



# Pronto Consumatore

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

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



**Il costo dell'acqua da bere**

Pagina 5



**Lascito digitale e previdenza digitale**

Pagina 7



**Bonus Prima Casa Under 36**

Pagina 5



**Consulenza gratuita in tema di successioni**

Pagina 6



Consumo critico

## Il coraggio è equo

*Come si è sviluppato e affermato il commercio equo e solidale all'interno della società altoatesina*

tradotto da Naomi Vacalebre

**Assemblea dei soci**  
**26.04.2024**  
**Pagina 3**



### Bressanone fa la storia d'Italia

"Fatelo", diceva il vescovo Joseph Gargitter nel 1980 a Christine Baumgartner e Rudi Kiebacher. Nello stesso anno, i due insieme alla collaborazione di otto persone tutti con la stessa visione aprivano la prima Bottega del Mondo in Italia in Via Bruno a Bressanone.

La diocesi ha messo a disposizione gratuitamente due spazi. A quel tempo, il discorso pubblico sulla globalizzazione non era ancora iniziato, il che rende ancora più sorprendente la fiducia del vescovo altoatesino negli utopisti di Bressanone.

In molti, tra gruppi, associazioni e singole persone dedite a questa nuova tematica hanno riconosciuto

fin dall'inizio che la giustizia crea pace. Si sono impegnati in contesti internazionali e in attività locali. Erano consapevoli che la nostra prosperità si basa in gran parte sulla povertà e sullo sfruttamento di altre persone.

Ciò che è iniziato in Alto Adige verso la fine degli anni '70 è cresciuto fino a diventare un movimento riconosciuto all'interno del commercio equo e solidale (Fair Trade): 13 Botteghe del Mondo lavorano ora insieme in tutta la regione creando la Rete delle Botteghe del Mondo altoatesine. Ci sono 12 cooperative sociali autonome che decidono autonomamente la gamma di prodotti equi da esporre ma ciononostante sono tutte molto vicine tra loro.

### Bolzano fonda la prima organizzazione di importazione in Italia

Dopo Bressanone nel 1985 nasce la *Bottega del Mondo Bolzano*. Tre amici, nonché studenti, motivati dallo stesso obiettivo Rudi Dalvai, Heini Grandi e Antonio Vaccaro importavano in Italia i prodotti artigianali di piccoli produttori provenienti da diverse parti del mondo tramite l'organizzazione austriaca EZA e quella tedesca GEPA. La merce si trovava presso la dogana e solo un giorno prima dell'apertura della bottega riuscivano a ricevere i prodotti che poi durante la notte venivano messi sugli scaffali. Nonostante le difficoltà l'idea è stata ben accolta e il negozio in poco tempo ha fatto il tutto esaurito. Ma da dove avrebbero potuto importare le merci in futuro per non essere esposti a dazi doganali a lungo termine? I tre amici così hanno deciso di fondare la prima organizzazione italiana per l'importazione di prodotti del commercio equo e solidale. Sognavano in grande, ma avevano pochi soldi. L'organizzazione italiana di importazione CTM Altromercato riesce finalmente a prendere piede grazie al contributo dell'imprenditore Lorenz Pan che credendo nella loro idea presta 25 milioni di lire. Questo denaro ha permesso loro di fare affari. Dopo tre anni l'organizzazione è riuscita a ripagare il prestito con gli interessi.

A livello nazionale, gli esempi altoatesini sono stati seguiti da 250 botteghe. Quasi cinque anni fa (novembre 2019) è stata aperta a Castelrotto la più giovane delle 13 Botteghe del Mondo altoatesine. Altre botteghe si trovano a Campo Tures, Brunico, Merano, Vipiteno, Dobbiaco, Val Gardena, Lana, Egna, Laces e Chiusa.

## Passi verso una maggiore solidarietà

Attraverso la Bottega del Mondo di Bressanone nel 1990 nasce l'Organizzazione per un mondo solidale (OEW). Ancora oggi, i suoi dipendenti si impegnano per un pianeta in cui la giustizia sociale e ambientale venga messa al primo posto. Con campagne, eventi e offerte educative, fanno luce su contesti globali e sensibilizzano l'opinione pubblica, soprattutto quella Altoatesina, sul consumo critico e su una società libera da pregiudizi. Lavorano a stretto contatto con le Botteghe del Mondo.

L'idea del commercio equo e solidale è rimasta la stessa: le condizioni di vita degli artigiani e dei piccoli agricoltori del Sud del mondo devono essere migliorate, l'acquisto dei loro prodotti deve essere garantito a lungo termine, devono essere pagati prezzi equi e gli intermediari devono essere eliminati. Ma non è tutto: oltre ad offrire una reale alternativa al commercio convenzionale, il movimento del fair trade è anche politicamente impegnato a salvaguardare le condizioni commerciali nel mondo e renderle più eque. Oltre al commercio e al lavoro politico, l'istruzione è un pilastro importante per il commercio equo e solidale. Le Botteghe del Mondo, le associazioni e le istituzioni educative stanno lavorando per far conoscere meglio il commercio equosolidale.

## Abiti alla moda e chic

Ogni decisione del consumatore ha conseguenze globali e spesso ha un effetto di sfruttamento sull'uomo, sugli animali e/o sull'ambiente. Il colore dell'acqua di molti fiumi in Cina riflette i colori della moda della stagione successiva. Questo rende chiaro quanto l'industria della moda sia negligente nei confronti dell'ambiente. Un esempio lampante di condizioni di lavoro precarie è stato il crollo della fabbrica di abbigliamento Rana Plaza in Bangladesh nell'aprile 2013. Più di 1.200 lavoratori sono rimasti uccisi e altri 2.500 feriti. Il disastro è passato alla storia mondiale come il peggior incidente in un'industria tessile e ha scatenato un'ondata di solidarietà per i lavoratori colpiti. Questo ha dato origine al Movimento Fashion Revolution, che da allora si batte per condizioni di lavoro eque in tutto il mondo. [www.fashionforfuture.bz.it](http://www.fashionforfuture.bz.it)

## Termine non protetto: "equo"

In quest'epoca di greenwashing e fairwashing, c'è un numero crescente di aziende che sviluppano i propri marchi che spesso sono meno rigidi di quelle della WFTO. A differenza della parola "biologico", la parola "fair" non è protetta e può quindi essere utilizzata in qualsiasi modo.

## L'Organizzazione Mondiale del Commercio Equo e Solidale (WFTO)

WFTO è stata fondata nel 1986 come International Fair Trade Association (IFAT). Si tratta di un'associazione globale con oltre 350 membri in più di 70 paesi che si impegna al 100% per il commercio equo e solidale. Tra questi vi sono i gruppi e le reti di produttori, le organizzazioni di commercializzazione, gli importatori del commercio equo e solidale, le associazioni delle Botteghe del Mondo e le organizzazioni di sostegno. Circa il 72% dei membri proviene dal Sud del mondo. La WFTO è l'unica rete globale che rappresenta le organizzazioni del commercio equo e solidale lungo l'intera filiera di produzione, dalle organizzazioni di produttori alle vendite.

## Volontari per un mondo sostenibile

Nessuna Bottega del Mondo potrebbe funzionare senza volontari. Questi includono fondatori, addetti alla vendita, presidenti di associazioni e altri sostenitori di vari progetti. Generazioni, generi e background diversi si incontrano, si creano momenti belli, divertenti, preziosi, unici e i volontari sono felici di aumentare l'accettazione tra la popolazione.

## Parte di un quadro più ampio

Come alternativa ai meccanismi di sfruttamento del commercio convenzionale, il commercio equo e solidale è diventato un movimento globale. Sebbene sia ancora un concorrente in via di estinzione per le masse di consumatori di questo mondo globalizzato, è inserito sempre più in una moderna società (consumistica) che affronta le proprie responsabilità ed è sempre più socialmente sensibilizzata e attenta all'ambiente. Il commercio equo e solidale non funziona da solo e non mira a farlo. A volte è visto come un concorrente dei prodotti locali o dei movimenti di second-hand. Non è un aut aut, è un entrambi/e. Insieme, questi movimenti creano un Alto Adige più

sensibile e un mondo più stabile.

La Giornata del Commercio Equo e Solidale si celebra ogni anno in tutto il mondo il secondo sabato di maggio, quest'anno l'11 maggio. La festa della mamma ricorre il 12 maggio. "La festa della mamma di domenica sarebbe un'ottima occasione per fare un regalo equo. Questo significa: fiori equosolidali, cioccolato o prodotti artigianali equosolidali", conclude Brigitte Gritsch, coordinatrice delle Botteghe del Mondo dell'Alto Adige.

[www.weltladen.bz.it](http://www.weltladen.bz.it)



Gundel Bauhofer  
Direttrice  
del CTCU

## "Meno è meglio"

L'articolo di apertura di questo numero del Pronto Consumatore presenta la rete delle Botteghe del Mondo dell'Alto Adige: da oltre 40 anni i suoi membri fanno grandi cose per donare un futuro migliore a molte persone in tutto il mondo.

La Giornata del Commercio Equo e Solidale, che precede la Festa della Mamma, può essere una buona occasione per fare il punto sui nostri modelli di consumo. A tal riguardo, si addice il motto "less is more" (meno è meglio), soprattutto nel caso della cd. "fast fashion" ("la moda veloce"). Chi riesce a resistere alle tentazioni della fast fashion crea infatti un grande "more", cioè un significativo valore aggiunto: meno inquinamento ambientale, meno sostanze chimiche, meno sfruttamento dei lavoratori, meno emissioni di gas serra.

A proposito di "tentazioni": sono moltissimi i marchi che si rivolgono ai giovani adulti con continue campagne pubblicitarie, post di influencer e pubblicità a pagamento, tutti strumenti questi che rendono le tentazioni spesso difficili da evitare.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti aveva assegnato alle Botteghe del Mondo il premio per i consumatori "Ok d'Oro" già 10 anni fa. All'epoca, la presidente Priska Auer, che dal marzo 2023 ricopre il ruolo di vicepresidente del CTCU, aveva dichiarato che il loro operato non solo meritava di essere premiato, ma che meritava anche il pieno sostegno di tutti. Le Botteghe del Mondo dell'Alto Adige, oggi negozi specializzati in prodotti equo-solidali, sono il punto di riferimento per tutti coloro che attraverso i loro acquisti vogliono dare un segnale chiaro.

Siete rimasti incuriositi? Beh, allora non vi rimane altro che fare una bella visita ad una delle tredici Botteghe del Mondo in provincia ...

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



## I 10 principi del commercio equo e solidale della WFTO

<p><b>1</b> OPPORTUNITÀ PER PRODUTTORI ECONOMICAMENTE SVANTAGGIATI</p>	<p><b>2</b> TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ</p>	<p><b>3</b> PRATICHE COMMERCIALI EQUOSOLIDALI</p>	<p><b>4</b> EQUA RETRIBUZIONE</p>
<p><b>5</b> NO AL LAVORO MINORILE, NO AL LAVORO FORZATO</p>	<p><b>6</b> NO ALLA DISCRIMINAZIONE, PARITÀ DI GENERE, LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE</p>	<p><b>7</b> BUONE CONDIZIONI DI LAVORO</p>	<p><b>8</b> SVILUPPO DELLE CAPACITÀ</p>
<p><b>9</b> PROMOZIONE DEL COMMERCIO EQUOSOLIDALE</p>	<p><b>10</b> RISPETTO PER L'AMBIENTE</p>	<p><b>I DIECI PRINCIPI DEL COMMERCIO EQUO E SOLIDALE</b></p>	<p><a href="http://www.weltladen.bz.it">www.weltladen.bz.it</a></p>

## Abitare, costruire & energia

# Gas: fine del mercato tutelato

**Clienti "vulnerabili": tenetevi intanto stretta la tariffa di tutela**  
**Sempre attenzione ai dettagli delle offerte da firmare!**

Le ultime notizie per chi riscalda a gas metano (e non sia un "cliente vulnerabile") non sono delle migliori: la fine della tariffa di maggior tutela - da gennaio 2024 - ha portato, infatti, ad un netto aumento della spesa.

Ma vediamo la spesa preventivata, come estratta

dal sito "ilportaleofferte.it" dell'Autorità di regolazione ARERA in data 6 marzo 2024 (si tratta di una stima di costo, imposte incluse, per i 12 mesi a seguire, tariffe fisse e tariffe variabili). Il nostro raffronto prende a base una famiglia-tipo, residente a Bolzano, con un consumo annuo di 1.400 mc.

Operatore	Tariffa (v/f)	Prezzo (€)	Differenza	Indice
Gala SpA	Gas Casa Vantaggiosa Plus 2.0 (v)	1.387,99	-	96,99
Edison Energia	Edison World Gas Plus (v)	1.414,12	26,13	98,82
<b>Tutela della Vulnerabilità</b>		<b>1.431,05</b>	<b>43,06</b>	<b>100</b>
Hera Comm Spa	Prezzo Netto Relax Casa GAS (v)	1.431,79	43,80	100,05
A2A Energia SpA	A2A Easy Gas (v)	1.450,72	62,73	101,37
Iren	Iren Web Self Gas Prezzo Fisso (f)	1.455,65	67,66	101,72
Alperia	Alperia Placet variabile "in deroga" (v)**	1.482,53	94,54	103,60
Alperia	Alperia 100% Green Energy & Gas AA (v)*	1.510,32	122,33	105,54
Selgas	Selgas Placet variabile "in deroga" (v)**	1.516,69	128,70	105,98
Selgas	Gisela (v)	1.597,06	209,07	111,60
Enel	E-light Gas (f)	1.732,49	344,50	121,06

\* valore estratto dal sito [www.alperia.eu](http://www.alperia.eu). / \*\* il valore è disponibile sul portaleofferte soltanto inserendo l'apposito codice offerta comunicato dal fornitore e presente in fattura

## Lettera agli associati

Invito all'assemblea dei soci ordinaria convocata per mercoledì, 24/04/2024, ore 10.30 in prima e per venerdì, 26/04/2024 ore 10.30 in seconda convocazione presso la Casa Kolping a Bolzano (Largo Kolping, 3).

I soci del CTCU sono cordialmente invitati all'assemblea suddetta per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno proposto dal direttivo:

- Verbale
- Relazione sull'attività svolta nel 2023
- Rendiconto e bilancio 2023
- Relazione dei revisori dei conti e relative delibere
- Bilancio preventivo e programma di lavoro 2024 - delibere
- Varie

Sono cordialmente invitati a partecipare tutti i soci che hanno corrisposto la quota associativa di quest'anno.

Cordiali saluti  
 Agostino Accarrino, presidente

## Diritto del consumo & pubblicità

# Il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta la relazione annuale 2023

## Tutti i servizi riuniti sotto lo stesso tetto



**Nel 2023 tutti i servizi del CTCU sono stati riuniti sotto un unico tetto. Nella "Casa dei Consumatori" di via Dodiciville 2 a Bolzano, oltre all'infopoint e agli sportelli di consulenza specialistica, si trovano ora anche la biblioteca e la mediateca, il Centro Europeo Consumatori e "conciliareonline.it".**

In termini di contenuti, anche nel 2023 ci siamo concentrati molto sul mercato dell'energia, sulle telecomunicazioni, sui servizi finanziari e sulle questioni relative alla casa; anche l'inflazione e le relative contromisure sono state questioni sempre più al centro della nostra attenzione. Oltre 10.000 i casi di consulenza trattati, più di 48.000 i contatti, quasi 1,5 milioni gli euro recuperati a favore dei consumatori: le cifre principali dimostrano che

anche nel corso del 2023 il CTCU è stato un punto di riferimento molto apprezzato. La nostra breve rassegna dei punti salienti dell'anno mostra, inoltre, che i temi che hanno interessato i consumatori locali sono stati i più vari.

### L'Europa vicina ai cittadini: il Centro Europeo Consumatori

Oltre al tema dei viaggi, dove l'attenzione nel 2023 si è concentrata soprattutto sulla (scarsa) qualità di strutture ricettive, i consumatori si sono rivolti al CEC di Bolzano soprattutto per avere consigli e aiuto in merito a sanzioni per pedaggi non pagati dall'Austria, all'esercizio dei propri diritti nel commercio online e in relazione a spese ingiustificate per auto a noleggio. In totale, i consulenti hanno fornito informazioni e consigli in quasi 6.500 occasioni; inoltre, ci sono state oltre 1.200 richieste al punto di contatto ODR, che fornisce informazioni sulle procedure di conciliazione online. Per i consumatori sono stati recuperati oltre 300.000 euro.

### Cambio al vertice: Accarrino nuovo Presidente

Nell'aprile 2023, Priska Auer e Agostino Accarrino si sono avvicendati nei rispettivi ruoli ai vertici dell'Associazione, nell'ambito della prevista rotazione dei presidenti. Agostino Accarrino ha assunto la carica di Presidente, mentre Priska Auer ricoprirà la carica di Vicepresidente per i prossimi due anni.

### Tutela collettiva dei consumatori: nuovi strumenti a disposizione

Il 2023 ha portato novità anche sul fronte degli strumenti di tutela collettiva dei consumatori, che il legislatore europeo ha ampliato con una nuova "generazione" di azioni di classe. La prima class action ai sensi delle disposizioni del Codice di Procedura Civile, avviata dal CTCU nel 2022, si è conclusa nel corso del 2023 con una transazione, che ha previsto condizioni estremamente favorevoli per l'intera "classe" di danneggiati.

### Sostenibilità quotidiana: ricette per ridurre gli sprechi alimentari

Con la guida "Cucinare con gli avanzi - Il recupero creativo delle eccedenze e degli avanzi alimentari", pubblicata nel 2023, il CTCU ha voluto fornire ai consumatori un piccolo aiuto, nella preparazione di nuovi piatti a partire dalle eccedenze e dagli avanzi di cibo, e allo stesso tempo informarli su "come" acquistare e conservare gli alimenti.

La guida è disponibile gratuitamente presso la sede del Centro a Bolzano, nelle sue sedi periferiche e presso lo Sportello mobile del consumatore.

### La relazione annuale del CTCU è disponibile qui:

<https://www.consumer.bz.it/it/relazioni-annuali-del-centro-tutela-consumatori-utenti>

 Il test

## Pneumatici estivi sotto la lente di ingrandimento



Come ogni anno, la rivista austriaca "Konsument" ha esaminato 16 pneumatici estivi della dimensione 215/55 R17. Questa dimensione è adatta sia ai SUV che alle auto di fascia media.

Nel test di prodotto i **pneumatici** sono stati valutati sia in base alle loro prestazioni, a un **test di sicurezza su strada**, all'asciutto e sul bagnato, e alle loro **proprietà ecologiche**. Per criteri ecologici si intendono principalmente: il **chilometraggio**, il **consumo di carburante**, il **rumore** e la **sostenibilità**.

Quel che emerge dal test è che un acquisto consapevole di pneumatici può essere fatto solo tenendo conto del **proprio profilo di guida**. Nonostante, ad esempio, il pneumatico vincitore del test "Continental Premium Contact 7" abbia ottenuto il miglior punteggio in termini di sicurezza di guida (nella categoria spazio di frenata), la scelta migliore per chi viaggia molto in auto, ricade infatti sul pneumatico "Kumho Ecsta HS52" che ha uno spazio di frenata nella media ed è leggermente più economico rispetto al vincitore del test. Questa scelta è dettata dal fatto che, mentre il vincitore del test ha un chilometraggio di circa 60.000 km, il "Kumho" percorre invece quasi 10.000 km in più.

Secondo la rivista Konsument, il risultato del test è abbastanza soddisfacente, poiché non ci sono bocciature totali: il giudizio peggiore è un risultato nella media. Quattro pneumatici hanno ottenuto un punteggio "buono", mentre tutti gli altri sono stati giudicati "nella media". I migliori 4 pneumatici del test sono: Continental Premium Contact 7, Michelin Primacy 4+, Kumho Ecsta HS52 e Dunlop Sport Maxx RT2.

Dai test è emerso, tuttavia, che l'etichetta UE dei pneumatici non è sempre affidabile: pneumatici con etichette che indicavano una tenuta sul bagnato di categoria B o C, nei test di Konsument non hanno invece raggiunto un risultato di tenuta soddisfacente. Un altro consiglio di chi ha effettuato i test è quello di non acquistare pneumatici nuovi che abbiano più di tre anni. Più vecchio è il pneumatico nuovo, peggiore è l'aderenza. Le informazioni DOT sul fianco del pneumatico forniscono informazioni sull'età dei pneumatici (ad esempio, 1821 = data di produzione 18esima settimana di calendario del 2021).

Il CTCU ricorda ancora che non esiste alcun "obbligo" legale di montare pneumatici estivi. **La legge stabilisce che tra il 16 maggio e il 14 ottobre non è permesso montare pneumatici M+S con un indice di velocità inferiore a quello indicato nel libretto di circolazione. Pertanto, se l'indice di velocità dei pneumatici è uguale o superiore a quello indicato nel libretto di circolazione del veicolo, non vi è alcun obbligo di sostituire i pneumatici.**

**I pneumatici con un indice di velocità inferiore devono, invece, essere sostituiti entro 30 giorni a partire dal 15 aprile, altrimenti si rischia di incorrere in sanzioni severe.**

La specifica della velocità è riportata, tramite un'abbreviazione, nell'ultima lettera del codice presente sul pneumatico; ad esempio le classi "R" (fino a 170 km/h) o "V" (fino a 240 km/h).

 Casa, bilancio familiare, tessuti

## Pulizie di primavera Per quanto tempo vanno conservati i "documenti"?

**La signora A. ci chiede: "Volevo iniziare le pulizie di primavera e mi sono imbattuta in cassette piene di vecchie ricevute e documenti. Vorrei buttarli, ma non so per quanto tempo sia meglio conservarli?"**

Dipende dal tipo di documento e dal rispettivo periodo di prescrizione. La prescrizione significa in breve che un certo diritto (vantato dal creditore) non può più essere fatto valere. Il periodo di prescrizione può variare a seconda del tipo di credito in contestazione; il codice civile prevede un termine di prescrizione generale (ordinario) di dieci anni. Senza le quietanze o le ricevute di pagamento originali non è possibile, ad esempio, fornire la prova dell'avvenuto pagamento, nel caso si dovessero ricevere dei solleciti di pagamento. È opportuno pertanto conservarne sempre una versione cartacea oppure al limite una copia digitale.

### Alcuni esempi:

- **bollo auto (ricevuta di pagamento):** 3 anni dalla data di scadenza (consigliati almeno 5 anni)
- **scontrini acquisti vari:** 26 mesi (vale anche per i diritti di garanzia; copiare le ricevute per una maggiore leggibilità nel tempo)
- **spese condominiali (ricevute di pagamento):** 5 anni, 10 per le spese straordinarie
- **pagamenti rateali:** 5 anni
- **fatture della ristorazione:** 6 mesi
- **documenti della dichiarazione dei redditi:** fino alla fine del 5° anno dalla presentazione della dichiarazione dei redditi. In caso di agevolazioni fiscali per interventi di ristrutturazione e risparmio energetico oppure bonus mobili: 15 anni.
- **bollette telefoniche per telefoni fissi e cellulari:** 10 anni (consigliato)
- **bollette di luce, gas ed acqua:** 5 anni (consigliati)

guide, provvedendo di anno in anno ad aggiornarle in base alle novità apportate dalla Legge di bilancio annuale.

Grazie al loro contenuto, che viene proposto in modo essenziale e di facile comprensione, queste guide costituiscono un valido aiuto per i consumatori che si accingono alla ristrutturazione del proprio immobile.

### Di seguito il link alle guide:

[https://www.consumer.bz.it/it/guida\\_agevolazioni\\_fiscali](https://www.consumer.bz.it/it/guida_agevolazioni_fiscali)

 Abitare, costruire & energia

## Ristrutturazione immobili Le nuove "guide fiscali" del CTCU

Per districarsi nel ginepraio della sempre complessa normativa fiscale e per conoscere le varie possibilità di detrazione previste per lavori di ristrutturazione sugli immobili, il CTCU mette a disposizione dei consumatori le sue nuove "guide fiscali" aggiornate. Esse contengono numerose informazioni e consigli per chi desiderasse beneficiare delle detrazioni fiscali senza il timore di incorrere in fastidiosi errori di valutazione e/o di calcolo.

### Le guide sono due:

- la prima tratta i diversi bonus statali, quali ad esempio il bonus ristrutturazione, il bonus risparmio energetico, il bonus mobili, il bonus verde, il bonus barriere architettoniche;
- la seconda è dedicata esclusivamente alla tematica del "superbonus".

È da diversi anni che il CTCU redige queste utili

 Il clima chiama

## 22 marzo: Giornata mondiale dell'acqua

### Il costo dell'acqua da bere



**Il 22 marzo, in occasione della Giornata mondiale dell'acqua, il CTCU ha presentato i risultati di un confronto della spesa relativa al consumo di acqua dal rubinetto, dell'acqua di rubinetto gasata per mezzo di un gasatore e di quella minerale in bottiglia.**

**L'acqua del rubinetto ha un minor impatto ambientale rispetto all'acqua minerale in bottiglia**

Secondo lo studio "L'ecobilancio dell'acqua potabile e dell'acqua minerale in Germania" (*Ökobilanz von Trinkwasser und Mineralwasser in Deutschland - Meili et al. 2023*), il consumo di acqua minerale ha infatti un impatto ambientale da 270 a 450 volte superiore rispetto a quello dell'acqua di rubinetto. Tale analisi ha preso in considerazione tutti i possibili impatti ambientali derivanti dall'estrazione, dal trattamento, dall'imballaggio, dallo stoccaggio fino al trasporto dell'acqua.

#### I costi a confronto

Il confronto del costo del consumo di **acqua del rubinetto** effettuato dal CTCU si basa sulle tariffe 2023 per l'acqua potabile dell'Osservatorio prezzi e tariffe dell'Istituto provinciale di statistica ASTAT. Come si evince dal confronto del CTCU, bere 1,5 litri di acqua del rubinetto al giorno, per un anno, costa tra i 0,16 e i 0,89 euro a persona - a seconda della tariffa dell'acqua potabile del rispettivo Comune.

Bere 1,5 litri di **acqua frizzante dal rubinetto** al giorno per un anno costa da 144 a 900 volte in più rispetto al consumo della stessa quantità di acqua del rubinetto, a seconda del Comune in cui si vive e della classe di prezzo del gasatore. Per calcolare il costo del consumo di acqua del rubinetto, resa frizzante per mezzo di un gasatore, il CTCU ha tenuto conto oltre che del costo della corrispondente quantità di acqua del rubinetto, anche dei costi per l'acquisto del gasatore d'acqua, di due bottiglie aggiuntive e delle ricariche di gas. Ipotizzando che il gasatore e le bottiglie vengano utilizzate per 8 anni, i costi d'acquisto sono stati pertanto divisi per un fattore 8.

Per calcolare invece la spesa del consumo di **acqua minerale in bottiglia**, sono stati utilizzati i prezzi di diverse marche di acque minerali esposti nel negozio online di un rivenditore di bevande altoatesino. Bere ogni giorno per un anno 1,5 litri di acqua minerale in bottiglia a basso costo, costa da 123 a 684 volte di più rispetto al consumo giornaliero della stessa quantità di acqua del rubinetto in uno dei comuni dell'Alto Adige. Per un'acqua minerale più costosa, i costi sono addirittura da 869 a 4.835 volte superiori a quelli dell'acqua del rubinetto.

 Abitare, costruire & energia

## Proroga 2024 del Bonus Prima Casa Under 36 per chi ha firmato almeno il contratto preliminare entro dicembre 2023

Con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del 28 febbraio della Legge 18/2024 di conversione del Decreto Milleproroghe (DL n. 215/2024) è stato **prorogato anche il bonus casa under 36, soggetto a determinate condizioni:**

- esenzione dall'imposta di registro, ipotecaria e catastale;
- credito d'imposta pari all'IVA (in caso di acquisto soggetto a tale imposta);
- esenzione dall'imposta sostitutiva per i finanziamenti erogati per l'acquisto prima casa.

Per accedere a tali benefici, **il giovane acquirente deve possedere determinati requisiti:**

- un valore ISEE non superiore a 40.000 euro annui;
- non aver compiuto il 36° anno di età nell'anno in

cui si stipula l'atto di acquisto della prima casa;

- rispettare tutti i requisiti previsti per l'applicazione dell'agevolazione prima casa come definiti dalla legislazione fiscale.

#### Nuove condizioni per il "bonus prima casa" 2024:

A partire dal **1° gennaio 2024, non sarà più possibile** ottenere il bonus prima casa per coloro che hanno meno di 36 anni al momento dell'acquisto.

**Tuttavia, chi ha già firmato almeno un contratto preliminare per l'acquisto di prima casa nel 2023** potrà ancora usufruire del bonus, a patto che l'atto definitivo di compravendita sia concluso entro il 31 dicembre 2024.

Chi invece ha già pagato le imposte a inizio 2024 ma aveva diritto a tale bonus potrà ottenere un credito d'imposta da utilizzare nel corso del 2025.

 Diritto del consumo & pubblicità

## Pratiche commerciali scorrette e aggressive

### Sanzione dell'AGM alla società Servizio Energetico Italiano, attiva anche in Alto Adige

#### Il CTCU: serve la sospensione dell'attività!

Come comunicato qualche settimana fa dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato una società fornitrice di energia e gas, **Servizio Energetico Italiano S.r.l.** (d'ora in avanti, SEI), molto attiva anche in Alto Adige, è stata sanzionata dalla stessa Autorità per 900.000 euro, per l'attivazione di forniture luce e gas non richieste e per violazione di norme poste a tutela dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza.

Nelle ben 27 pagine del provvedimento sanzionatorio (consultabile per intero al link <https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2024/2/PS12557>), fra le altre cose, è dato leggere: "Inoltre, nel caso di alcuni consumatori, l'attivazione non richiesta ha fatto seguito a precedenti analoghe attivazioni da parte della società **Facile Energy S.r.l.**, il cui socio unico e la cui amministratrice unica coincidono con quelli di SEI." Anche la società Facile Energy S.r.l. era stata sanzionata sia a fine 2022 che a fine 2023, per un totale di oltre 3,5 milioni di euro, per violazioni sostanzialmente analoghe a quelle ascrivibili a SEI.

Commenta la direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer: "Queste due società, dietro le quali si celano tuttavia gli stessi personaggi, hanno preso di mira anche molti consumatori della nostra regione, in particolare persone di madrelingua tedesca. Segno che tali fornitori (o chi per loro, leggasi agenzie di teleselling) hanno approfittato della non perfetta conoscenza della lingua italiana da parte di tali consumatori. Nella normativa vigente manca un reale deterrente di fronte a simili, sconcertanti ed ingiustificati comportamenti di troppi operatori del mercato dell'energia e del gas: la sospensione dell'attività del fornitore, ad esempio, lo sarebbe".



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### **Perché all'interno delle uova di gallina a volte vi sono due tuorli?**

Quando si rompono le uova, è raro, ma può capitare di trovare due tuorli invece di uno solo. È molto probabile che il doppio tuorlo provenga da una gallina ovaiole giovane oppure da una razza di gallina ovaiole con un peso corporeo elevato.

Le galline ovaiole hanno un solo ovaio funzionale, quello sinistro. Quello destro regredisce invece molto rapidamente. Nell'ovaio sinistro si formano una cellula d'uovo dopo l'altra. Queste maturano sotto l'influenza degli ormoni, immagazzinano le sostanze nutritive e si sviluppano in una sfera di tuorlo. È nell'ovidotto che il tuorlo, insieme all'albume e alla membrana del guscio vengono poi racchiusi dal guscio d'uovo. In questa fase, spesso accade che, le galline ovaiole giovani, che non hanno ancora raggiunto un equilibrio ormonale stabile rilascino dall'ovaio contemporaneamente due cellule d'uovo, che maturano in due globuli di tuorlo e infine vengono racchiusi in un unico guscio d'uovo. In teoria, un uovo potrebbe arrivare a contenere addirittura anche fino a quattro tuorli. Le uova a doppio tuorlo sono pertanto un fenomeno naturale. La loro comparsa non ha nulla a che vedere con il modo in cui le galline ovaiole vengono allevate o nutrite e non ha nulla a che fare con l'ingegneria genetica.

Poiché le uova a doppio tuorlo sono solitamente di grandi dimensioni, è più facile trovarle nelle confezioni di uova grandi o molto grandi (taglia L o XL).

### **Intesa Sanpaolo/Isybank: un provvedimento cautelare dell'AGCM blocca il trasferimento di 2,4 milioni di clienti**

Ancora l'estate scorsa un cliente altoatesino di Intesa Sanpaolo aveva ricevuto dalla stessa banca una comunicazione, in cui veniva informato che il suo conto corrente sarebbe stato trasferito dal 30 settembre 2023 ad Isybank, una banca online del Gruppo Intesa Sanpaolo. Il cliente si era quindi rivolto al CTCU per chiarire se il trasferimento fosse o meno a norma di legge. Tale operazione ha riguardato alcuni milioni di clienti di Intesa Sanpaolo, in particolare, coloro che non erano soliti effettuare operazioni presso gli sportelli della banca. La procedura prevedeva che **il trasferimento sarebbe avvenuto automaticamente**, e il cliente avrebbe ricevuto un nuovo IBAN e una nuova carta di debito. Dopo il trasferimento, il cliente non avrebbe più potuto usufruire dei servizi delle filiali di Intesa Sanpaolo. Pochi giorni dopo aver ricevuto i documenti dall'interessato, il CTCU ha presentato **un esposto alla Banca d'Italia e all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**. Il 2 novembre scorso l'AGCM aveva informato il CTCU dell'avvio di un procedimento istruttorio nei confronti di Intesa Sanpaolo e Isybank. Nel documento di avvio del procedimento, l'AGCM affermava che la mancata acquisizione preventiva del consenso del cliente al trasferimento del conto costituiva, in primis, una grave mancanza di diligenza professionale delle imprese coinvolte e che le azioni di entrambe le banche erano da ritenersi come "aggressive". L'AGCM ha provveduto dunque a bloccare la procedura di trasferimento dei clienti, imponendo che l'operazione avrebbe potuto aver luogo solo dietro esplicito consenso delle parti interessate.

**All'inizio del nuovo anno, Intesa Sanpaolo ha quindi provveduto ad inviare una nuova comunicazione elettronica ai clienti interessati, in cui viene data loro la possibilità di scegliere liberamente se cambiare o meno banca.**

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



## Il giroscopio · Il giroscopio

### **Servizio Elettrico Nazionale chiede il pagamento di fatture anche del 2010! CTCU: inaccettabile! Si rispettino le regole della prescrizione.**

Nelle ultime settimane, a consumatori della nostra provincia, in particolare ex clienti del Servizio Elettrico Nazionale, sono pervenute delle lettere raccomandate con richieste di pagamento per presunte bollette elettriche non pagate, risalenti a diversi anni or sono.

I riferimenti (numero e data di emissione) delle bollette sono riportate nell'ultima pagina delle diffide inviate; oltre alle somme intimate vengono anche richiesti interessi di mora riepilogati per anno.

I consulenti del CTCU sono rimasti stupiti quando hanno visto l'anno di emissione delle fatture: sono stati inviati solleciti per fatture risalenti al 2016 o addirittura al 2010, con calcolo di interessi di mora fino a tutto il 2023.

### **Le regole della prescrizione nell'ambito energetico**

Dal marzo 2018, alle bollette dell'elettricità si applica un periodo di prescrizione ridotto di 2 anni. I solleciti inviati si riferiscono quindi ad importi di fatturazione caduti in prescrizione. Il problema è che i solleciti di pagamento vengono inviati per "raccomandata a.r.", costringendo i diretti interessati ad opporsi attivamente agli stessi, eccedendo l'intervenuta prescrizione delle somme intimate.

Il CTCU si è già mosso nei confronti dello stesso fornitore, inviando una diffida con la quale si chiede di astenersi da simili comportamenti.

Invitiamo tutti coloro che dovessero aver ricevuto simili richieste a contattare il CTCU (tel. 0471/975597 oppure per email: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)) per una verifica delle stesse ed un eventuale aiuto nella redazione delle lettere di reclamo.

### **Molto richiesta la prima consulenza gratuita in tema di successioni**

88 persone hanno usufruito l'anno scorso dell'accordo fra CTCU e Consiglio Notarile di Bolzano. **Nel corso degli ultimi anni al CTCU si è registrato un aumento delle richieste di informazione ed assistenza in tema di questioni successorie. Dal 2012, tutti i cittadini della provincia hanno la possibilità di usufruire di una prima consulenza gratuita presso un notaio locale. Ciò è possibile grazie ad un protocollo d'intesa siglato tra il CTCU ed il Consiglio Notarile di Bolzano.**

La prima consulenza gratuita, offerta dai notai della Provincia di Bolzano, ha ad oggetto tematiche quali l'illustrazione delle varie tipologie di testamento, l'ausilio nella redazione del testamento olografo o controllo dello stesso, la successione legittima, la successione necessaria o le donazioni. Inoltre i consumatori possono informarsi anche sugli aspetti fi-

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

scali della successione.

Per usufruire della prima consulenza gratuita, i cittadini dovranno fissare un appuntamento presso uno dei notai della Provincia di Bolzano, citando il "Protocollo d'Intesa tra CTCU e il Consiglio Notarile di Bolzano".

## In che modo l'alimentazione influisce sul microbiota intestinale?

Che cos'hanno in comune allergie, malattie autoimmuni, obesità, diabete mellito di tipo 2 e alcuni disturbi psichici? In tutte queste patologie risulta sempre più evidente l'importanza rivestita dal microbiota intestinale, conosciuto anche come flora intestinale. Le condizioni della mucosa intestinale e del microbiota intestinale influiscono sul **sistema immunitario** in diversi modi. In primo luogo, va detto che la mucosa intestinale ospita fino al 70% di tutte le cellule immunitarie umane. In secondo luogo, essa svolge una funzione di barriera: se la mucosa intestinale è debilitata, una maggiore quantità di sostanze nocive e componenti alimentari non digerite passa dall'intestino al sangue. In terzo luogo, i prodotti metabolici dei microrganismi benefici per la salute prevengono le infezioni e le infiammazioni.

Una dieta ricca di alimenti di origine vegetale favorisce notevolmente la diversificazione della flora intestinale. Idealmente, **nel corso di una settimana si dovrebbero consumare 30 tipi diversi di alimenti vegetali**, in modo da garantire varietà e diversificazione alla flora intestinale. È importante anche un elevato apporto di **fibra** (cereali integrali, legumi, frutta a guscio e semi) e piccole quantità di **verdure crude fermentate e latticini fermentati**, come ad esempio lo yogurt.

Altri fattori esercitano invece un **effetto negativo sul microbiota intestinale**, come **gli alimenti di produzione industriale altamente trasformati** come i dolci, gli snack salati e grassi e le bibite. Anche i prodotti trasformati a base di carne rossa (ad esempio prosciutto, salumi) agiscono in modo negativo sul microbiota intestinale. Impattano negativamente sulla flora intestinale pure la scarsità di movimento e lo stress.

La risposta positiva di un **microbiota intestinale sano** si manifesta in vario modo: la mucosa intestinale svolge un'efficace funzione di barriera, i batteri patogeni vengono allontanati, i microrganismi producono metaboliti sani, le difese immunitarie risultano rafforzate, il cibo viene assimilato meglio, i valori di colesterolo e insulina nel sangue migliorano e si previene lo sviluppo di obesità e infiammazioni.



## Inquinamento elettromagnetico Innalzamento dei valori limite per le antenne 5G: E cosa fatta, se la Provincia e i Sindaci non si oppongono

Il CTCU, in collaborazione con la Rete Onde Civiche e con la Società Internazionale di Medicina Ambientale ISDE, informa circa un provvedimento legislativo adottato ancora a fine 2023 e che entrerà in vigore il prossimo 30 aprile, con il quale vengono innalzati i valori limite per l'irradiazione elettromagnetica dell'ambiente causata dagli impianti per la telefonia mobile.

Il provvedimento (cd. "Legge concorrenza") lascia inalterato l'intervallo di riferimento a 24 ore, ma eleva il limite consentito da 6 Volt per metro (come è stato negli ultimi 20 anni) a 15 Volt per metro, andando a rendere praticamente impossibili i controlli di radioprotezione.

Un comma della legge ha peraltro fissato un periodo di 120 giorni precedente la data di entrata in vigore, **fissata per il prossimo 30 aprile 2024**, entro la quale le Amministrazioni regionali, provinciali e comunali hanno la possibilità di esprimere proprie eventuali opposizioni in merito.

Pertanto consigliamo ai consumatori interessati di inviare **la lettera tipo** che è stata messa a disposizione sul sito del CTCU (<https://www.consumer.bz.it/it/innalzamento-dei-valori-limite-le-antenne-5g>) al Sindaco e Consiglio comunale chiedendo di intervenire in sede ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) **perché venga bloccata la prevista novella normativa**.

## Quali sono le caratteristiche di un'alimentazione sana per il cuore?

Nel corso di un'intera vita, il cuore batte circa tre miliardi di volte per pompare sangue, e quindi ossigeno e sostanze nutritive nel sistema circolatorio. Una dieta sana per il cuore protegge i vasi sanguigni contrastando lo sviluppo dell'aterosclerosi, riduce il rischio che si manifestino malattie cardiovascolari e può persino influire positivamente sulle patologie di questo tipo che sono già in corso.

Per contro, l'obesità, valori elevati di lipidi nel sangue e il diabete mellito di tipo 2 danneggiano i vasi sanguigni e aumentano il rischio di malattie cardiovascolari. Oltre all'alimentazione, anche l'intero stile di vita svolge un ruolo significativo in tal senso. Attività fisica regolare, equilibrio mentale e rinuncia al fumo esercitano un effetto benefico sulla salute del cuore, mentre la mancanza di movimento, lo stress, il fumo e l'ipertensione arteriosa giocano a sfavore.

Ai fini di un'alimentazione sana per il cuore, oggi le fondazioni per il cuore consigliano la **dieta mediterranea**, ovvero lo stile alimentare tipico dei paesi mediterranei.

Per maggiori informazioni:

<https://www.consumer.bz.it/de/was-ist-eine-herzgesunde-ernaehrung>

## Lascito digitale e previdenza digitale: come procedere?

Oggi giorno la stragrande maggioranza delle persone conduce anche una propria vita digitale, e lascia quotidianamente delle tracce digitali online. Queste tracce rimangono purtroppo online anche dopo la nostra morte, sollevando spesso non pochi dubbi e domande tra gli eredi. Predisporre per tempo quello che si vuole venga fatto con i propri dispositivi, servizi e account nel momento in cui non ci saremo più può facilitare invece di molto le cose per chi resta. Chi dovrà avere accesso e chi no e a che cosa? Chi si farà carico di eventuali costi? Queste sono tutte domande che dovrebbero essere chiarite per tempo (ante mortem).

Il grande sforzo che comporta la creazione di un lascito digitale è registrare e tenere aggiornati i dati di accesso a tutti i propri dispositivi, account, servizi ecc., e stabilire come dovrebbe essere gestito il tutto in caso di morte. Inoltre, sarebbe bene incaricare, già in vita, una persona di fiducia, disponibile a gestire il nostro lascito digitale e che dovrà avere pieno accesso all'elenco aggiornato dei nostri dati per poter gestire il tutto.

La gestione del lascito digitale non è di facile disciplina nell'ordinamento italiano: possono essere infatti predisposti solo gli aspetti pratici della cosa, ma non quelli di carattere patrimoniale, altrimenti si rischia la nullità dell'incarico. Un profilo sui social media che genera introiti pubblicitari non può, ad esempio, essere gestito tramite incarico, ma è necessario redigere un vero e proprio testamento.

Il CTCU ha elaborato un facsimile di mandato, con annessa spiegazione ed elenco esemplificativo degli account, che saremo lieti di fornire via e-mail a chiunque fosse interessato (previa richiesta a: [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it)).

### Colophon

**Editore:** ISSN 2532-3490  
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano  
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 941467  
[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it) · [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)  
**Registrazione:** Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995  
**Direttore responsabile:** Diego Clara  
**Redazione:** Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero, Lisa Orlandini  
**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion  
**Foto:** ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti  
Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.  
**Stampa:** Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



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

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

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

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

## ✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 - I-39100 Bolzano  
Tel. 0471 97 55 97 - Fax 0471 94 14 67  
info@centroconsumatori.it

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Ogni anno il CTCU assiste oltre 40.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione. Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

### Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, Via Dodiciville 2, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00
- Sedi periferiche**
  - Bressanone,** via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00\*)
  - Brunico,** via Lampi 4 (ex Municipio) (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mer + gio 9:00-12:00
  - Chiusa,** Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
  - Egna,** Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15:00-17:00
  - Lana,** via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
  - Malles,** via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
  - Merano,** via Goethe 8 (si accede via Otto Huber, 84)(0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
  - Passiria,** S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17
  - S. Martino,** Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4° martedì/mese 9:00-12:00
  - Silandro,** Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° 4° gio/mese 9:00-12:00
  - Vipiteno,** Città Nuova 21 (0472-723788), lun 9:00-12:00
- Associazione partner a Trento:** CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it  
\* solo su prenotazione
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Piave 7 A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30

Per le consulenze è gradito l'appuntamento. Questo ci permette di offrirvi un servizio migliore.

### Le nostre offerte: (Il numero fra parentesi indica la relativa sede.)

#### 📄 informazioni

- fogli informativi (1, 2, 3, 4, 5)
- rivista "Pronto Consumatore" (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- comunicati stampa (1, 2, 3, 4, 5)
- biblioteca (4)
- raccolta test sui prodotti (1, 5)
- noleggio misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

#### @servizi online

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

#### ☀️ consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (lun 9-12:00 + 14-17:00, 0471-301430)
- condominio (1)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

#### 🎓 formazione dei consumatori

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

#### 📁 altri servizi offerti:

- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire

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

### ✓ Sportello Mobile



#### Aprile

09	09:30 – 11:30 Postal, Piazza Municipio 15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
12	09:30 – 11:30 Villandro, Piazza Municipio
16	09:30 – 11:30 Caldaro, Piazza Mercato
17	15:00 – 17:00 Avelengo, Piazza Municipio
18	09:30 – 11:30 Appiano, Piazza H. W. Tyrol
24	09:30 – 11:30 Colle Isarco, Piazza Ibsen 15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni
26	09:30 – 11:30 Chiusa, Piazza Tinne

#### Maggio

01	10:00 – 14:00 Fiè, Piazza della festa
03	09:30 – 11:30 S. Valburga, Parcheggio Casa di Riposo 15:00 – 17:00 Merano, Piazza della Rena
07	09:30 – 11:30 Certosa, Str. Principale 42, Az. di Turismo
08	09:30 – 11:30 Vipiteno, Piazza Città
10	09:30 – 11:30 Dobbiacco, Piazza Municipio 15:00 – 17:00 San Candido, Piazza del Magistrato
14	09:30 – 11:30 Caldaro, Piazza Mercato 15:00 – 17:00 Naturno, Piazza Burgraviato
17	09:30 – 11:30 Laces, Piazza Municipio
21	09:30 – 11:30 Valdaora, Piazza Floriani
28	09:30 – 11:30 Andriano, Piazza S. Urbano
29	15:00 – 17:00 Brunico, Bastioni
30	09:30 – 11:30 Ora, Piazza Principale

#### Giugno

05	09:30 – 11:30 Salorno, Piazza Municipio
06	09:30 – 11:30 Fortezza, Piazza del Comune
07	15:00 – 17:00 Sinigo, Piazza Vittorio Veneto
08	09:30 – 11:30 Montagna, Piazza della Chiesa
10	09:30 – 11:30 Castelbello, Piazza Paese



**Verbraucherzentrale Südtirol**  
**Centro Tutela Consumatori Utenti**

**5% Danke Grazie**

Steuernummer | Codice fiscale **94047520211**