passato. Di fronte alle mancate risposte di Enel Energia, il CTCU assieme ad altre 4 associazioni consumatori ha deciso di avviare un'azione collettiva contro il fornitore energetico. Azione che mira a far ottenere ai consumatori danneggiati il rimborso delle maggiori somme pagate in bolletta, e il ripristino delle condizioni contrattuali che lo stesso fornitore aveva variato unilateralmente. L'azione di classe ha preso avvio a fine 2024.

### **Bollette elettriche ingiustificate per molti ex clienti STG di Hera Comm**

Grande lavoro per i consulenti dello Sportello energia del CTCU vi è stato a fine 2024 nel fornire aiuto e assistenza a moltissimi ex clienti del "servizio a tutele graduali" (fra i quali anche piccole imprese) di Hera Comm, destinatari di salatissime bollette elettriche, che erano state emesse dal fornitore sulla base di ricalcoli retroattivi assolutamente errati e quindi illegittimi. Agli inizi del 2025 molti di questi casi hanno trovato positiva soluzione.

### **Truffe al telefono - Contratti elettrici e gas non richiesti**

Anche l'anno scorso il nostro Centro ha fornito assistenza a numerosi consumatori alle prese con operatori di call center, per la conclusione di contratti non richiesti o non voluti al telefono. Con l'inizio del 2025, l'Autorità di regolazione del settore elettrico ARERA ha introdotto alcune nuove norme nella conclusione di contratti energetici telefonici e a distanza, che dovrebbero consentire almeno in parte un'attenuazione del fastidioso fenomeno delle cd. "attivazioni non richieste".

### **Contestazioni plurime riguardanti fatturazione gas**

Fra le casistiche di reclamo segnalate al CTCU sono da evidenziare quelle che hanno riguardato bollette del gas riportanti consumi stimati errati. Vari consumatori si sono lamentati che nel corso del 2024 sono state inviate loro bollette del gas con importi basati su consumi e letture stimate, che non corrispondevano al consumo effettivo di gas rilevato dagli stessi consumatori sui propri contatori. Il CTCU si è attivato presso le aziende coinvolte, per chiedere chiarimenti: in molti casi le stesse hanno confermato l'esistenza di alcuni non meglio specificati "problemi tecnici nell'implementazione dei loro sistemi di fatturazione" e, dopo l'intervento della nostra associazione, hanno sospeso il pagamento di dette bollette, in attesa di poter emettere fatturazioni basate sui consumi effettivi, come trasmessi periodicamente dai soggetti distributori.

## Ambiente e salute

### Dentisti

Dopo un 2023 molto problematico relativo alle cliniche low-cost (che offrivano servizi a prezzi apparentemente inferiori rispetto agli studi tradizionali con campagne pubblicitarie molto “spinte” e contratti di finanziamento), nel 2024, grazie probabilmente anche alla nostra azione e ai nostri comunicati stampa, questa fattispecie non si è più ripresentata. Abbiamo invece seguito diversi casi relativi alla disparità tra preventivo e saldo finale. Alcuni dentisti infatti, durante le prestazioni odontoiatriche tendono a non comunicare eventuali modifiche (anche minime) del trattamento o a non attenersi esattamente al preventivo.

### Medici estetici

Dopo la tragica notizia della morte di una ragazza che si era affidata alle cure estetiche di uno studio medico, dopo aver visionato la pubblicità sui social, il CTCU ha ricevuto richieste di informazioni da parte dei consumatori e ha messo a disposizione un vademecum per chiarire quali debbano essere le modalità per la scelta di uno studio medico in questo ambito.

### Nuova ingegneria genetica e documento di posizione sulla deregolamentazione della nuova ingegneria genetica

Nelle prime settimane del 2024, il CTCU ha inviato quattro comunicati stampa per informare i cittadini su vari aspetti delle Nuove Tecniche Genomiche (NGT). Il 1° febbraio 2024, il CTCU, insieme a Bioland Südtirol e la Federazione Ambientalisti Alto Adige, ha presentato in occasione di una conferenza stampa un documento di posizione congiunto sulla deregolamentazione delle nuove tecniche di ingegneria genetica. Un totale di circa 50 associazioni, società e organizzazioni della società civile hanno sostenuto questa iniziativa chiedendo il mantenimento del principio di precauzione e del principio “chi inquina paga”, la trasparenza, l'etichettatura degli alimenti prodotti in questo modo, la tracciabilità e la libertà di scelta per i cittadini e gli agricoltori. Il 31 maggio 2024, una delegazione di CTCU, Bioland e Federazione Ambientalisti Alto Adige ha presentato il documento di posizione congiunto al presidente della Provincia Arno Kompatscher ([al documento di posizione](#)).

### Albero di Natale: vero o di plastica?

L'anno scorso, durante il periodo dell'Avvento, è stato chiesto al CTCU quale fosse la decisione di acquisto più sostenibile nella scelta dell'albero di Natale: abete vero o albero in plastica? Il CTCU ha raccolto diverse informazioni e ha pubblicato un comunicato stampa per aiutare i consumatori a prendere una decisione di acquisto consapevole e rispettosa dell'ambiente.

### L'acqua del rubinetto è più amica dell'ambiente rispetto all'acqua minerale

In occasione della Giornata Mondiale dell'Acqua del 22 marzo 2024, il CTCU ha effettuato un confronto dei costi per il consumo di acqua del rubinetto, acqua frizzante e acqua minerale. Bere 1,5 litri di acqua del rubinetto al giorno per un anno costa tra 0,16 e 0,89 euro all'anno per persona, secondo i calcoli del campione del CTCU. In confronto, il consumo giornaliero di 1,5 litri di acqua dell'rubinetto gasata per mezzo di un gasatore costa da 144 a 900 volte di più, mentre il consumo giornaliero di 1,5 litri di acqua minerale in bottiglia costa da 869 a 4.835 volte di più. Inoltre, in Germania l'acqua minerale è da 270 a 450 volte più dannosa per l'ambiente rispetto all'acqua del rubinetto (Meili et al. 2023). Oltre agli argomenti economici tangibili, anche i vantaggi ecologici parlano chiaramente a favore del consumo di acqua del rubinetto.

## Alimentazione

### L'indagine: cosa mangiamo a colazione?

Nell'agosto 2024, il CTCU ha esaminato da vicino 54 diversi cereali per la prima colazione, tra cui i classici mix di muesli, i muesli croccanti (noti anche come granola o crunchy), i cereali croccanti (ad esempio i cornflakes) e i prodotti a ridotto contenuto di zucchero. Sono stati analizzati e confrontati il contenuto di zuccheri e fibre, gli ingredienti, l'uso di additivi alimentari, l'arricchimento con vitamine e minerali e, non per ultimo, il prezzo al dettaglio o di base dei singoli prodotti. Ne è emerso che i cereali e i muesli croccanti in particolare hanno spesso un elevato contenuto di zuccheri. È stato inoltre rilevato che i cereali per la colazione destinati ai bambini contengono in media molti più zuccheri, hanno un valore nutrizionale inferiore e sono più frequentemente arricchiti di vitamine e minerali rispetto agli altri prodotti ([ai risultati](#)).

### Partecipazione allo Stakeholder Forum per il Clima

La politica climatica della Provincia di Bolzano per il 2024 è stata caratterizzata dalla partecipazione: nella prima metà dell'anno si sono svolte infatti le riunioni del Consiglio dei cittadini per il Clima e dello Stakeholder Forum per il Clima. Il CTCU è stato rappresentato nello Stakeholder Forum per il Clima da una delegata per ciascuno dei gruppi tematici: Alimentazione e uso del suolo e Consumo e produzione. Le proposte dello Stakeholder Forum per il Clima circa nuove misure da integrare nel "Piano Clima Alto Adige 2040" sono state presentate alla Giunta provinciale il 17 settembre 2024 e al Consiglio provinciale il 4 dicembre 2024 e sono riportate nella relazione finale. La risposta della Giunta provinciale alle proposte è prevista per la prima metà del 2025.

### Microplastiche, vermi e carne allevata in laboratorio

Le connessioni tra cibo e ambiente sono sempre più discusse pubblicamente, anche grazie alla competenza e all'esperienza del CTCU in questo ambito:

1. il film documentario in lingua tedesca "Vom Winde verweht - Mikroplastik bedeckt Südtirol" (tradotto: "Via col vento. Le microplastiche coprono l'Alto Adige") (regista: Jutta Kußtatscher) spiega l'origine e la formazione delle microplastiche e fornisce approfondimenti sugli attuali risultati nel mondo della ricerca in Alto Adige. L'esperta di alimentazione del CTCU è uno degli esperti intervistati per il film. Il documentario è stato trasmesso per la prima volta su Rai Südtirol il 13 maggio 2024. È stato seguito da un dibattito moderato con ospiti del mondo della ricerca, della tutela dei consumatori (CTCU), dell'economia e della tutela dell'ambiente (<https://www.raisudtirol.rai.it/de/index.php?media=PtvI71563I600>).

2. In Paesi come l'Austria e la Germania, il consumo di carne supera di molto le nuove raccomandazioni per una dieta equilibrata. Oltre ai prodotti di origine vegetale, anche la carne coltivata in laboratorio e gli insetti commestibili sono citati come possibili alternative alla carne prodotta in modo convenzionale. Il 7 giugno 2024, presso la Libera Università di Bolzano, si è tenuto l'evento "Alternative alla carne: dai vermi alla carne coltivata in laboratorio". Tra i relatori c'era anche il CTCU.

### "Mangiare, bere ed altre delizie – lo sapevate che?"

All'interno dell'ormai consueta collana di pillole informative, il CTCU ha continuato a pubblicare brevi articoli informativi settimanali anche nel 2024. Ad esempio, è stato esaminato in che modo una dieta corretta possa favorire la salute e allo stesso tempo proteggere i numerosi batteri presenti nell'intestino (microbioma intestinale), se una buona masticazione aiuti davvero la digestione e se il pan di zenzero sia un "superfood".

## Viaggi e tempo libero

### Quanto costa un tuffo in piscina?

Come negli anni precedenti, anche nel 2024 il CTCU ha rilevato e confrontato i prezzi delle piscine all'aperto in Alto Adige. La disponibilità dei prezzi online lascia in alcuni casi molto a desiderare. Non tutte le piscine hanno un proprio sito web o pubblicano i loro prezzi online, e i siti web dei comuni o delle associazioni turistiche non sempre sembrano in grado di colmare questa lacuna. Inoltre, molti dei prezzi disponibili online non si riferiscono alla stagione in corso o non indicano a quale stagione si riferiscono. Rispetto all'anno precedente, i prezzi d'ingresso alle piscine in Alto Adige sono aumentati mediamente del +3,10% (rispetto ai +7,40% del 2023).

### Quanto costa la patente di guida in Alto Adige?

Nel luglio 2024, un'ampia indagine condotta dal CTCU ha rivelato che i prezzi della patente di guida B in Alto Adige variano notevolmente. L'indagine ha coinvolto 14 autoscuole con sede nei distretti di Bolzano, Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno, San Leonardo in Passiria, Appiano, Terlano, Ora, Termeno, Caldaro, Sarentino, Campo Tures, San Candido, La Villa, Silandro, Malles, Naturno, Lana e Chiusa. Le differenze di prezzo sono notevoli e possono arrivare fino a 370 euro. Un fattore chiave che influisce sui prezzi è l'IVA, che dal 2019 deve essere pagata sulle lezioni di guida e che ha un impatto diretto sul costo totale della formazione per la patente. Le autoscuole hanno scaricato questi costi sui loro clienti, determinando un aumento generale dei prezzi delle patenti di guida.

### Prezzi del materiale scolastico

Alla fine di agosto 2024, il CTCU ha effettuato un confronto tra i prezzi di vari articoli scolastici in diversi negozi. Durante l'indagine è stato realizzato un "mini carrello" e sono stati controllati i prezzi più convenienti dei seguenti articoli: gomme (bianche), matite HB, penne a sfera blu, quaderni A4 a quadretti, righelli (20 cm), colla (21/22 gr), correttore a nastro (7/8 cm), evidenziatori gialli e blocchi da disegno (24×33 cm, 20 pagine, 110 gr). I risultati hanno mostrato che i costi di questo carrello variano notevolmente. Mentre in alcuni negozi i prezzi per l'intera spesa sono risultati relativamente vantaggiosi, altri hanno applicato importi significativamente più alti, anche se nessuno dei negozi esaminati è risultato avere il prezzo migliore per tutti i prodotti. Ciò sottolinea la necessità di confrontare i prezzi di tutti gli articoli se si vogliono ridurre al minimo i costi.

### Protezioni solari per il viso: analizzate 13 creme solari

Nel giugno 2024, il CTCU ha diffuso un comunicato stampa sui benefici delle creme solari per il viso e sul test di prodotto condotto dalla rivista austriaca "Konsument". I consumatori sono stati informati sulla differenza tra le creme solari per il corpo e quelle per il viso. Nel test di prodotto della rivista Konsument sono state analizzate 13 creme solari per il viso con 50 SPF (fattore di protezione solare) per verificare la conformità con il fattore di protezione solare pubblicizzato, l'applicazione, le proprietà ambientali, la dichiarazione sulla confezione e le indicazioni pubblicitarie. Queste informazioni possono contribuire a decisioni d'acquisto consapevoli.

### È tempo di viaggi: no all'abbandono degli animali

Secondo l'Ente Nazionale per la Protezione degli Animali, ogni anno in estate in Italia vengono abbandonati ai bordi delle strade oltre 130.000 animali. In occasione della Giornata Mondiale del Gatto dell'8 agosto, il CTCU e il Centro Europeo Consumatori hanno sensibilizzato e informato sui vantaggi dell'adozione responsabile rispetto all'acquisto di animali domestici, spiegando anche le sanzioni per chi abbandona gli animali.

## Consumo critico

### Informazione e prevenzione contro l'elettrosmog

Nel 2024 il nostro servizio si è impegnato a fornire informazioni indipendenti sull'inquinamento elettromagnetico, dovuto dalla crescente digitalizzazione, e sulle possibili alternative. Nell'ambito di incontri con amministratori locali e cittadini si è fatto, inoltre, il possibile per ostacolare l'aumento dei limiti di irradiazione ad alta frequenza decisi dal Governo italiano. Presso il CTCU si è, infine, intensificata l'attività di prestito di semplici strumenti di misurazione delle onde elettromagnetiche, atti ad individuare il grado di inquinamento elettromagnetico presente nella propria abitazione. Questa iniziativa, che è stata molto gradita dai consumatori, permette di individuare le fonti delle emissioni elettromagnetiche e di capire pertanto come poter proteggere la propria casa dalle radiazioni.

### Smart: l'elettrosmog da wireless che diventa non-stop

Il mercato e la pubblicità spingono con forza le scelte d'acquisto dei consumatori verso prodotti che inquinano costantemente l'ambiente con campi elettromagnetici, restringendo anche la scelta di alternative meno impattanti. Molti elettrodomestici, dai robot di cucina alle lavatrici, prevedono infatti funzionalità wireless che non risultano di agevole disattivazione e che continuano pertanto ad emettere radiazioni. Lo stesso avviene già da diverso tempo con l'elettronica di consumo, ad esempio con le smart TV, dove le alternative sono rare.

Lo stesso problema da radiazioni wireless costanti, per cui molti consumatori si sono rivolti al CTCU nel corso del 2024, è stato riscontrato in occasione del cambio dei misuratori imposto dalle aziende distributrici di servizi quali la corrente elettrica, l'acqua e il gas. In base alla regolazione prevista da ARERA, i nuovi misuratori rispondono infatti alle caratteristiche di smart metering, permettendo la lettura da remoto. In minima parte abbiamo riscontrato una certa tolleranza da parte delle aziende distributrici, disposte a consentire l'ulteriore impiego di misuratori tradizionali alle utenze che lo richiedono. Il diritto di opposizione da parte del cittadino non è però regolamentato, i contratti di somministrazione prevedono, infatti, che le aziende possano operare in piena autonomia per adeguarsi alle innovazioni tecnologiche.

### Abbonamenti online e rinnovi automatici

Abbonamenti che iniziano gratis e finiscono per costare molto di più, rinnovi automatici di servizi che non utilizziamo e che ci dimentichiamo 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, il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia e CTCU hanno fornito utili consigli su come proteggersi a riguardo.

### Sconti online, sono davvero imperdibili?

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 CEC insieme al CTCU hanno effettuato un controllo a campione sui maggiori siti di e-commerce, per vedere se le norme in materia di indicazione dei prezzi siano rispettate. Per rispondere a questa domanda, sono stati controllati a campione i prezzi di 45 negozi online – tra i maggiori nei settori dell'abbigliamento, elettronica e 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. Negli altri siti nei quali era possibile controllare il prezzo più basso applicato precedentemente, si poteva facilmente verificare che, spesso, molti degli sconti non erano affatto "super offerte", poiché il prezzo più basso dei 30 giorni precedenti era talvolta addirittura più conveniente di quello in promozione. Alcuni negozi, poi, non rispettavano in alcun modo le prescrizioni della Direttiva Omnibus e del Codice del Consumo in materia di indicazione dei prezzi.

## Formazione dei consumatori

### Il nostro lavoro con e nelle scuole

L'educazione al consumo è ormai diventata parte integrante dell'insegnamento in molte scuole, come dimostrato ancora una volta dai dati relativi alle conferenze scolastiche del 2024 operate dal CTCU: un totale di 128 visite in 31 scuole (per 2.411 alunni), dato in aumento rispetto all'anno precedente. Per far beneficiare tutta la Provincia dei suoi servizi, il Centro Tutela Consumatori Utenti limita spesso le richieste nel capoluogo per andare a servire poi anche tutta la periferia. Grazie al progetto con la Regione Autonoma Trentino-Alto Adige e la Provincia di Bolzano, non ci sono costi per le casse scolastiche; un dettaglio non trascurabile che si riflette anche nell'organizzazione poco burocratica degli incarichi. Tutti i temi della tutela dei consumatori sono molto richiesti come integrazione e arricchimento delle attività didattiche nelle scuole.

Gli insegnanti interessati scelgono l'argomento più adatto tra i diversi temi a disposizione e spesso agli studenti viene chiesto in anticipo quali argomenti vorrebbero approfondire con l'aiuto di un esperto. I temi dell'alimentazione, dei media e della sostenibilità si sono rivelati molto popolari. Anche la mediateca aggiornata del CTCU ha rappresentato un importante punto di contatto e un solido supporto, fornendo preziosi approfondimenti su molti dettagli grazie alla sua vasta gamma di documenti, studi e film.

Diverse scuole hanno progetti trasversali che si sviluppano su una o più settimane durante l'anno e coinvolgono classi diverse (ad esempio dal 1° al 5° anno) nelle attività previste.

Una scuola in particolare, l'Istituto agrario di Laimburg, sta portando avanti con noi il progetto "Scuola dei consumatori", in cui tutte le classi hanno attività interdisciplinari di educazione al consumo nel loro programma durante tutto l'anno scolastico.

Un estratto delle unità didattiche offerte:

- Presentazione del Centro Consumatori, introduzione alla tutela del consumatore
- La tutela giuridica del consumatore in Italia e nell'Unione Europea
- Il giovane consumatore in internet
- Ma quanto inquina questo cellulare? Il quiz radiazioni
- Smartphone, clima e salute
- Natura sotto stress: un esperimento con piante o con invertebrati (con workshops)
- Consumatori in viaggio: il diritto europeo del turismo
- La bussola del consumo: acquistare e consumare consapevoli e con gusto
- ABC dell'alimentazione: cosa ci racconta l'etichetta?
- Troppo buono per finire nei rifiuti: lo spreco alimentare
- Carne – cos'altro?
- Facciamo un test? Le creme al gianduia

### Offerta per gruppi target speciali: Giovani, donne e anziani

In collaborazione con diversi comitati e associazioni educative, nel 2024 sono state offerte conferenze (svolte in lingua tedesca) per gruppi target speciali: per i giovani adulti con il titolo "Sulle proprie gambe" (l'obiettivo era quello di insegnare ai giovani adulti le abilità quotidiane necessarie per vivere in modo indipendente), per le donne sul tema "Donne e finanze" (in questo caso è stata affrontata la gestione del denaro nella vita di tutti i giorni) e per gli anziani "Attenzione alle trappole" (in questo caso sono state analizzate le varie insidie quotidiane e come evitarle).

### **Il programma educativo per gli adulti**

Anche le attività per il pubblico adulto sono state nuovamente incrementate. Gli eventi sono per lo più prenotati da associazioni locali o gruppi di interesse. Nel 2024 abbiamo contato quasi 2.000 partecipanti ai nostri eventi. I temi trattati spaziavano da “far quadrare i conti” e l'acquisto di un'auto usata ad un esame critico dell'impatto della pubblicità sull'ambiente.

### **Servizi finanziari e bancari**

- Conti correnti, finanziamenti e mutui: consigli per i clienti bancari
- L'ABC dei servizi finanziari

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

- Energia: la fine del mercato libero
- Telefonia: imparare a scegliere e non essere scelti!
- Casa: come acquistarla in modo sicuro
- Telefonia: attenzione ai costi e alle trappole

### **Diritto del consumo**

- Occhio alle truffe!
- I diritti del consumatore nel commercio
- I diritti del consumatore nei confronti di artigiani e prestatori di servizi
- La tutela del consumatore nell'UE
- I diritti dei consumatori
- Cara macchina, quanto mi costi?
- Trucchi e consigli per gli acquisti online
- Il Centro Tutela Consumatori si presenta

### **Alimentazione**

- Alimentazione – “Solo” una questione di salute?
- Alimentazione – una questione di etichette?
- La spesa sostenibile

### **Consumo critico e sostenibile**

- Elettrodomestici e salute
- Lascito digitale

### **Viaggi e tempo libero**

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

### **Assicurazioni**

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

### **“Occhio alle Truffe”**

Nel 2024 il CTCU è stato ospite di due eventi della Banca d'Italia finalizzati alla sensibilizzazione sui tentativi di frode online. In primo luogo, abbiamo tenuto una presentazione al webinar nazionale e in secondo luogo siamo stati invitati a partecipare a una tavola rotonda all'evento “In viaggio con la Banca d'Italia”.

## ECC-Net: Centro Europeo dei Consumatori

Il 2024 è stato un anno sicuramente di grandi sfide per i consumatori, alle prese con grandi cambiamenti globali con effetti diretti sulla loro vita quotidiana. Da una parte c'è sicuramente il fenomeno dell'inflazione, che ha consolidato l'abitudine di ricercare beni online, nella speranza di ottenere prezzi migliori, magari guardando alle grandi piattaforme, anche cinesi, che si stanno imponendo sul mercato. Dall'altro lato il fenomeno del c.d. overtourism, che ha comportato ulteriori difficoltà, con una grande competizione sia per quanto riguarda i trasporti che per gli alloggi turistici. Tali tematiche hanno avuto importanti riflessi anche sull'attività del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, presso il quale si sono mantenute alte le richieste di assistenza da parte dei consumatori.

Nel 2024 gli uffici di Bolzano e Roma hanno risposto complessivamente a 11.153 richieste di informazione (con un sostanziale aumento del 9,94% rispetto al già alto livello di richieste dell'anno precedente) e di consulenza per reclami contro una ditta con sede in un altro Paese dell'UE, Regno Unito, Islanda o Norvegia. Di queste, 6.277 sono state elaborate dalla sede di Bolzano. A queste vanno poi aggiunte le 781 richieste elaborate dall'ufficio di Bolzano in qualità di punto di contatto italiano della piattaforma ODR. Per quanto attiene alla gestione dei casi concreti, nel 2024 il CEC Italia ha cercato di risolvere in via amichevole 1522 reclami contro aziende italiane, mentre in 1149 casi i CEC degli altri Paesi hanno assistito un consumatore italiano. Nei quasi 1.300 casi concreti gestiti dal CEC di Bolzano, l'anno scorso sono stati recuperati per i consumatori italiani ed europei oltre 360.000 €, una cifra che rappresenta un ottimo risultato per l'ufficio di Bolzano.

Nel corso di tutto l'anno, il CEC ha dovuto ancora rispondere a numerose di richieste di aiuto legate al settore del turismo e dei trasporti, in particolare, in merito a viaggi prenotati e cancellati per varie ragioni, problematiche relative alla qualità degli alloggi e cancellazioni e ritardi nel trasporto aereo, nonché a problematiche relative al noleggio auto. A questo va aggiunto una crescente difficoltà dei consumatori a far valere i propri diritti nei confronti di coloro che mettono a disposizione alloggi turistici (a volte come privati e non come operatori professionali) prenotati attraverso piattaforme online. Anche il settore del commercio elettronico, come detto, ha mantenuto un alto numero di richieste, anche a fronte dell'inflazione globale che ha probabilmente portato molti consumatori a cercare alternative online a fronte del caro prezzi, con problematiche perlopiù relative alla mancata consegna dei prodotti, oppure al diritto di garanzia o di recesso. Una questione che poi continua ad investire il CEC durante tutto l'anno con un numero altissimo di richieste riguarda le richieste di pagamento e multe pervenute dall'Austria a consumatori italiani per il mancato pagamento del pedaggio delle autostrade austriache. Solo grazie all'instancabile impegno delle consulenti e dei consulenti è stato possibile far fronte a tutte le richieste, non dimenticando mai un occhio di riguardo per le tematiche legate alla sostenibilità.

Per quanto riguarda la cosiddetta attività proattiva, nel 2024 il CEC di Bolzano ha pubblicato 23 comunicati stampa, il tutto rispettivamente sia in italiano che in tedesco; ha inoltre rilasciato 72 interviste a giornalisti locali e nazionali. Le consulenti del Centro hanno organizzato una conferenza stampa per informare a proposito dei diritti dei viaggiatori in vista delle vacanze estive. Gli esperti del CEC hanno inoltre illustrato – sia in presenza sia attraverso videoconferenze – quali sono i diritti dei consumatori UE agli studenti di numerose scuole superiori altoatesine, oltre che a consumatori e professionisti, nell'ambito di conferenze organizzate e in corso di organizzazione anche con la collaborazione della Camera di Commercio di Bolzano.

Anche durante il 2024 numerosi consumatori hanno visitato il sito internet del CEC di Bolzano, [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org): 351.213 persone hanno visualizzato un totale di 508.744 pagine e scaricato 21.883 file, quali lettere-tipo e opuscoli. 2.046 utenti hanno inoltre ricevuto la newsletter che il CEC invia mensilmente in lingua italiana, tedesca, ladina e inglese e che assieme al bollettino del CTCU viene distribuita anche in 140.000 copie cartacee

## Conciliazione e composizione delle liti

Nel 2024 il Centro Tutela Consumatori Utenti ha gestito oltre 500 procedure formali di conciliazione, di cui oltre l'80% si è concluso positivamente, raggiungendo un accordo nell'interesse del consumatore. La conciliazione è possibile in particolare con i fornitori del settore della telefonia (Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb, Postemobile), dell'energia (Enel, Eni, Sorgenia, Edison, Alperia), dell'e-commerce (conciliareonline.it), dei trasporti (tramite la Carta della qualità dei Servizi con SAD, SASA e Trenitalia e per le tratte regionali e nazionali più lunghe direttamente con quest'ultima) e con Poste Italiane. A ciò si aggiunge la Conciliazione generale per i consumatori e quella per i casi transfrontalieri attraverso la rete ECC-Net.

### **Gli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie**

L'ABF (Arbitro Bancario Finanziario, organismo arbitrale bancario con sede presso la Banca d'Italia) e l'ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie, organismo arbitrale con sede presso la CONSOB) sono organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) per le controversie con banche o fornitori di servizi finanziari. Il procedimento davanti a tali organismi arbitrali è gratuito per il consumatore, non è richiesto l'intervento di un avvocato e un collegio di esperti decide sulla controversia entro 180 giorni dall'ammissione del ricorso. Nel 2024 sono stati sottoposti a questi organismi arbitrali 15 casi, quasi tutti riguardanti frodi con carte di credito o conti online; quelli già decisi si sono conclusi tutti in maniera favorevole al consumatore. Molte delle decisioni sono state applicate direttamente, mentre in altri casi si è raggiunto un accordo con i fornitori nel corso di ulteriori trattative. Tali organismi arbitrali sono certamente un ottimo strumento per rendere effettiva la tutela dei consumatori e dovrebbero essere presi in considerazione anche per altri settori, come la telefonia e l'energia.

### **Conciliareonline.it**

Il conciliatore online ha intrapreso la sua attività 8 anni fa su iniziativa del CTCU e grazie alla collaborazione con la Camera di Commercio e il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e della Regione Trentino-Alto Adige. Si tratta di un organismo di conciliazione stragiudiziale (in gergo specialistico: ADR/ODR, ovvero "alternative dispute resolution" e "online dispute resolution") operante online per acquisti effettuati in rete in cui almeno una delle parti sia domiciliata in regione. Conciliareonline è l'unico organismo che offre ad entrambe le parti una procedura gratuita: Conciliareonline è anche registrato sulla Piattaforma ODR della Commissione Europea.

Nel 2024 sono stati presentati ed elaborati presso questo organismo 77 casi, in linea con quanto registrato nel periodo pre-Covid, dal quale era conseguito un boom di acquisti online e delle conseguenti problematiche derivanti. Da rilevare che continua purtroppo ad essere riscontrata una generale diffidenza e mancanza di disponibilità delle aziende a partecipare a procedure conciliative. Da notare comunque che il lieve calo dei casi ricevuti potrebbe anche significare una maggior sensibilità verso le regole di tutela del consumatore da parte delle aziende operanti anche online, le quali preferiscono risolvere i problemi con i clienti autonomamente attraverso i propri centri assistenza e gli uffici reclami. Rimangono purtroppo attuali le problematiche relative alla vendita di beni non disponibili, con conseguenti difficoltà di rimborso, oppure ai cosiddetti fake shop, negozi truffaldini, spesso con sede extra UE. In questi casi una procedura di tipo conciliativo risulta, purtroppo, pressoché impossibile, rendendo l'attività di tutela preventiva, cioè di informazione, estremamente fondamentale. Rimane da sottolineare invece l'efficacia dello strumento conciliativo, nei casi in cui l'azienda coinvolta abbia deciso di partecipare alla procedura conciliativa.

Nel 2024 è stata inoltre portata avanti anche l'attività proattiva e divulgativa da parte dell'organismo, con la pubblicazione di 6 comunicati stampa sui temi più attuali relativi alla vendita di beni e servizi online, nonché la partecipazione come relatore ad una conferenza rivolta ai consumatori su come tutelarsi nei propri acquisti online. Inoltre, si è portata avanti l'attività di coordinamento e preparatoria con la Camera di Commercio di Bolzano per una serie di workshop dedicati ad aziende ed altri stakeholder, che avranno poi luogo nella primavera del 2025.

## Progetti 2024

### **Energia: prosegue il progetto “Diritti a Viva Voce”**

È proseguita anche nel 2024 l'attività dello Sportello Energia del CTCU, nell'ambito del progetto nazionale „PQS 2023-2025“. Lo Sportello è uno degli oltre 30 sportelli informativi e di assistenza attivi dal 2012 sul territorio nazionale in relazione a detto progetto e ha realizzato anche nel corso dell'ultimo anno dati importanti: oltre 1000 i contatti con l'utenza registrati, fra i primi sportelli in Italia.

### **La tutela dei consumatori europea fa scuola**

Il progetto, iniziato nel 2014, è stato portato avanti anche nel 2024. Dato che i contenuti offerti hanno riscosso grande consenso, ne è stato richiesto il prolungamento. I temi trattati vanno dai "classici" diritti e doveri dei consumatori nell'UE fino alle opportunità e ai rischi delle nuove tecnologie e dei media.

### **“Una Buona Occasione”: iniziativa contro lo spreco alimentare**

Da marzo 2019, il Centro Tutela Consumatori Utenti è impegnato nella realizzazione del progetto "Una Buona Occasione", volto a ridurre lo spreco alimentare. I partner del progetto sono le regioni Piemonte e Valle d'Aosta, e il progetto è stato finanziato dalla Provincia Autonoma di Bolzano, grazie anche alla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige.

In occasione della Giornata internazionale contro lo spreco alimentare, il 27 settembre 2024 si è svolta presso il Cineclub di Bolzano la giornata d'azione “Waste less - io spreco meno” rivolta alle scuole secondarie di primo grado. La giornata d'azione è stata organizzata dall'Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima nell'ambito del progetto “CORE” (Compostaggio in ambiente rurale), in collaborazione con il CTCU nell'ambito del progetto “Una buona occasione” e con l'Assessorato provinciale alle Politiche sociali. Il giorno dell'evento si sono svolte presso il Filmclub due proiezioni del film “Just Eat It - Una storia di spreco alimentare” seguite da una tavola rotonda moderata, una in tedesco e una in italiano. Nove classi scolastiche con 184 alunni e 13 accompagnatori hanno partecipato all'evento in lingua italiana, mentre 10 classi scolastiche con 189 alunni e 17 accompagnatori hanno partecipato all'evento in lingua tedesca.

Tra il 30 settembre e il 15 ottobre 2024, in ognuna delle classi partecipanti si è svolta un'ulteriore unità didattica con Silke Raffeiner per approfondire l'argomento.

### **Facciamo Luce: la fine della "maggior tutela"**

A causa della grande incertezza dei consumatori nel settore energetico dovuta alla fine del mercato tutelato, il CTCU ha avviato un nuovo progetto informativo per il biennio 2023-2024 grazie al sostegno della Regione Trentino-Alto Adige e della Provincia di Bolzano, al fine di garantire l'accesso a informazioni neutrali anche in Alto Adige. Nell'ambito del progetto sono stati organizzati eventi informativi nei distretti per sensibilizzare soprattutto i clienti cosiddetti “vulnerabili” sui loro (speciali) diritti ed è stato realizzato un opuscolo informativo.

### **Il consumo sostenibile a portata di click**

Nell'ambito del progetto finanziato dal MIMIT, nel periodo 2023-2024 sono state realizzate diverse attività. Nel dicembre 2023 è stato lanciato l'Eco-Tour a Pietrarsa, vicino a Napoli, nell'ambito del quale il CTCU nel 2024 ha poi organizzato due tappe del tour, una a Trento e l'altra Rovereto, mettendo in evidenza le opportunità per fare delle scelte consumeristiche più sostenibili. È stato inoltre aggiornato il portale “Domande frequenti”.

**www.centroconsumatori.it**

Il nostro sito, bilingue, mette a disposizione ca. 3.850 fra documenti e materiali per il download, nonché i riferimenti a oltre 10.000 test sui prodotti censiti. Di questi, nel 2024 ne sono stati creati ex novo o aggiornati 396. Inoltre, il nostro archivio web contiene 7.740 documenti e materiali per il download del periodo 2002-2016. Sul sito si trovano ad esempio:

- informazioni sul CTCU, l'adesione all'Associazione, le linee guida e le consulenze offerte
- informazioni sulle conciliazioni offerte
- informazioni su progetti ed iniziative attuali
- un catalogo di ricerca delle nostre pubblicazioni, libri, test e simili (mediateca)
- un modulo per la consulenza online
- una panoramica delle nostre sedi periferiche e degli infopoint
- il calendario attuale dello Sportello Mobile
- l'archivio completo dei nostri comunicati stampa in ordine cronologico
- tutte le edizioni della nostra newsletter
- un modulo per l'iscrizione online alla newsletter
- le risposte alle domande frequenti (FAQ)
- tutte le edizioni del nostro bollettino informativo "Pronto Consumatore"
- informazioni relative ai seguenti ambiti tematici:
  - ambiente e salute
  - abitare, costruire ed energia
  - viaggi, tempo libero, hobby
  - alimentazione
  - assicurazione e previdenza
  - servizi finanziari
  - trasporti e comunicazioni
  - consumo critico
  - diritto del consumo e mercato
  - formazione dei consumatori
- strumenti online speciali, quali ad. es:
- calcolatori online (calcolatore rate mutuo, calcolatore sinistri bonus-malus, ...)
  - check-up assicurativo online
  - check-up breve assicurazioni
  - libretto contabile online
  - collana lettere tipo (350 lettere tipo ed informazioni brevi)
  - guide e mini-guide informative a tema (vademecum condominiale, guida fiscale, guida superbonus 110%, ...)
  - mappa del consumo sostenibile a Bolzano (mappa GIS)
  - i focus point risparmio energetico, Covid-19 e comparazioni prezzo
- le relazioni annuali.

Tutti questi materiali sono accessibili gratuitamente 24 ore su 24, ad eccezione delle prestazioni riservate ai soci.

#### **Social media**

- <https://www.facebook.com/vzs.ctcu/>
- <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>
- [https://x.com/CTCU\\_BZ](https://x.com/CTCU_BZ)
- [www.youtube.com/vzsctcu](http://www.youtube.com/vzsctcu)
- <https://whatsapp.com/channel/0029VaDDs5oJP2I5x3EtKkIG>
- <https://www.threads.net/@vzs.ctcu>

## Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

### Radio e TV

Anche nel corso del 2024 il CTCU è stato molto presente sui media: ad esempio ci sono state 6 trasmissioni sulla televisione regionale RAI e numerose trasmissioni radiofoniche fisse su varie frequenze pubbliche e private. A seguire, un breve riassunto degli appuntamenti fissi:

- “Puntopiù-Pluspunkt”: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Alto Adige, in onda ogni 2° mercoledì/mese alle 20:20
- Rubrica consumatori nel “Treffpunkt”, in onda ogni martedì sul canale Radio RAI Alto Adige con replica il sabato

### Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2024 sono stati pubblicati e diffusi verso i mass-media 244 comunicati stampa (di cui 122 in italiano e 122 in tedesco). Sono state rilasciate complessivamente 346 interviste a televisioni, radio giornali e media online.

### Il “caso della settimana”

In collaborazione con la “Neue Südtiroler Tageszeitung” abbiamo pubblicato anche nel 2024 una rubrica in cui settimanalmente viene analizzato un caso-tipo nell’ambito del consumo, tratto dalla consulenza quotidiana presso i nostri sportelli.

### La domanda della settimana

Al consueto palinsesto si è aggiunta, sulle frequenze radio Rai Südtirol, la “domanda della settimana”, dove rispondiamo alle domande frequenti poste dai consumatori.

### Pubblicazioni

Nel 2024 il CTCU ha divulgato ca. 200.000 pubblicazioni in formato cartaceo. Le pubblicazioni digitali e cartacee comprendono, fra l’altro:

- Guida: Cucinare con gli avanzi
- 380 fogli informativi (148 in lingua italiana, 148 in lingua tedesca e 80 bilingui, di cui 94 nuovi o aggiornati nel 2024)
- 12 edizioni del bollettino „Prontoconsumatore“ (6 ed. in lingua italiana e 6 ed. in lingua tedesca)
- 18 edizioni della newsletter (6 ed. in lingua italiana, 6 ed. in lingua tedesca e 6 in lingua ladina)
- libretto contabile (in lingua tedesca e in lingua italiana)
- la Guida pratica per le detrazioni fiscali
- la Guida pratica per il bonus I 10%
- il Vademecum condominiale
- 8 comparazioni di prezzo (3 x energia, piscine, conti deposito, costo della patente/scuola guida, prezzi materiali scolastici, acqua dal rubinetto vs. acqua dal gasatore vs. acqua minerale)
- 1 test sui prodotti (muesli e cereali per la colazione)
- Analisi pluriennale: i servizi postali

Tutte le informazioni inerenti ai nostri comunicati stampa sono reperibili al link: <https://www.consumer.bz.it/it/news>. Tutte le schede informative sono disponibili all'indirizzo [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it), cliccando rispettivamente sul menu “Temi”.

## Sedi distaccate e sportello mobile

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

Ore di apertura settimanali: 18

Inoltre si sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

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

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

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

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

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradio Vinschgau".

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

Ore di apertura settimanali: 15

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

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

Ore di apertura settimanali: 3

### **Bressanone e Chiusa** (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)

Ore di apertura settimanali: 6

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

Ore di apertura settimanali: 1,5 (6 ore mensili)

### **Egna** (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)

Ore di apertura settimanali: 2

### **Lana** (Comune Lana)

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

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

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

Ore di apertura settimanali: 2

### **Trento: CRTCU** (Provincia di Trento)

Ore di apertura settimanali: 20

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

### **Sportello Mobile del Consumatore a Trento**

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

### **Sportello Mobile del Consumatore**

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 130 (+15%)

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

### **Fermate:**

113 fermate nei vari comuni altoatesini: Anterivo, Appiano, Avelengo, Brunico, Caldaro, Casies, Cermes, Certosa, Chiusa, Chiusa, Ciardes, Collalbo, Colle di Isarco, Colma, Cortina, Corvara, Curon, Dobbiaco, Fié allo Sciliar, Fortezza, Gais, Glorenza, La Valle, La Vila, Laces, Lagundo, Magrè, Marlengo, Merano, Mezzaselva, Nalles, Naturno, Nova Levante, Ora, Postal, Prato, Rifiano, Rio di Pusteria, S. Valburga, Salorno, San Candido, San Pancrazio, Santa Cristina, Sarentino, Scena, Selva Gardena, Sestò, Sinigo, Sluderno, Stelvio, Terento, Vandoies, Varna, Villandro e Vipiteno.

## Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 3.696 ulteriori soci singoli attivi. Nel 2024 si è tenuta un'assemblea dei soci.

### Membri del direttivo:

Presidente:	Agostino Accarrino
Vice presidente:	Priska Auer
Membri:	Heidi Rabensteiner, Werner Atz/Herbert Schatzer, Pepi Trebo
Direttrice:	Gunde Bauhofer
Revisore dei conti:	Arnold Zani

Il comitato direttivo si è riunito 10 volte nel 2024.

### Riepilogo finanziario

#### Entrate 2024

Provenienza		± 2023
Provincia	499.500	+0
Contributi progetti ed informazione consumatori	1.624.916	+33
Risorse proprie	129.877	-25
<b>Totale</b>	<b>2.254.293</b>	<b>19</b>

#### Uscite 2024

Progetti (compreso personale)	63,57%
Personale	27,76%
Costi gestione	5,22%
Costi amministrativi	1,65%
Locali	1,64%
Onorari	0,16%

(Il bilancio sarà deliberato ad aprile 2025 dall'Assemblea dei soci.)

#### Collaboratori (al 31.12.2024)

	full-time	part-time
CTCU – Direzione	1	
CTCU – Consulenti	3	6
CTCU – Segreteria/prima consulenza		4
CTCU – Collaboratori per progetti	3	1
CEC – Consulenti	2	3
Sedi distaccate - Consulenti	7	5
Collaboratori occasionali	2	3
<b>Totali</b>	<b>18</b>	<b>22</b>

**Collaboratori volontari: 82**

## **Dove trovarci**

### **Sede centrale:**

39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 941467, info@consumer.bz.it, WhatsApp: +39 351 627 0785 oppure direttamente dal sito www.consumer.bz.it come webchat

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

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

**Centro Europeo dei Consumatori:** da lunedì al giovedì 7.45 – 16.45, venerdì 8 - 12

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

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

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

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

**Sportello Europeo dei Consumatori a Trento:** da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

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

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

**Malles:** ogni 1° giovedì del mese dalle 14:00 alle 16:00

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

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

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

**Vipiteno:** Lunedì dalle 9.00 alle 12.00

**Brunico:** lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, martedì 14 - 17, mercoledì + giovedì ore 9.00 - 12.00

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

**Egna:** giovedì 15-17

### **Centri di consulenza presso i Comuni**

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

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

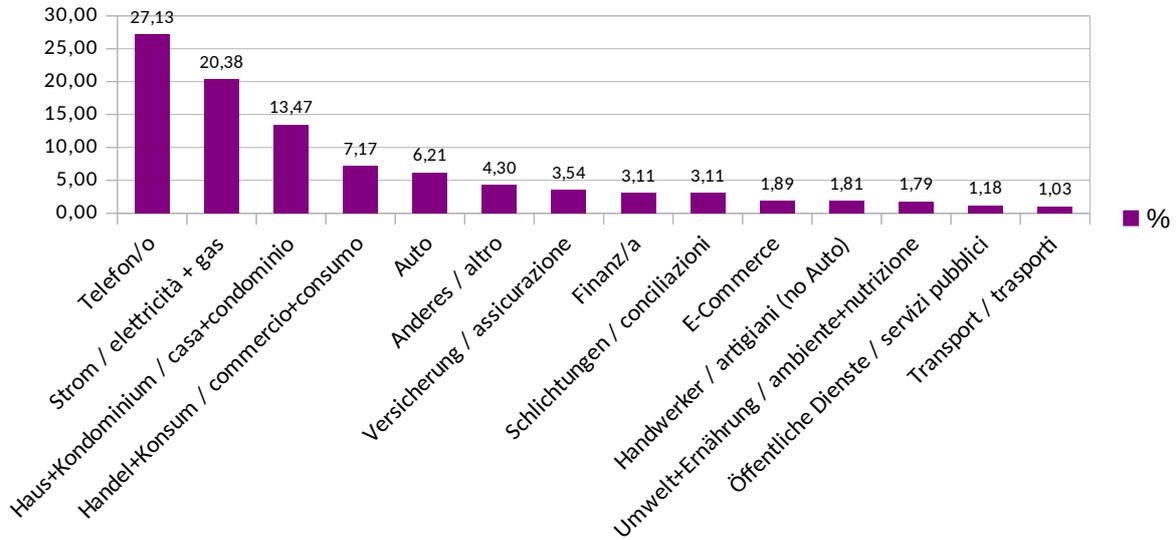
### **Sportello mobile:**

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

## Riepilogo contatti con i consumatori ed attività

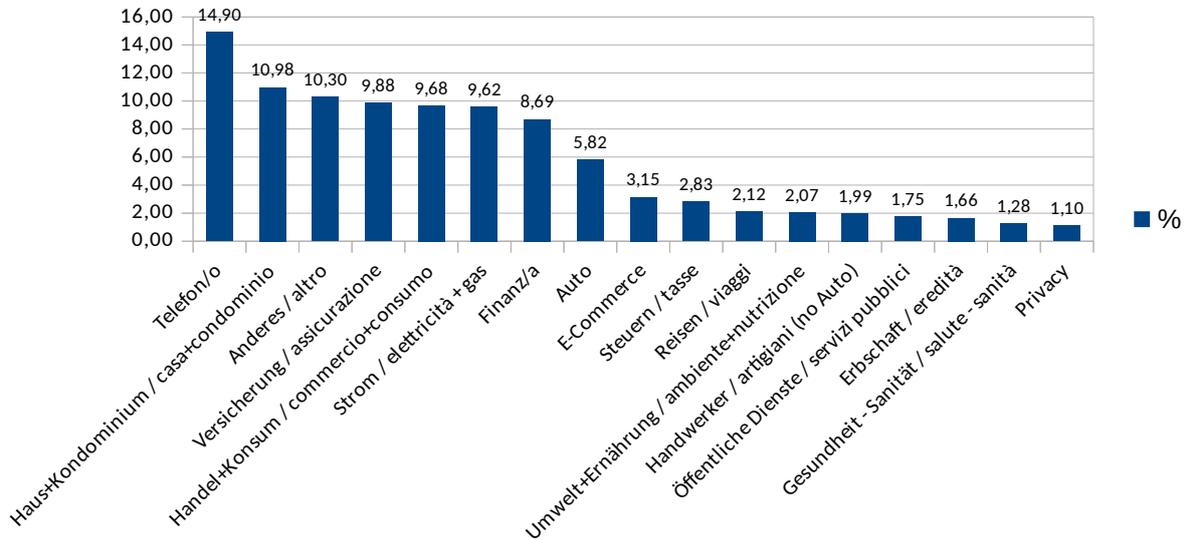
Tipo	2024	2023	± %
Consulenze	7.112	10.444	-31,90
Richieste d'informazione	16.072	12.053	33,34
Conciliazioni seguite	528	701	-24,68
Sportello mobile (113 fermate)	1.114	1.186	-6,07
V-Market	4.752	3.828	24,14
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	7.677	7.788	-1,43
Conferenze, seminari: (partecipanti)	1.974	2.729	-27,67
Scolaresche	2.411	2.209	9,14
Centro Europeo Consumatori	6.277	6.472	-3,01
Punto di contatto ODR	781	1.229	-36,45
<b>Totale contatti con i consumatori</b>	<b>48.698</b>	<b>48.639</b>	<b>0,12</b>
<b>Valore recuperato</b>	<b>1.248.723,74 €</b>	<b>1.471.091,89 €</b>	<b>-15,12</b>
Pubblicazioni distribuite	205.220	203.520	0,84
Comunicati stampa	244	262	-6,87
Conferenze stampa	4	1	300,00
Fiere	1	1	0,00
Interviste	346	343	0,87
Segnalazioni/ricorsi authority e arbitri	20	26	-23,08
Visitatori siti	1.244.082	1.354.649	-8,16
Pagine internet viste	2.045.575	2.190.136	-6,60
Abbonati newsletter	14.466	14.501	-0,24
Utenti del libretto contabile online	18.169	17.889	1,57
Follower/Fans reti "social"	6.914	6.286	9,99

### Casi - maggiori settori (%) totale: 7.112



Davon - di cui: 67,51% Distanz - a distanza | 1,33% Gemischt - misto | 31,16% Im Sitz - in sede  
Di cui: 41% esito positivo | 25,09% chiuso esito non noto | 2,36% esito negativo | 31,42% aperti

### Informazioni - maggiori settori (%) totale: 16.072







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:

**1. Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00

**2. Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, Via Dodiciville 2, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00

### 3. Sedi periferiche

**Bressanone,** via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00\*)

**Brunico,** 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.it](http://www.centroconsumatori.it)

\* solo su prenotazione

**4. Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00

**5. Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.

**6. 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)
- noleggi misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

### servizi online

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

