



Pronto Consumatore

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

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Fondo Dolomiti: interrompere la prescrizione Pagina 3



Pneumatici invernali in estate? Pagina 3



Carburanti a confronto Pagina 4



In voga il second hand Pagina 5



Viaggi & tempo libero



Problemi in vacanza? Il CEC aiuta!

+39 0471 980 939

info@euroconsumatori.org

Vacanze sostenibili

Il turismo è uno dei settori più importanti dell'economia, oltre ad avere conseguenze su società ed ambiente, sulle condizioni di lavoro, sull'approvvigionamento idrico, sulla distribuzione dei redditi, sui diritti reali, sui cambiamenti climatici, sui diritti di bambini e donne. Ma non sono questi i primi pensieri di noi consumatori, quando si avvicina il periodo più rilassante dell'anno. Sicuramente non è facile trovare delle offerte valide dal punto di vista della sostenibilità ecologica e sociale nel variegato mondo dei pacchetti turistici. Anche solo selezionare le proposte migliori da quelle peggiori è spesso difficile. Perciò abbiamo cercato di identificare le qualità di un viaggio sostenibile analizzandone le diverse tappe.

Preparazione

Una buona organizzazione è il prerequisito per un viaggio consapevole. È necessario possedere precise informazioni sulla cultura, la società, l'ambiente e la politica del luogo che si vuole visitare. La qualità dell'albergo e la

preparazione dell'agenzia viaggi sono molto importanti. Se questi dimostrano di essere attenti anche alla sostenibilità, si viaggia meglio.

Trasporti

I danni per l'ambiente possono essere notevolmente ridotti rinunciando ad automobile ed aereo e scegliendo al loro posto i trasporti pubblici. Agenzie impegnate offrono valide alternative all'uso di auto propria. Dal punto di vista del consumo energetico, volare è il modo più dispendioso per viaggiare. Il dan-

no di un viaggio in aereo a Maiorca oppure a Tenerife, è simile a quello di un anno di spostamenti in auto, anche se si considera un consumo di 4 litri per 100 km per l'aereo e 6,5 litri di benzina per 100 chilometri di strada per l'auto.

Nel caso in cui non si riesca a fare a meno dello spostamento in aereo, sarà necessario trovare un rapporto accettabile tra la lunghezza del volo e il tempo di permanenza nel luogo di vacanza. Per esempio, sarebbe bene non volare per distanze sotto i 700 km. Fra i 700 km e i 2.000 km sarebbe opportuno pernottare almeno otto notti; oltre i 2.000 km si dovrebbero avere almeno 15 giorni di permanenza nel luogo di vacanza.

Un consiglio: i viaggiatori possono compensare il danno del viaggio in aereo con offerte ad organizzazioni che organizzano progetti per la salvaguardia dell'ambiente. Agenzie turistiche attente ai problemi ambientali offrono la possibilità di pagare un supplemento per la distanza che verrà usata a questo fine.

	Volo Maiorca (b)	Volo Tenerife (c)	Km/anno con auto (d)
Andata e ritorno in km	2.600	6.600	11.000
Carburante in litri per persona	104	198	550
CO ² per persona in kg (a)	328	624	1.282
Fattore climatico 3 per il traffico aereo	984	1.872	1.282

a) Equivalente in CO²

Club Automobilistico Germania (VCD)

(b) Consumo carburante: 4 litri per 100 chilometri per persona;

(c) Consumo carburante: 3 litri per 100 chilometri per persona;

(d) Consumo di benzina: 6,5 litri per 100 chilometri- macchina; 1,3 persone per macchina



Meta della vacanza

La sostenibilità ecologica e sociale dovrebbe essere considerata anche nella scelta della meta del viaggio. Una vacanza non deve per forza condurre all'estero. Le zone turistiche a noi vicine sono spesso raggiungibili in modo ecologicamente vantaggioso. Vacanze in aree ecologicamente o culturalmente sensibili devono essere preparate più accuratamente e ci si deve affidare solo ad agenzie di viaggi e ad accompagnatori di viaggio competenti. Sapendo ad es. cosa si può fare contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e delle donne in una certa area turistica, si può contribuire alla riduzione di questo fenomeno.

Alloggio

Anche la popolazione locale può approfittare di un alloggio scelto con consapevolezza. Salari e condizioni d'impiego eque sono aspetti importanti da valutare. Una gestione ecologica del centro vacanze può contribuire notevolmente alla diminuzione dei danni ambientali del nostro viaggio. Separando e riciclando la spazzatura laddove la si produce, contribuisce al risparmio di energia e di acqua. I turisti dovrebbero essere informati su comportamenti ecologicamente corretti, come per esempio l'uso del trasporto pubblico locale oppure su particolarità culturali. Importante è inoltre che l'alloggio si trovi al di fuori di aree naturalistiche e che l'architettura sia adeguata.

Cibo

I cibi regionali sono spesso variegati e posseggono molti vantaggi. Verdura fresca e di stagione, prodotti da agricoltura biologica locale, piatti e bevande regionali: questi sono

gli ingredienti della cucina consapevole. Scegliere cibo del posto fa bene all'ambiente e crea posti di lavoro nel luogo in cui vengono prodotti.

Mobilità in vacanza

I modi più sostenibili per spostarsi in vacanza rimangono, come a casa, quello di andare a piedi oppure prendere la bicicletta. L'automobile e altre attività che consumano carburante danneggiano l'ambiente e il clima. Pullman, taxi e treno dovrebbero essere i mezzi di trasporto preferiti. Spesso possiamo trovare vantaggiosi pacchetti-offerte che ci danno la possibilità di accedere a monumenti e musei e di prendere i mezzi pubblici locali.

Attività ricreative

Andare a sciare in elicottero (Heli-skiing), voli turistici sopra l'Himalaya, o escursioni rally nella foresta amazzonica: la richiesta di vacanze spericolate in posti avventurosi è in aumento. Quando una regione viene scoperta dal turismo di massa, i turisti spesso distruggono proprio quello che sono venuti a cercare: un paesaggio tipico con particolarità ambientali. Agenzie di viaggio responsabili offrono attività eco-sostenibili e collaborano con la popolazione locale.

È possibile viaggiare "all-inclusive" in modo sostenibile?

Le opinioni sulla sostenibilità dell' "all-inclusive" sono diverse. In questo tipo di viaggio, l'ospite paga un forfait che include tutte le spese del viaggio. Una volta arrivato nel villaggio turistico, il turista si può dedicare completamente al relax, senza dover pensare

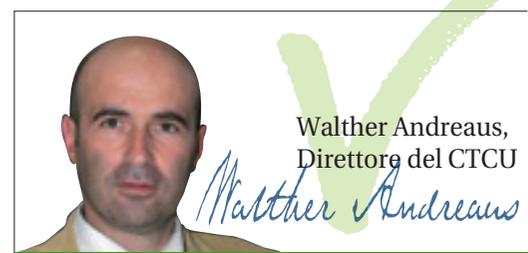
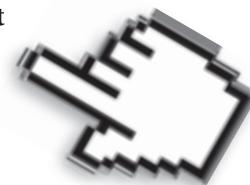
a come procurarsi cibo, bevande ed animazione.

Nel turismo di massa, le grandi strutture turistiche, tipici dell' "all-inclusive" vengono ritenute ecologicamente più vantaggiose rispetto alle piccole case vacanza. Questi vantaggi vengono però annullati, nel caso in cui gli alberghi dispongano anche di impianti di golf, di foreste tropicali nel deserto, di piscine stratosferiche o altre strutture che consumano grandi quantità di acqua ed energia. Anche lo spostamento guidato dei turisti può essere ecologicamente vantaggioso. Gli effetti socio-economici sono invece ritenuti negativi ed ingiusti. In media, solo il 20% delle entrate di un viaggio "all-inclusive" va alla comunità ospitante. L'80% del guadagno viene incassato dalle agenzie di viaggio e dalle linee aeree, che spesso hanno la loro sede all'estero.

Per maggiori informazioni vedasi anche:

www.legambiente.it

www.woof.it



Buon viaggio

Chi vuole davvero "vivere" le vacanze farà bene a scegliere viaggi sostenibili. Non c'è da meravigliarsi se l'interesse per questo tipo di viaggi continua a crescere. Sono sempre di più gli organizzatori di viaggi costosi che includono prestazioni "sostenibili" nelle loro offerte. Vivere la natura, conoscere culture nuove, ammirare paesaggi imponenti – il solo pensiero basta per far nascere in noi la nostalgia di paesi lontani. Ma come fare per riconoscere i viaggi particolarmente rispettosi di ambiente e culture locali? Cosa li distingue? E cos'è davvero equo? Non esistono purtroppo risposte facili a queste domande. Siamo noi consumatori a doverci impegnare per rispondere alle stesse. Alcuni spunti li trovate nell'articolo di apertura, ed ulteriori aiuti si trovano in internet.

Da non dimenticare poi, anche in vacanza, i diritti dei consumatori. Per ogni problema il Centro Europeo Consumatori è a vostra disposizione. Pertanto consigliamo di portare con voi il numero di telefono oppure la e-mail.

E dopo tutto questo: buon viaggio!

Sostenibilità garantita: I certificati ambientali

Più di 30 certificati (inglese: label) garantiscono la sostenibilità ambientale delle strutture turistiche europee. Quali di queste sono però veramente utili? Il portale www.label-online.de (in tedesco) ci consiglia i seguenti certificati:

- Nelle regioni Emilia Romagna e Marche, 135 aziende turistiche portano il certificato di **Legambiente**. Questo marchio raggruppa alberghi e campeggi che offrono cucina regionale, prodotti biologici e noleggio di bicicletta
- **Viabono** è il certificato più noto per il turismo eco-sostenibile in Germania. Tra i requisiti per ottenere questo label risultano la gestione ecologicamente corretta dello stabilimento e un uso economico delle risorse naturali.
- L' "**Österreichisches Umweltzeichen**" è un certificato per agenzie turistiche in Austria. Una volta l'anno, campeggi e alberghi vengono controllati da una commissione certificata dallo Stato. Vengono presi in considerazione fattori come l'uso economico dell'energia e l'utilizzo di prodotti regionali.
- Alberghi eco sostenibili in Svizzera vengono premiati con il "**Steinbock-Label**". I requisiti per il conferimento di questo label includono il consumo di acqua, il trattamento della spazzatura e il mantenimento degli standard ecologici in generale.
- A livello europeo ci sono ca. 250 aziende che si sono meritate la **Chiave Verde** per il management ecologico, la comunicazione e l'educazione e per l'applicazione di vari aspetti della protezione ambientale tecnica.
- L' "**Euro-Fiore**" detto anche "**Certificato dell' ambiente Europeo**" è il certificato rilasciato dalla Commissione Europea per aziende turistiche eco-sostenibili.
- La "**Bandiera Blu**" certifica, su base annuale, porti per barche sportive e stazioni balneari ecosostenibili. Questo certificato premia inoltre comuni e associazioni che si impegnano per una buona qualità dell'acqua, per la comunicazione ambientale e per un management ecologico.

€ Servizi finanziari

Fondo Dolomit: interrompere la prescrizione

Il Centro Tutela Consumatori Utenti assisterà i risparmiatori in azioni giudiziarie collettive risarcitorie contro la Cassa di Risparmio di Bolzano

Come noto, la Cassa di Risparmio di Bolzano nel 2005 ha collocato ad oltre 4.000 risparmiatori dell'Alto Adige un fondo immobiliare chiuso denominato "Dolomit".

La Cassa ha "piazzato" tale fondo sostenendo che lo stesso avesse un grado di rischio assolutamente basso e, quindi, adatto a risparmiatori con profilo di investimento prudente e/o conservativo.

Il suddetto fondo si è rivelato, tuttavia, assolutamente rischioso e di natura speculativa, producendo notevoli perdite finanziarie ai risparmiatori coinvolti.

Per tale motivo già quattro risparmiatori hanno avviato un'azione legale "pilota" davanti il Tribunale di Bolzano con l'assistenza del CTCU. Il consulente tecnico di parte, nominato nella suddetta causa, ha accertato che il Fondo Dolomit era di natura speculativa sin dall'epoca del suo collocamento.

Nel corso del giudizio, la Cassa di Risparmio di Bolzano - come noto - aveva lanciato un' OPS (Offerta Pubblica di Scambio), dichiarandosi disposta a sostituire le originarie quote del fondo con proprie obbligazioni in scadenza al 2022. È stata data facoltà ai risparmiatori di vendere alla Cassa i titoli oggetto dell'OPS, consolidando però una perdita di quasi il 40% del capitale investito. Coloro che, invece, hanno deciso di mantenere i titoli sino a scadenza dovranno ugualmente fare i conti con una notevole perdita in quanto, pur riuscendo ad ottenere a scadenza del titolo la restituzione del 91,50% del capitale nominale inizialmente investito nel Dolomit, non avranno ottenuto interessi né legali, né convenzionali per ben oltre 17 anni (dal 2005 al 2022)!

A coloro, pertanto, che non si ritengono soddisfatti dall'ammontare del recupero parziale ottenuto attraverso l'operazione di OPS e che quindi ritengono di essere stati danneggiati dall'esito dell'investimento nel Fondo Dolomit e che non vogliono attendere l'esito della "causa pilota", il CTCU offre la propria assistenza e coordinamento nell'organizzazione di una o più azioni legali collettive contro la Cassa di Risparmio di Bolzano, volte ad ottenere il ristoro delle perdite subite e/o cumulate.

Gli interessati dovranno:

1. assicurarsi di avere a disposizione copia della seguente documentazione, **antecedente o coeva** alla sottoscrizione di quote del Fondo, per far valutare la propria posizione:

- contratti quadro di negoziazione titoli, ricezione e trasmissione ordini;
- documenti contenenti le informazioni finanziarie e l'attribuzione del profilo di rischio;
- documento sui rischi generali degli investimenti finanziari e relativa ricevuta di consegna;
- ordine e fissato bollato relativi all'acquisto delle quote del Fondo "Dolomit";
- ricevuta attestante la consegna del prospetto informativo e della nota esplicativa relativi al Fondo "Dolomit";
- estratti del deposito titoli relativi ai 12 mesi antecedenti l'acquisto delle quote in oggetto;

2. In assenza di tale documentazione, la stessa andrà richiesta alla banca con lettera.

3. In ogni caso, va spedita alla banca la raccomandata a.r che interrompe i termini di prescrizione per l'eventuale azione legale.

4. Una volta ottenuta la documentazione completa, si può prenotare un appuntamento presso il CTCU per la valutazione dei requisiti per la partecipazione all'azione. In occasione di tale colloquio verrà anche chiarito l'aspetto delle spese legali a carico degli interessati.

5. Facciamo presente che anche chi, a giudizio del CTCU, non dovesse avere i requisiti per la partecipazione all'azione collettiva, potrà decidere di avviare azioni singole, autonome e in proprio a tutela dei propri diritti.

fac-simili lettere

I fac-simili delle lettere sono disponibili presso il CTCU nonché online su www.centroconsumatori.it

Trasporti & comunicazioni

Pneumatici invernali in estate?

In sintesi: non vi è alcun obbligo di montare pneumatici estivi! Il Ministero dei Trasporti impone però che nel periodo dal 16 maggio al 14 ottobre è sì permesso circolare con pneumatici invernali, ma il codice di velocità deve essere conforme a quello riportato sulla carta di circolazione. In caso contrario si è soggetti a sanzioni amministrative di alcune centinaia di euro ed anche alla revoca della carta di circolazione.

Viceversa, nel periodo fra il 15 ottobre e il 15 maggio è concesso montare pneumatici invernali il cui codice di velocità sia "inferiore" a quello riportato nella carta di circolazione.

Nel caso in cui il codice di velocità del pneumatico invernale corrisponda a quello riportato nel libretto, i pneumatici non vanno cambiati.

Ma a prescindere dalle imposizioni di legge vi sono anche gli aspetti pratici da considerare: l'Automobile Club tedesco ADAC

stima che la percorrenza di fermata si allunghi fino al 10%, se si viaggia d'estate con pneumatici invernali. Inoltre, i pneumatici si logorano molto più in fretta.

I test sui pneumatici attuali (ad es. rivista austriaca "Konsument" 4/2014) dimostrano che i grandi nomi non sono garanzia di qualità. In totale sono stati testati 16 pneumatici stretti (185/60 R 15H9) e 17 pneumatici larghi (225/45 R17). Sei dei primi e sette dei secondi si sono assicurati il voto "buono". Miglior piazzamento per le gomme strette è quello del Conti Ecocontact5. Per quelle larghe, invece, è risultato il migliore pneumatico il Goodyear Efficient Grip Performance.



Il codice di velocità è l'ultima lettera del codice del pneumatico. Ecco alcuni esempi:

classe km/h	classi di velocità															
	L	M	N	P	Q	R	S	T	U	H	V	VR	W	ZR	Y	
	120	130	140	150	160	170	180	190	200	210	240	>210	270	>240	300	

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it




Trasporti & comunicazioni

Carburanti a confronto: notevoli le differenze di prezzo

App e banca dati online aiutano nella ricerca del distributore più conveniente

I prezzi dei carburanti in Italia sono i più cari dell'Unione Europea, e i costi per spostarsi in automobile stanno aumentando di continuo. Conviene pertanto eseguire confronti fra i prezzi praticati dai vari distributori di carburante. Questo è possibile grazie all'apposita app "OsservaPrezzi" e alla banca dati online <https://carburanti.mise.gov.it>. La registrazione è obbligatoria per tutti i distributori.

Occhio ai prezzi più convenienti!

I prezzi non risultano purtroppo aggiornati giorno per giorno, ma i gestori dei distributori sono obbligati ad inserire immediatamente ogni eventuale aumento di prezzo praticato. I consumatori possono dunque estrapolare i prezzi più convenienti dei carburanti offerti, indifferentemente dal luogo in cui sono dislocate le stazioni di rifornimento (autostrada, strada a scorrimento veloce, altro tipo di strada). Viene indicato sempre il prezzo più conveniente, ovvero quello "self service", se questo viene offerto per tutto il giorno. Spetta poi ai consumatori prestare la dovuta attenzione e scegliere la pompa "giusta".

Per favore, segnalate eventuali prezzi errati!

Nel caso in cui alla pompa (ovviamente a quella più economica del singolo distributore) risulti un prezzo maggiore rispetto a quello pubblicato sul database del MISE, sono previste, a carico del gestore, delle sanzioni amministrative. L'Autorità competente ad irrogare le sanzioni è il Comune (rispettivamente la Polizia Comunale), nel cui territorio ha sede la stazione di servizio.

Sono notevoli le differenze di prezzo

Confrontando la media dei 10 prezzi più economici con quella dei 10 più cari, emerge una differenza di almeno 10 punti percentuali. Considerando un pieno di 45 litri (benzina self service), sul tragitto Bolzano - Rovereto, la differenza fra il distributore più caro e quello più economico è di quasi 12 euro.

Un controllo un po' più approfondito rileva però che alcuni dei gestori più convenienti non sono presenti nella app. Il CTCU auspica che anche i gestori ad oggi "mancanti" decidano a favore di un inserimento del proprio impianto nel database, per permettere ai consumatori scelte ancora più mirate.


Abitare, costruire & energia

Bonus mobili ed elettrodomestici: attenzione al limite di spesa

La Legge di Stabilità 2014 (Legge 27/12/2013 n. 147 - G.U. 27/12/2013) ha prorogato fino al 31 dicembre 2014 l'agevolazione fiscale prevista per l'acquisto di mobili ed elettrodomestici, riducendo però l'importo entro il limite massimo della spesa sostenuta per la ristrutturazione, qualora inferiore a 10.000 euro.

In altre parole: l'importo da portare in detrazione per l'acquisto di mobili ed elettrodomestici non può essere superiore all'importo portato in detrazione per le spese di ristrutturazione qualora fossero inferiori all'importo di 10.000 euro.

Purtroppo negli ultimi mesi c'è stato un continuo dietrofront per quanto concerne il tetto massimo ammesso del bonus mobili dai vari decreti legge, poi decaduti per mancata conversione, di modo che il contribuente non ha più certezza su come comportarsi. Non si esclude comunque che subentrino altre modifiche di legge, ragion per cui si raccomanda di seguire la materia attentamente, onde sfruttare al massimo detta agevolazione senza incorrere in errori.

Le Guide fiscali dell'Agenzia delle Entrate, pubblicate sul sito www.agenziaentrate.gov.it, "Mini guida Bonus mobili ed elettrodomestici" edizione febbraio 2014 e "Guida Ristrutturazioni edilizie: le agevolazioni fiscali" edizione febbraio 2014 riportano esplicitamente il richiamo che le spese detraibili per Bonus Mobili 2014 non possono comunque essere superiori a quelle sostenute per la ristrutturazione del fabbricato cui sono destinate (qualora inferiori a 10.000 euro).

Ultime notizie (15/05/2014): con il cd. "decreto casa" (n. 47/2014) è stato reintrodotta l'importo massimo di 10.000 euro, indipendentemente dall'entità dei lavori di risanamento.



Il caso del mese

L'Arbitro Bancario Finanziario si pronuncia sulla colpa in caso di furto di carte Bancomat

Alla sig.ra Anna, in occasione di una festa fra amici in un locale pubblico, era stata sottratta la borsetta, nella quale era anche custodita la tessera bancomat "Postamat" oltre a vari effetti personali. Accortasi del furto, Anna provvedeva subito al blocco della carta e sporgeva denuncia presso la locale stazione dei Carabinieri. Qualche giorno dopo, constatava la presenza sul suo estratto conto di numerose operazioni da lei non effettuate, avvenute dopo il blocco della carta. I prelievi illeciti ammontavano oltre 3.303 euro. Presentava pertanto a Poste dichiarazione di disconoscimento delle stesse e ne chiedeva l'immediato rimborso sul conto. Poste rifiutava la richiesta di rimborso delle somme, adducendo che le operazioni erano state effettuate con l'utilizzo della carta e con l'esatta digitazione

del PIN. La cliente, assistita anche dal Centro Tutela Consumatori Utenti, decideva di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'ABF, dopo attenta valutazione del caso, decideva che la cliente aveva diritto al rimborso delle somme illecitamente prelevate dal suo conto, con applicazione a suo carico, tuttavia, della franchigia di 150 euro prevista dal D.Lgs 11/2010 (che ha recepito la Direttiva 2007/64/CE sui pagamenti elettronici). L'ABF ha ritenuto, fra le altre cose, che l'intermediario non avesse fornito adeguata prova della colpa grave della cliente, come previsto sempre dal D.Lgs 11/2010. Una bella soddisfazione per la cliente, dopo lo spavento del furto e dell'illegittima sottrazione di denaro dal suo conto!

 Consumo critico

Di tendenza gli acquisti di seconda mano:

con il "second hand" qualcosa di nuovo
Il "mercato dell'usato" del CTCU in via Crispi a Bolzano aiuta ad evitare i rifiuti della società dei consumi

Vendere e comprare merce di seconda mano significa da un lato liberarsi di beni e prodotti che non ci piacciono o non ci servono più, dall'altro trovare qualcosa che possa invece esserci utile o solamente piacere. Non importa il luogo in cui ciò avvenga, sia esso il mercatino delle pulci sotto casa, internet oppure i negozi di seconda mano, come il V-Market del Centro Tutela Consumatori Utenti, in via Crispi a Bolzano.

"Permettersi qualcosa di nuovo un po' più spesso", questo è il motto – anche se magari l'oggetto "nuovo" è già un "po' usato". Gli acquisti di seconda mano ci permettono anche di possedere cose che costano poco o meno di quelle comprate nuove, non importa se strumenti musicali, attrezzatura sportiva, computer o macchine fotografiche reflex. Acquistare di seconda mano significa, in definitiva, comprare ad un prezzo più conveniente.

E per chi consideri i vecchi averi sì preziosi, ma un po' noiosi, vi è la possibilità di metterli in mostra e in vendita al mercatino delle pulci oppure di consegnarli al "mercato dell'usato"

del CTCU. **Perché non c'è quasi nulla che non possa trovare un altro degno proprietario!**



Zweiterhandmarkt | mercato dell'usato
Verbraucherzentrale | Centro Tutela Consumatori

V-Market - via Crispi, 15/A, Bolzano
lunedì: 15.00 - 18.00 - da martedì a venerdì:
9.00-13.00 + 15.00-18.00
sabato: 9.00-18.00
Tel. 0471-053518 - Fax 0471-053519
E-Mail: info@vmarket.it

 Trasporti & comunicazioni

Antitrust e società di recupero crediti

GE.RI. Gestione Rischi s.r.l. e Elliot s.r.l.:

adottata la misura cautelare della sospensione della prassi sleale

Molti consumatori si sono rivolti anche al Centro Tutela Consumatori Utenti, lamentando di essere continuamente disturbati da chiamate ed sms di queste società che, con qualsiasi mezzo, chiedono il pagamento di importi per crediti inesistenti o prescritti. I consumatori sono spaventati e si ritengono anche minacciati dalla forma usata per le richieste.

Dopo innumerevoli segnalazioni, l'Antitrust ha aperto un procedimento nei confronti delle due società per accertare eventuali prassi commerciali sleali.

Data l'insidiosità del comportamento segnalato, l'Antitrust ha preferito adottare la misura cautelare della sospensione della presunta attività sleale in attesa della conclusione del procedimento.

Il nostro consiglio per i consumatori che ricevono richieste di pagamento da società di recupero crediti per conto di compagnie telefoniche o di fornitori di energia o per qualsiasi altro tipo di credito è innanzitutto quello di non spaventarsi. In particolare ricordate che per i contratti telefonici prima di essere citati in tribunale si deve passare obbligatoriamente per la cd. conciliazione!

Prima di pagare qualsiasi importo a queste società, è sempre opportuno inoltre verificare la fondatezza di quanto richiesto.

Per qualsiasi informazione, aiuto o consulenza il CTCU è sempre a disposizione.



Il clima chiama

Trattato transatlantico sul commercio e gli investimenti (TTIP):

una benedizione o una maledizione per i consumatori?

Il CTCU teme che l'interesse alla "crescita" prevalga su altre istanze

Dal luglio dello scorso anno l'Unione Europea e gli Stati Uniti stanno negoziando, a porte chiuse, il Trattato transatlantico sul commercio e gli investimenti (TTIP). Fra qualche settimana i negoziati dovrebbero entrare nel vivo. Tale accordo potrebbe anche costituire un'opportunità per l'economia e per i consumatori, nel caso in cui conducesse ad un mercato più sicuro ed equo per i consumatori europei ed americani, e nel caso in cui favorisse un modello economico rispettoso delle risorse del pianeta. Il Centro Tutela Consumatori Utenti teme però che l'interesse esclusivo riguardo la "crescita" finisca per avere la prevalenza sulle richieste dei consumatori e su quelle volte all'uso sostenibile delle risorse ambientali e del pianeta.

I punti critici riguardano, ad esempio, gli standard di sicurezza e di igiene degli alimenti e dei prodotti agricoli, che differiscono di molto fra le due sponde dell'Atlantico, ma anche altri settori, come ad esempio la legislazione sui prodotti chimici o quella relativa ad aspetti ambientali oppure ancora quella relativa all'autorizzazione di prodotti medicinali o alle questioni della proprietà intellettuale.

Resta poi aperta la domanda se il trattato comprenderà o meno le regole sui prodot-

ti finanziari. In caso affermativo, bisognerà assicurarsi che non vengano depotenziate le regole introdotte dopo le recenti crisi dei mercati finanziari, volte a garantirne la stabilità ma soprattutto la tutela di investitori e consumatori. Come per altri trattati già esistenti, anche il TTIP pare prevedere particolari diritti agli investitori. Questi potrebbero ad esempio "promuovere cause legali" contro gli Stati – e quindi i contribuenti – per ottenere risarcimenti pecuniari, nel caso in cui uno Stato abbia emanato, secondo il giudizio dell'investitore, una legge in contrasto con il contratto concluso e che "abbia messo in dubbio" l'investimento fatto. La questione non verrebbe però discussa davanti ad un giudice, ma al di fuori dei tribunali, davanti ad un collegio di mediatori o arbitri (non di promanazione pubblica).

Tutti gli ambiti citati sono ad altissimo "interesse pubblico", ed eventuali modifiche della legislazione andrebbero discusse pubblicamente. Finora però i negoziati sono stati condotti in modo tutt'altro che trasparente e pubblico!

Intanto la parola passa al Parlamento Europeo, ai Parlamenti nazionali degli Stati membri ed alla società civile.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Abitare, costruire & energia

Nulla di fatto con l'iniziativa Gruppo Acquisto Energia (G.A.E.)

Non esiste un "mercato" dell'energia e del gas! – Il CTCU chiede "cooperative di energia" per i consumatori. I consumatori non vogliono più essere "vacche da mungere" in mano agli speculatori

Partendo da numerose richieste di utenti di energia e gas, il CTCU aveva dato vita all'iniziativa del "Gruppo di acquisto per l'energia elettrica e il gas", in breve GAE, per far ottenere ai clienti finali prezzi più vantaggiosi di luce e gas. Quasi 7.000 famiglie in regione avevano aderito entusiasticamente al gruppo. Il CTCU ha portato avanti l'iniziativa con notevole impegno di tempo e forze. A fine gennaio è stata così bandita un'asta per 21 milioni di kWh di energia e 3,7 milioni di m3 di gas fra oltre 70 società di vendita. Allo scadere del termine del bando ci si è dovuti confrontare però con un'amara realtà: al CTCU non è pervenuta neppure un'offerta di interesse. Solamente una società di vendita (altoatesina) ha presentato la propria offerta standard, già accessibile a tutti i consumatori domestici locali. L'iniziativa ha quindi dovuto registrare un esito inatteso e non ha prodotto il risultato sperato. Al CTCU si constata con grande rammarico come l'iniziativa, partita sotto i migliori auspici, sia rimasta "vittima" di una mancanza, di fatto, di concorrenza nel mercato dell'energia e del gas, a tutto danno dei consumatori.

La Provincia non può restare ferma a guardare e deve quindi prendere in mano la situazione!

La politica provinciale viene invitata ad occuparsi quanto prima di questa richiesta dei cittadini. Quale primo passo, sarebbe opportuno realizzare uno studio di fattibilità, comprensivo di modello di finanziamento, che analizzi la possibilità di far agire i cittadini direttamente sul mercato, tramite cooperative di energia dei consumatori, preesistenti o da creare allo scopo.

Cosa possono fare i clienti finali?

In attesa che cambino davvero le cose, ai clienti finali non resta al momento che consultare il "Trovaofferte" sul sito dell'AEEG (www.autorita.energia.it), e cercarsi, seppur con la dovuta prudenza ed attenzione, un'offerta buona per le proprie esigenze. Rispetto al cd. "prezzo di maggior tutela" è possibile realizzare ad oggi risparmi di spesa intorno al 10% per l'energia elettrica e all'8% per il gas. Se consideriamo che le tariffe italiane sono fra le più alte in Europa non si può parlare davvero di "offerta" al mercato. I margini di risparmio dovrebbero essere ben maggiori!

Il giroscopio · Il giroscopio

Certificato energetico in Alto Adige: quando va prodotto?

Quando in Alto Adige viene costruito oppure venduto un immobile, oppure viene semplicemente stipulato un nuovo contratto di locazione, serve il certificato energetico.

In caso di risanamenti questo è necessario per accedere ai bonus di cubatura, alle detrazioni fiscali ed ai contributi provinciali dell'ufficio risparmio energetico.

A seconda dell'età e delle condizioni energetiche dell'immobile, e anche a seconda dello scopo per il quale serve il certificato energetico, è possibile scegliere tra le varie tipologie. Sul sito del CTCU www.centroconsumatori.it trovate un breve riepilogo dei vari certificati.

€ Osservatorio conti correnti del CTCU: conti online sempre vantaggiosi

Sui costi incide l'anzianità del conto.

Anche quest'anno il CTCU ha effettuato l'ormai tradizionale comparazione dei costi dei conti correnti (a pacchetto, descrizione vedasi più in avanti) allo sportello e online. Si confermano buone possibilità di risparmio per chi utilizza i conti online rispetto ai tradizionali conti allo sportello. Soprattutto i giovani sfruttano queste possibilità. Attenzione all'anzianità del conto: è questo uno dei principali fattori che incide sul costo complessivo di un c/c. Comparare conviene a chiunque, sia a chi possieda già un conto, sia a chi si appresti ad aprirne uno.

Il confronto – Quanto si spende per un conto corrente (a pacchetto) all'anno?

Nel dettaglio:

"conto giovani": il costo a pacchetto di un conto con operatività allo sportello varia da un euro (Conto Chili della Cassa di Risparmio) ai 151,38 euro all'anno; da zero (Conto Arancio della ING) a 140,60 euro all'anno per quello con operatività on line.

"conto famiglia con operatività media" (228 operazioni all'anno): i costi variano dai 36 euro (Conto Yellow) ai 147,25 euro all'anno, allo sportello; da zero (Conto Arancio – Conto IW Bank) ai 102,46 euro all'anno, se online.

"conto pensionati con operatività bassa" (124 operazioni all'anno): si va dai 6 euro (Conto Italiano ZIP Base di MPS) ai 100,50 euro/anno, allo sportello e da zero ai 57,00 euro/anno, se online.

Avviso ai pensionati con una pensione inferiore ai 1.500 euro e a chi percepisce un reddito basso: in questi casi si ha diritto ad aprire un cd. conto di base gratuito (per maggiori informazioni vedi sito del CTCU sotto "Servizi finanziari/attualità/conti base")!

Le tabelle del confronto ed altre informazioni utili sono disponibili sul sito www.centroconsumatori.it.

Il giroscopio · Il giroscopio

Evidenti i rischi legati all'inquinamento elettromagnetico

Il recente convegno internazionale promosso dalla "Kompetenz Initiative" sottolinea la necessità di intervenire per limitare i danni prodotti dall'inquinamento elettromagnetico. Anche la nostra Provincia dovrebbe considerare seriamente la necessità di adottare almeno il principio di precauzione!

I rischi legati ai livelli attuali di inquinamento elettromagnetico generale non possono più essere taciuti. È questo il risultato su cui concordano senza riserve le numerose personalità giunte dalla Germania, dall'Austria, dalla Svezia (col supporto di organizzazioni a livello europeo) per partecipare al convegno pubblico svoltosi nella città tedesca di Würzburg nello scorso aprile.

La minaccia è stata finora gravemente sottovalutata: l'aumento esponenziale di fonti di radiazioni elettromagnetiche nella vita quotidiana - non solo antenne, ripetitori, ma anche wi-fi, cordless, sistemi wireless di vario tipo - sta provocando una situazione di esposizione generale di tutti coloro che vivono e lavorano in una qualsiasi realtà urbana o extraurbana, che supera di gran lunga il bassissimo livello di esposizione alle radiazioni cui siamo stati abituati dall'evoluzione biologica. In particolare i bambini, le donne incinte e persone indebolite ne soffrono.

Gli atti del convegno sono disponibili online all'indirizzo www.kompetenzinitiative.net. Per informazioni è a disposizione il nostro servizio di consulenza a Bolzano, telefono 0471 941465, Mail infoconsum@centroconsumatori.it

Contratti "porta a porta" di energia e gas

CTCU: non date in visione copie di bollette e non lasciate i vostri dati personali!

Attenzione quando qualcuno suona alla porta di casa e si presenta con frasi del tipo: "Le va di pagare di meno la bolletta della luce; le offriamo uno sconto interessante sul prezzo dell'energia. Ci può mostrare copia della sua bolletta, così guardiamo assieme qual'è il suo consumo annuo di energia". Spesso tali persone sono insistenti e quasi sempre riescono a farsi mostrare e anche consegnare copia di una bolletta.

Soprattutto se non siete interessati a cambiare la vostra attuale società fornitrice di energia e gas, dite semplicemente di "no, non mi interessa!". Non consegnate o mostrate alcuna bolletta ad estranei che si presentano alla vostra porta e soprattutto non indicate loro alcun vostro dato personale o del vostro punto di fornitura (POD o Pdr). Al limite, per chi fosse interessato a valutare l'offerta di una nuova società, potete chiedere che vi venga lasciata copia di una generica informativa precontrattuale, ma senza, ripetiamo, dare i vostri dati o firmare alcunché.

Per assistenza: CTCU "Sportello Energia" - sede di Bolzano, via Dodiciville, 2 - tel. 0471 975597

Compravendita immobiliare: le proposte irrevocabili d'acquisto sono nulle

La Corte di Cassazione sul punto è chiara! Le proposte irrevocabili di acquisto, sottoscritte dal venditore e compratore, sono nulle se prevedono la stipula di un futuro contratto preliminare!

È prassi che in corso di una trattativa per l'acquisto di un immobile, l'agente immobiliare faccia sottoscrivere all'interessato acquirente una proposta irrevocabile di acquisto, nella quale si propone di acquistare l'immobile a un certo prezzo, impegnandosi, in caso di accettazione della proposta da parte del potenziale venditore, a sottoscrivere entro una certa data il contratto preliminare, per poi procedere in un secondo momento con il contratto definitivo. In concomitanza alla sottoscrizione dei vari atti viene solitamente pagato un importo a titolo di caparra confirmatoria.

La Cassazione definisce la proposta irrevocabile d'acquisto come il contratto in virtù del quale le parti si obbligano a stipulare un successivo contratto ad effetti obbligatori, ovvero un "contratto preliminare di un preliminare" e quindi nullo, per difetto di causa, non essendo meritevole di tutela l'interesse di obbligarsi ad obbligarsi, in quanto produttivo di un inutile complicazione.

Il consiglio del CTCU è comunque sempre quello di non firmare mai in fretta e furia una proposta irrevocabile d'acquisto con la paura di perdere l'affare: un vero e proprio contratto preliminare tutela meglio gli interessi di acquirente e venditore.

Maggiori informazioni:
www.centroconsumatori.it

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



Mondiali in Brasile: guida dell'ECC-Net con i consigli utili

Il Centro Europeo Consumatori ti informa sui tuoi diritti di consumatore in Brasile. Parti informato con la guida "Mondiali in

Brasile 2014". Riassume tutto ciò che c'è da sapere per godersi appieno la permanenza in Brasile.

Di quali documenti hai bisogno? Quali sono i tuoi diritti di passeggero? Come puoi assicurarti della qualità del tuo hotel? Come raggiungere lo stadio? Cosa è bene sapere quando si fa shopping o si cena fuori? Quali metodi di pagamento sono accettati dai negozianti? Come evitare bollette telefoniche salate? Quali numeri chiamare in caso di emergenza? Tutte queste domande trovano tutte una risposta nella guida del Centro Europeo Consumatori che contiene anche il prospetto di tutte le partite e un mini vocabolario con le parole utili da sapere per farsi capire in Brasile.

Maggiori informazioni:
www.euroconsumatori.org

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti
Via Dodiciville 2, Bolzano

Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914

info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it

Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995

Direttore responsabile: Walther Andreas

Redazione: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero

Coordinamento e grafica: ma.ma promotion

Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti

Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.

Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



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

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati. Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it. Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

Orari: lun-ven h 9-12, lun-gio h 14-17

Filiali (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Pocolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

Cosa offriamo

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).

Chi siamo

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.

Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.

Informazioni 24 ore su 24:

www.centroconsumatori.it

- ▶ Le nostre risposte alle Vostre domande frequenti– FAQ
- ▶ Check-Up assicurativo
- ▶ Calcolatore sinistri bonus-malus
- ▶ Phonerate: calcolatore tariffe per fisso, mobile ed internet
- ▶ Raccolta lettere tipo
- ▶ Calcolatore conti correnti
- ▶ Confronti e comparazioni: mutui, conti bancari, energia elettrica, gas
- ▶ Tutte le info attuali del CTCU
- ▶ bilancio familiare online:
www.contiincasa.centroconsumatori.it



Il 5 per mille per la forza dei consumatori

**Non costa nulla!
Basta un'attimo
e la tua firma.**



Sportello Mobile Giugno

06	09:30-11:30 Marlungo, Piazza Comune
10	09:30-11:30 Castelbello, Piazza Comune Z* 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler Z*
11	09:30-11:30 Nova Levante, Mercato contadini
12	09:30-11:30 Santa Valburga Ultimo, parcheggio casa di riposo
13	09:30-11:30 Monguelfo, Piazza Rieder
16	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza Kraus
20	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
23	09:30-11:30 Laces, Piazza Comune
25	09:30-11:30 San Candido, mercato Z* 15:00-17:00 Brunico, Bastioni Z*

Luglio

08	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler Z*
18	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
25	09:30-11:30 S. Leonardo, Piazza Raiffeisen Z* 15:00-17:00 Brunico, Bastioni Z*

Z*: servizio informativo sui prezzi delle cure odontoiatriche



Consulenza

▶ **consulenza generale:**

lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

- ▶ **consulenze specialistiche** (su appuntamento)
- ▶ **diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)
- ▶ **telecomunicazioni**
- ▶ **servizi finanziari**
- ▶ **assicurazione e previdenza**
- ▶ **questioni condominiali**
- ▶ **abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer h 10-12, Tel. 0471 97 55 97, consulenza tecnica: mar h 9-12.30 + h 14-16.30 (Tel. 0471 30 14 30)
- ▶ **alimentazione:** mer h 10-12 + h 14-17, gio 9-11
- ▶ **elettrosmog/consumo critico:** lun+mar h 10-12 + h 16-18, Tel. 0471 94 14 65
- ▶ **questioni fiscali:** gio h 14-16
- ▶ **conciliazioni**
- ▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-gio h 10-12 + h 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



Informazioni

▶ Pronto Consumatore – bollettino mensile (anche online alla voce "News")

- ▶ biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili
- ▶ Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale
- ▶ Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)
- ▶ Puntopiù: I vostri diritti in onda (Rai Alto Adige)
- ▶ Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì h 18, replica sabato h 21
- ▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, h 10



e ancora

- ▶ test
- ▶ noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)
- ▶ accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.
- ▶ Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



Formazione

- ▶ "incontri del venerdì"
- ▶ medioteca
- ▶ conferenze
- ▶ visite di scolaresche
- ▶ moduli didattici

Centro Europeo dei Consumatori

questioni consumeristiche transfrontaliere:
lun-ven h 8-16, via Brennero 3, Bolzano
Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Associazione partner: CRTCU – Trento
www.centroconsumatori.tn.it

Informazioni sui costi delle cure odontoiatriche: mer 9-12 e 14-16 presso la sede del CTCU a Bolzano

Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il 5 per mille dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: 94047520211.