Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Pronto Consumatore Gennaio/Febbraio 2018

Newsletter: più informati con il Pronto Consumatore - abbonatevi gratuitamente!

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 01/08

La versione integrale cartacea del Pronto Consumatore viene recapitata gratuitamente via posta ai soci del CTCU oppure è disponibile in formato PDF. Le seguenti news sono un estratto.

Ritardi dei treni: Trenitalia è anche in ritardo nell'introduzione di nuovi diritti per i passeggeri
Il CTCU: la Carta della qualità con i rimborsi per pendolari sarebbe pronta da tempo

Nelle settimane scorse, al CTCU hanno registrato un forte incremento delle lamentele legate a ritardi e soppressioni dei treni. Molti passeggeri lamentano anche l'approssimativa gestione delle informazioni a riguardo. A farne le spese, in particolare, i pendolari, che oltre al tempo perso strada facendo, rischiano anche di incorrere in problemi sul posto di lavoro. Il tutto sarebbe di certo più sopportabile se i disservizi fossero compensati da opportuni rimborsi, in particolare per chi utilizza molto i treni.
Con il sostegno della Ripartizione Mobilità, già nella primavera scorsa, la Provincia, Trenitalia ed il CTCU avevano individuato un accordo per ovviare al problema dei ritardi; da allora, detto accordo sarebbe pronto per la firma. Ad oggi, invece, questa Carta della Qualità, prevista per legge da diversi anni, non è ancora operativa. Così i pendolari si vedono negati diritti essenziali. Nella stessa sarebbe infatti previsto che Trenitalia debba liquidare indennizzi ai pendolari, in caso di ritardo dei treni, sotto forma di bonus, invece che versarli alla Provincia. Il bonus dovrebbe essere accreditato direttamente sull'Alto Adige Pass, senza che gli interessati debbano presentare ulteriore, apposita richiesta.
Il CTCU chiede pertanto all'Assessore per la Mobilità, Florian Mussner, di voler applicare a Trenitalia le sanzioni per la tardiva introduzione della Carta della Qualità, come previste dal contratto di servizio di Trenitalia. Il commento di Walther Andreaus, Direttore del CTCU: „La qualità del trasporto pubblico locale si determina anche valutando il modo in cui vengono gestite le criticità. La Carta della Qualità porrebbe rimedio ad evidenti lacune, ma l'importante strumento viene sabotato in maniera davvero incomprensibile.”

Servizi finanziari e MiFID 2: consumatori più informati sui costi
Se la banca vi chiede di aggiornare il cd. questionario MiFID...

Il 3 gennaio 2018 sono entrati in vigore nuove (importanti) disposizioni di legge in tema di strumenti finanziari e di regole di rapporto fra intermediari ed investitori. In queste ultime settimane, a tutti coloro che possiedono un contratto di investimento con la propria banca, gli istituti stanno inviando, o hanno già inviato, delle comunicazioni di modifica di molte clausole che regolano il contratto stesso (cd. comunicazione di ius variandi) e di invito a voler passare in banca per effettuare l'aggiornamento del cd. questionario MiFID (tanto per intendersi, quello che consente la profilatura del cliente-investitore in caso di investimenti).
Piú che di vere e proprie novità, si tratta spesso di previsioni che precisano e rafforzano da una parte gli obblighi a carico degli intermediari giá previsti dalla prima direttiva, e dall'altra parte che dovrebbero consentire una maggior tutela e un processo per pervenire a scelte di investimento più consapevoli per i clienti stessi.
Alcuni consigli del CTCU:

- per quanto riguarda il questionario MiFID, rispondere esattamente alle domande che vi vengono sottoposte, in modo veritiero e senza farsi influenzare dal consulente: la profilatura del rischio è un aspetto molto importante per potersi tutelare più efficacemente nei confronti della banca;
- fare attenzione a “come” si impartisce l'ordine di acquisto di un determinato strumento o prodotto finanziario, in quanto cambia il regime di tutela in relazione al servizio (consulenza oppure di mera esecuzione) per cui si è prestato;
- quindi controllare bene anche le cd. raccomandazioni personalizzate o i report di consulenza che vi vengono fatti sottoscrivere dal consulente;
- prendersi il tempo giusto per prendere una consapevole scelta di investimento: mai farsi prendere dalla fretta, eventualmente ponderare la scelta pensandoci su anche alcuni giorni;
- verificare bene i costi dell'operazione rispettivamente del prodotto/strumento che si vuole acquistare;
- porsi ragionevoli obiettivi di investimento e nel caso in cui, anche dopo qualche tempo, li si sia raggiunti, “meglio vendere” e realizzare quanto guadagnato ... piuttosto che perdere tutto nel lungo periodo
- Maggiori informazioni e consigli su www.centroconsumatori.it.

Dopo il bonus energia e gas, in arrivo anche il “bonus acqua”
Il CTCU: i Comuni devono attivarsi in fretta

Nell'ambito delle proprie competenze legislative, la Giunta Provinciale, ancora lo scorso agosto, aveva deliberato il regolamento di esecuzione relativo alle tariffe per l'acqua potabile in Alto Adige (Decreto del Presidente della Provincia di Bolzano n. 29 del 16.08.2017). Il regolamento attua le disposizioni di cui all'art. 7 della legge provinciale n.8 del 18 giugno 2002 (disciplina delle tariffe per il servizio idropotabile

pubblico) e recepisce i principi di gestione dello stesso servizio come stabiliti dalla direttiva comunitaria 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000.
Fra le novità, il regolamento provinciale si occupa anche delle forme di tutela per le utenze in particolare situazione di disagio economico-sociale, che in breve si possono definire quale “bonus sociale idrico”.
Il regolamento prevede infatti che: “Nel regolamento tariffario del Comune si può tenere conto dei casi di particolare rilevanza sociale e prevedere i criteri per l'esenzione o per la riduzione della tariffa.”
In tale previsione risulta chiaro che la regolamentazione di dettaglio della tariffa del servizio idrico sul territorio viene affidata ai singoli Comuni, i quali saranno chiamati, tra le altre cose, anche a regolare i casi in cui gli utenti, che si trovino in particolari situazioni di disagio sociale ed economico, possano essere esentati, in tutto o in parte, dal pagamento della tariffa.
“Nel caso di fatture per uso domestico non saldate, la fornitura di acqua potabile non può essere interrotta. Per ogni persona residente devono essere garantiti come minimo vitale almeno 50 litri al giorno di acqua potabile”. Questo quantitativo è in linea con il cd “quantitativo minimo vitale” fissato a livello nazionale dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016 (Tariffa sociale del servizio idrico integrato).
Con tali previsioni si ribadiscono, dunque, anche a livello locale importanti principi di tutela in tema di uso dell'acqua potabile da parte degli utenti domestici, in linea anche con quanto previsto dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea che riconosce a ciascun cittadino l'accesso ai servizi di interesse economico generale, fra i quali l'accesso all'acqua potabile.
Spetterà ora, quindi, ai Comuni disciplinare nel dettaglio quanto fissato dalla legislazione provinciale.
Ulteriori informazioni su www.centroconsumatori.it.

Lo zenzero aiuta contro il raffreddore?

Lo zenzero (zingiber officinale) è noto per il suo forte sapore aromatico e piccante. In cucina il germoglio sotterraneo della pianta dello zenzero, il cosiddetto rizoma, trova impiego per esempio come spezia per le zuppe o in miscele di tè. Per un tè allo zenzero servono due cucchiai di zenzero fresco grattugiato, che va scaldato in un litro d’acqua, fatto cuocere a fuoco lento per dieci minuti e successivamente setacciato.
Allo zenzero, che è ricco di sostanze vegetali secondarie, tra cui sostanze amare e piccanti, vengono attribuite proprietà antiossidanti, antibatteriche, antivirali e antinfiammatorie; inoltre esso fungerebbe da rimedio contro la nausea, il vomito e la mancanza di appetito e favorirebbe la formazione di succhi gastrici. Nella medicina tradizionale cinese (MTC) lo zenzero viene utilizzato per il trattamento di reumatismi, dolori muscolari e raffreddori, e anche in Europa lo si riconosce sempre più come rimedio contro i disturbi gastrointestinali e la nausea. Non è stata ancora scientificamente dimostrata, invece, la sua funzione preventiva contro il raffreddore; tuttavia si assume che le sostanze piccanti in esso contenute riscaldino il corpo dall’interno e favoriscano l’irrorazione della mucosa, il che a sua volta ostacolerebbe l’ingresso di agenti patogeni.
Lo zenzero cresce nelle regioni tropicali e subtropicali. Il maggior produttore è l’India, anche se il principale Paese d’esportazione è la Cina. In passato lo zenzero cinese fece notizia per una presenza in parte eccessiva di pesticidi nelle piante.

Bonus fiscali nell'edilizia: proroghe e novità

La cd. Legge di Stabilità 2018 ha previsto la proroga della possibilità di portare in detrazione Irpef il 50% dei costi sostenuti per i risanamenti di case, con un tetto massimo di 96.000 euro, nonché la detrazione del 65% per i risanamenti energetici (che in taluni casi sono ridotti però al 50% con massimi di spesa inferiori), ma vi sono alcuni oneri da considerare.
Rinnovato anche il Bonus Mobili abbinato alla ristrutturazione dell'unità abitativa ma con un'importante limitazione, ossia ne potranno beneficiare sino al 31.12.2018, solo coloro che provino di aver avviato dal 1.1.2017 un intervento di recupero del patrimonio edilizio e di poter quindi beneficiare della relativa detrazione del 50% sino a 96.000 euro. Si tratta di un sistema di agevolazione fiscale che consente di detrarre dall'Irpef, ossia dalle tasse, il 50% della spesa sostenuta per l'acquisto di oggetti di arredamento o di elettrodomestici ad alta efficienza energetica con un tetto massimo pari a 10.000 euro.
Debutta quest'anno e solo per quest'anno il cd. „Bonus verde“, che prevede la possibilità di portare in detrazione il 36% su una spesa massima pari a 5.000 euro per unitá immobiliare per le spese di sistemazione del verde di terrazzi e balconi e per la realizzazione di coperture e giardini pensili.
In tema di detrazioni fiscali, è fondamentale aver ben chiari gli step da seguire prima, durante e dopo ogni ristrutturazione, al fine di evitare il rischio di vedersi negato il bonus fiscale. In primis, per poter capire se si può godere della detrazione fiscale nella sua misura massima, è necessario controllare subito se vi sia abbastanza “capienza”, ovvero se si paghino abbastanza tasse. Anzitutto, sarebbe opportuno che prima dell'inizio dei lavori, ognuno reperisse tutte le informazioni necessarie grazie ad una consulenza fiscale professionale: ricordiamo che il solo responsabile di tutta la procedura inerente i bonus fiscali è il soggetto che ha incaricato l'esecutore dei lavori e che vuole, quindi, godere delle agevolazioni fiscali.

Fatturazione su base mensile per telefoni fissi, mobili, internet, pay TV: non tutto è ancora chiaro Il CTCU: attendere gli sviluppi

La legge conferma l'obbligo di fatturazione su base mensile a partire dal prossimo aprile, ma non prevede rimborsi per il passato. L'AGCOM impone invece agli operatori TIM, Vodafone, Fastweb e WindTre di rimborsare quanto conteggiato in più a seguito della fatturazione eseguita con base calcolo a 28 giorni. Le compagnie hanno impugnato una precedente delibera AGCOM davanti al TAR del Lazio (udienza prevista per febbraio). Per i consumatori, insomma, una situazione ancora non del tutto chiara. Ecco i nostri consigli, per ora, a riguardo:
1) il mio contratto di linea fissa, internet o ibrido è passato nel 2017 alla fatturazione a 28 giorni: indipendentemente dal fatto se abbiate o meno presentato reclamo, al momento pare opportuno aspettare le novità attese per aprile, e vedere se ci saranno rimborsi da parte dei gestori per quanto fatturato in più in questi mesi. Un caso-tipo con risposta negativa al reclamo è stato già portato in conciliazione dal CTCU, ma il gestore, richiamando anche il ricorso pendente attualmente davanti al TAR, ha rifiutato il rimborso al cliente.

2) Il mio contratto di linea mobile o pay tv è passato nel 2017 a fatturazione a 28 giorni: con aprile 2018, controllate che la fatturazione riprenda con calcolo a mese. Non si possono rivendicare rimborsi o indennizzi per il passato.

Il CTCU continuerà a seguire gli sviluppi della faccenda. Per restare informati, iscrivetevi alla nostra newsletter gratuitra (https://www.consumer.bz.it/it/abbonamento-alla-newsletter).