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 2023

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.

Vi siete iscritti al Registro Pubblico delle Opposizioni ma continuate a ricevere chiamate indesiderate?

Sul sito del Garante della privacy il nuovo servizio online per le segnalazioni

Dalla scorsa estate è attivo il nuovo Registro Pubblico delle Opposizioni. L'inserimento del proprio numero di telefono o dell'indirizzo postale nel registro (www.registrodelleopposizioni.it) dovrebbe consentire ai cittadini di evitare di ricevere chiamate indesiderate a fini di marketing su telefoni fissi e cellulari o pubblicità cartacea nelle cassette delle lettere. Le uniche eccezioni sono rappresentate dai soggetti con cui si ha un contratto (per esempio i gestori delle utenze) e dai consensi che vengono forniti dopo l'iscrizione al registro.

Al CTCU sono arrivate tuttavia moltissime segnalazioni di consumatori che denunciano di aver ricevuto chiamate indesiderate sia sul telefono fisso che sul cellulare, nonostante l'iscrizione al Registro.

Il Garante della Privacy ha attivato una nuova modalità per segnalare le telefonate indesiderate. La nuova procedura online è disponibile al seguente link:

https://servizi.gpdp.it/diritti/s/compilazione-tel-indesiderate.

Nella singola segnalazione è possibile indicare più telefonate e il sistema effettuerà un esame automatizzato per raggruppare tutte le segnalazioni simili. Il sistema non consente di inserire segnalazioni generiche del tutto prive di elementi circostanziati (quali ad esempio: l'utenza interessata, l'oggetto, la descrizione della promozione, la data e l'ora di ricezione delle telefonate ecc.). Ricordiamo inoltre che una volta eseguita la segnalazione non sono previste risposte. Queste segnalazioni permetteranno al Garante di contrastare globalmente il fenomeno delle chiamate indesiderate.

Aria malsana negli ambienti domestici
Attenzione alle spore di muffa e ad agenti inquinanti

Odori sgradevoli, mal di testa, stanchezza costante, irritabilità e notti insonni. Tutti questi sintomi possono indicare la presenza di aria malsana negli ambienti di casa.

Anche fra le mura domestiche possono nascondersi pericolose insidie: nei materiali da costruzione, in altri materiali presenti in casa come anche nei mobili e nei complementi di arredo, quali tende, tappeti e oggetti decorativi. I materiali di cui sono fatti possono, infatti, rilasciare sostanze inquinanti e aver quindi un'influenza negativa sull'aria che si respira negli ambienti di casa. Anche eventuali sostanze chimiche presenti all'interno dei nostri armadi e soprattutto nei detergenti che utilizziamo per pulire casa, possono "inquinare" l'aria di casa. Non meno importante anche l'eventuale combinazione di varie sostanze, che può portare a dei cocktail davvero poco salutari.

Anche il modo in cui si vive o con cui vengono utilizzati gli spazi dell'abitazione può dar luogo fenomeni di aria malsana all'interno degli stessi: pensiamo, ad esempio, ai fumi di scarico di caminetti e stufette, o al fumo di sigaretta oppure ancora all'uso di vernici, di colle o di sostanze chimiche nel praticare degli hobby.

La muffa si sviluppa principalmente quando l'aria umida incontra una superficie fredda e si forma la condensa. I mesi più interessati dalla formazione di muffe sono pertanto quelli invernali. Le basse temperature esterne, l'insufficiente isolamento termico dell'edificio, una ventilazione e il riscaldamento inadeguati possono portare rapidamente a un problema di muffa.

Il suggerimento migliore è quello di arieggiare a sufficienza gli ambienti di casa, in modo da far uscire tutta l'a umidità.

Ulteriori consigli utili su come evitare gli agenti inquinanti e prevenire la comparsa di muffa sono disponibili nella guida online "Abitare sano e sostenibile", reperibile sul sito internet del CTCU.

Nuova possibilità di rimborso per le posizioni assicurative “dormienti”

È nuovamente possibile richiedere un rimborso parziale (massimo il 50% del capitale) dei contratti di assicurazione sulla vita cd. “dormienti”. Questa volta si tratta dei contratti scaduti prima del 19.10.2012. Il termine ultimo per la presentazione della domanda è il **28.02.2023**.

I requisiti per poter accedere al rimborso sono:

- l'evento (ad esempio, il decesso dell'assicurato) deve essersi verificato dopo il 1° gennaio 2006 oppure i contratti assicurativi su cui si basa la richiesta di risarcimento devono essere scaduti successivamente a tale data;
- il diritto deve essere entrato in prescrizione prima del 19 ottobre 2012;
- la compagnia assicurativa o la banca (intermediario) che ha venduto il contratto assicurativo non ha effettuato il pagamento a causa della prescrizione e ha trasferito il denaro al fondo per i cd. "rapporti dormienti";
- il beneficiario non ha ancora ricevuto alcun rimborso (anche parziale) a causa di precedenti iniziative.

La domanda di rimborso può essere effettuata solo tramite il portale (https://portale.consap.it/) della Consap (Concessionaria servizi assicurativi pubblici). Il richiedente deve registrarsi al portale oppure accedere al sistema tramite lo SPID.

Ulteriori informazioni nonché l'elenco dei documenti necessari per effettuare la richiesta sono disponibili sul sito: https://www.consap.it/polizze-dormienti/ oppure inviando un email al seguente indirizzo email: polizzedormienti@consap.it.

Telefonia: modifiche contrattuali unilaterali, attenzione all’inganno!

Il CTCU: qualsiasi modifica contrattuale dev'essere sempre comunicata per iscritto!

Sono sempre di più i casi segnalati al CTCU da parte di consumatori raggirati da operatori telefonici a caccia di nuovi clienti. In particolare l'utente viene chiamato “dal proprio gestore telefonico”, il quale comunica un’imminente modifica contrattuale oppure che l'offerta attiva è in scadenza consigliando pertanto un cambio di gestore. Peccato non si tratti però del proprio gestore, ma di una pratica commerciale ad hoc messa in atto da altri gestori telefonici.

È vero che i gestori telefonici possono modificare unilateralmente i contratti; deve essere data però comunicazione scritta al cliente con preavviso non inferiore a 30 giorni e dando la possibilità allo stesso di recedere dal contratto senza costi oppure di passare ad altro gestore entro 60 giorni dalla comunicazione stessa!

Eventuali chiamate ricevute da presunti operatori telefonici, i quali comunicano imminenti modifiche contrattuali, o ci informano del fatto che il nostro contratto è in scadenza, sono dunque da considerare assai sospette! Spesso e volentieri però si viene a conoscenza del raggiro soltanto molto più tardi, ovvero soltanto quando è già avvenuto un eventuale cambio di gestore ed il gestore precedente ha già addebitato tutti i costi di recesso e le eventuali rate residue (ad esempio, per modem, cellulari, router mobili wifi, o semplici costi di attivazione). Certo, si può sempre ancora recedere da tale contratto, ma in questo caso bisogna “ritornare” al precedente gestore attivando un nuovo contratto.

Il CTCU invita tutti gli utenti a diffidare da tali telefonate e a segnalare eventuali simili casi al CTCU, al proprio gestore, oltre che alle Autorità competenti (AGCM - AGCOM), così come alla Polizia Postale.

Incentivi provinciali per interventi di risparmio energetico
Quali sono le novità per quest’anno?

Dal 1° gennaio 2023 è nuovamente possibile richiedere le agevolazioni provinciali per gli interventi di risparmio energetico e l'utilizzo di fonti rinnovabili.

L'investimento minimo per poter accedere al contributo provinciale nel nuovo anno è stato portato a 4.000 euro (più IVA). Nel 2023 non sarà invece più possibile chiedere un contributo per l'installazione di nuove finestre e portefinestre. Alcune sovvenzioni sono state leggermente modificate e ammontano a una percentuale compresa tra il 30% e l'80% dei costi ammissibili, a seconda degli interventi, del tipo di edificio e della qualità energetica dell'edificio.

Tutti gli incentivi in sintesi:

- ristrutturazione energetica di edifici o singole unità immobiliari (concessione edilizia prima del 12.01.2005);
- bilanciamento idraulico dei sistemi di riscaldamento e di raffreddamento esistenti;

- sostituzione di caldaie a olio e gas in edifici multifamiliari per edifici con almeno 5 unità riscaldati e 5 proprietari;
- installazione di sistemi solari termici;
- installazione di pompe di calore elettriche con impianto fotovoltaico;
- installazione di batterie di accumulo per impianti fotovoltaici connessi alla rete.

Importante: la domanda del contributo deve essere presentata prima dell'inizio dei lavori e nel periodo **tra il 1° gennaio e il 31 maggio**, utilizzando gli appositi moduli e includendo un preventivo di spesa dettagliato.

Vendita "porta a porta" e vendita a distanza:
il diritto di recesso può essere escluso solo se la personalizzazione del prodotto richiesta dal consumatore è irreversibile!

Al Centro Tutela Consumatori Utenti giungono sempre più spesso segnalazioni da parte di consumatori, che si lamentano di aziende che non vogliono concedere loro il diritto di recesso (ripensamento), poiché si tratta di "prodotti personalizzati".

È pur vero, che per i contratti conclusi mediante vendita a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali il legislatore prevede l'esclusione dal diritto di recesso, se i beni sono stati confezionati su misura o se sono stati chiaramente personalizzati (cfr. articolo 59, lettera c, del Codice del Consumo).

Tuttavia, di recente, l'Antitrust (AGCM) ha stabilito che **non tutte le richieste di personalizzazione del prodotto comportano automaticamente l'esclusione dal diritto di recesso, ma solo quelle irreversibili.**

Occorre pertanto verificare caso per caso, se sia possibile eliminare le modifiche tecniche richieste dal consumatore, senza che il ripristino del modello standard comporti costi eccessivi per l'azienda. In effetti, la logica alla base della norma originale è quella di garantire che il cliente non restituisca un prodotto personalizzato che non possa più essere rivenduto a terzi o essere immesso nuovamente sul mercato.

Furti ed effrazioni in casa:
a Carnevale è festa anche per i ladri occasionali

Per i ladri ogni occasione è buona per mettere a segno furti, in particolar modo durante le giornate di festa oppure durante i periodi di vacanza, quando possono agire indisturbati. Il Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce di seguito alcuni consigli su come proteggere la propria abitazione e i propri beni, seguendo alcune semplici regole.

Nella maggior parte dei casi, i ladri entrano in casa attraverso porte, porte-finestre e finestre aperte. È ovvio quindi che bisogna chiudere sempre bene le finestre e le porte-finestre dei balconi, anche quando si è fuori casa solo per poco tempo e soprattutto durante la notte. Anche una finestra a ribalta, chiusa, è per i ladri pur sempre una finestra aperta.

Le porte dei garages e le finestre degli scantinati sono le vie d'accesso preferite dagli scassinatori, in quanto questi ingressi sono spesso nascosti. Anche in questo caso valgono le stesse precauzioni degli ambienti abitati, cioè niente finestre inclinate o aperte e niente chiavi di casa nascoste all'esterno.

Chi durante i periodi festivi va in vacanza oppure è fuori casa anche per poche ore, non deve rendere pubblica la sua assenza, soprattutto sui social-media. Anche simulare la propria presenza attraverso vecchi interruttori temporizzati per l'accensione delle luci o con una tecnologia più moderna può costituire un efficace metodo di dissuasione per i ladri.

Come le multinazionali determinano cosa finisce nel nostro piatto

A partire dagli anni '80, le aziende agroalimentari sono diventate vere e proprie società multinazionali. Ad oggi, gran parte del sistema agroalimentare globale è dominato infatti da poche grandissime corporazioni. A livello globale, la domanda di alimenti, soprattutto di carne, e di prodotti altamente trasformati, sta aumentando con il cambiamento delle abitudini alimentari nei Paesi del Sud del mondo, dovuto all'urbanizzazione e all'aumento dei redditi. L'aumento dei tassi di obesità e di diabete sono alcune delle conseguenze derivanti da questo cambiamento.

Grazie alla loro posizione di potere, le multinazionali sono in grado di determinare le condizioni attraverso le quali le materie prime agricole vengono coltivate, trasformate in alimenti e cibi, anche di lusso, e commercializzate. La loro attenzione è concentrata principalmente sull'aumento della produttività e sulla lotta per accaparrarsi nuove quote di mercato. Questo sistema promuove l'industrializzazione dell'agricoltura e lo sfruttamento intensivo di risorse, animali e anche delle persone, ed è causa di gravi problemi sociali (condizioni di lavoro precarie, povertà) e ambientali (perdita di suoli fertili e di biodiversità, emissioni di gas serra, ecc.).