
Pronto Consumatore maggio/giugno 2025

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

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 33/40

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

Il CTCU: due novità nel settore energia

Opzione per i clienti vulnerabili: passare alla tariffa STG

Aumento dei bonus sociali energia e gas

I **clienti vulnerabili** hanno tempo **fino al 30 giugno 2025** per passare dalla tariffa di „tutela di vulnerabilità“ alla tariffa del „servizio a tutele gradualì“ (STG). Il passaggio deve essere richiesto al fornitore STG responsabile della zona. Per l'Alto Adige si tratta di Enel Energia; sul sito web di Enel è riportato quanto segue:

per richiedere il servizio (a tutele gradualì) nelle aree territoriali servite da Enel Energia, puoi:

- andare nel negozio Spazio Enel più vicino a te;
- chiamare il numero verde 800900860;
- scaricare i moduli qui allegati (link: <https://www.enel.it/it/supporto/avvisi/servizi-tutele-graduali-clienti-domestici-vulnerabili>).

La tariffa del „servizio a tutele gradualì“ rimarrà in vigore nella sua forma attuale almeno fino a marzo del 2027. La tariffa STG è attualmente la più economica rispetto agli altri tipi di tariffa; in particolare di circa il 14% rispetto anche a quella per i clienti vulnerabili.

Bonus sociale per elettricità e gas

A marzo di quest'anno il Governo ha deciso di estendere la platea di beneficiari del bonus sociale: saranno infatti interessate anche le famiglie con un valore ISEE fino a 25.000 euro (attenzione: il reddito reale è più alto di tale limite in molti casi). Gli importi dei bonus sono indicati al seguente link: <https://www.consumer.bz.it/it/ctcu-due-novita-nel-settore-energia>.

Chi ha già presentato la DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) tramite la dichiarazione ISEE (si può fare tramite un patronato oppure online tramite il sito dell'INPS - dove si può anche fare una simulazione di calcolo) si vedrà **automaticamente accreditare in fattura i maggiori importi**.

Ai nuovi beneficiari consigliamo di presentare la dichiarazione DSU/ISEE il prima possibile, perché in questo modo si avvia l'iter automatico per l'accredito del bonus in bolletta.

Per qualsiasi domanda è possibile rivolgersi allo sportello di consulenza energia del CTCU.

Vittima di phishing ottiene risarcimento di 13.700 euro

Successo del CTCU davanti all'Arbitro Bancario Finanziario

Il signor Bruno (nome di fantasia) aveva ricevuto una chiamata da un numero telefonico che aveva attribuito alla sua banca. A chiamare, tuttavia, era un truffatore che gli aveva chiesto di apportare modifiche al sistema di autenticazione della sua area riservata. Quando il sig. Bruno aveva notato che dal suo conto era stato effettuato, a sua insaputa, un bonifico di 13.700 euro, si era immediatamente reso conto di essere stato ingannato. Il CTCU, in seguito ad un iniziale reclamo infruttuoso, aveva quindi sottoposto il caso (di phishing) all'Arbitro Bancario Finanziario.

In questo caso specifico, la banca non è stata in grado di dimostrare l'utilizzo dell'autenticazione a due fattori al momento dell'accesso del truffatore all'online banking della vittima. Se manca infatti la prova dell'autenticazione forte anche solo per una delle fasi del processo di pagamento, cioè in questo caso già al momento dell'accesso al sistema, la banca può essere ritenuta responsabile del danno subito dal proprio cliente.

Poiché la banca non è stata in grado di fornire tale prova, l'ABF ha dato ragione al cliente e ha imposto alla banca di risarcire allo stesso l'intera perdita da questi subita.

"Questo caso si è concluso positivamente per il cliente. Tuttavia, non tutte le vittime di truffe online possono aspettarsi sempre decisioni altrettanto favorevoli", afferma Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. "Nel caso in cui la banca sia in grado di dimostrare che è stata effettuata una cosiddetta autenticazione forte, cioè a due fattori, l'ABF potrebbe prendere, infatti, anche una decisione diversa, sfavorevole per il consumatore".

Cosa fare nel caso siate stati vittime di "phishing"?

- Far bloccare immediatamente la carta o il conto corrente;
- sporgere denuncia alle autorità di pubblica sicurezza (polizia/carabinieri);
- segnalare subito l'accaduto al fornitore di servizi finanziari, chiedergli di annullare le eventuali transazioni illecite; richiedergli il rimborso delle somme sottratte (allegando copia della denuncia).
- Nel caso in cui il fornitore di servizi finanziari non dovesse rispondere alla vostra richiesta oppure dovesse rispondere, rifiutando il rimborso, è poi possibile presentare un ricorso all'organo arbitrale della Banca d'Italia, l'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it). Il CTCU offre assistenza per la redazione di questo tipo di ricorso.

Il “Piano di preparazione alle crisi” della Commissione Europea e i consigli del CTCU

La Commissione Europea ha da poco presentato la “Preparedness Union Strategy”, un piano che ha lo scopo di preparare gli Stati e la popolazione europea a potenziali momenti di crisi come guerre, disastri naturali e pandemie, ma anche attacchi informatici o campagne di disinformazione.

Il programma (link:

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/attachment/880970/Factsheet_EU%20Preparedness%20) racchiude **30 azioni chiave divise in 7 diverse tematiche**, che vanno dalla preparazione del singolo cittadino al coordinamento fra le istituzioni civili e quelle militari.

Sebbene il CTCU consigli di evitare accaparramenti irrazionali, conferma che è buona norma avere in casa una piccola **riserva di alimenti a lunga scadenza che permettano di sostentarsi per una decina di giorni.**

A tale scopo è utile il cosiddetto rifornimento dinamico, che prevede l'acquisto periodico dei prodotti di maggiore utilizzo, in modo da averne sempre una scorta a casa. I prodotti appena acquistati vanno sistemati in fondo alla dispensa, poiché sono quelli con la durata di conservazione più lunga. È consigliabile inoltre **fare scorta di alimenti che si conservano a temperatura ambiente.**

Ulteriori informazioni al link: <https://www.consumer.bz.it/it/il-piano-di-preparazione-alle-criasi-della-commissione-europea-e-i-consigli-del-ctcu>

Il ritorno delle verande in Alto Adige

Grazie al Decreto del Pres. Prov. Bolzano 18/03/2025, n. 6, la costruzione di verande in zone a destinazione mista, anche nei centri storici, sarà nuovamente possibile. **Tale possibilità riguarda tuttavia solo gli edifici esistenti costruiti prima del 4 settembre 2007.**

Dato che la veranda è considerata per legge una misura volta all'utilizzo di energia derivante da fonti rinnovabili, la sua superficie non verrà conteggiata come cubatura. Questo a condizione che vengono rispettate alcune condizioni:

- L'edificio deve essere già esistente al 4 settembre 2007 oppure disporre di un permesso di costruzione rilasciato prima di tale data.
- La distanza tra la parete esterna dell'edificio e la vetrata della veranda non può superare i 3,5 metri.
- Devono essere garantiti l'accumulo di calore e il trasferimento di calore verso l'interno dell'edificio.
- La veranda non può essere dotata di un impianto di riscaldamento.
- Gli elementi costruttivi della veranda devono rispettare determinati valori di trasmittanza termica (valori U).
- La superficie vetrata deve rappresentare almeno il 70 % della superficie della facciata della veranda.

La veranda può avere una superficie lorda massima pari all'8 % per cento della superficie lorda dell'unità abitativa e raggiungere una superficie dai 9 m² ad un massimo di 30 m².

Nelle zone soggette a piani di attuazione o piani di recupero, la possibilità di realizzare una veranda secondo questo regolamento deve essere prevista dal piano stesso. Si consiglia di consultare preventivamente il Comune.

Come ridurre il proprio consumo di carne?

Un consumo eccessivo di carne, soprattutto se lavorata, comporta anche un maggiore apporto di acidi grassi saturi e pertanto un maggior rischio di malattie cardiovascolari, diabete di tipo 2 e alcuni tipi di patologie tumorali.

Ecco cosa fare per passare ad una dieta povera di carne senza dover rinunciare al piacere del palato:

1. **ridurre la quantità di carne nel piatto;**
2. **introdurre giorni senza carne;**

3. **preparare alimenti di consistenza simile a quella della carne utilizzando fonti proteiche di origine vegetale:** verdure come le melanzane o il sedano rapa si prestano bene a supplire alla carne;
4. **cercare ispirazione:** un buon libro di cucina, la cultura culinaria di altri paesi o nuove tecniche di preparazione offrono spunti per piatti privi o poveri di carne;
5. **speziare:** il peperoncino, il cumino, il timo e i semi tostati (ad es. il sesamo) donano alle verdure un tocco particolare.

Molto richiesta la prima consulenza gratuita in tema di successioni

Quasi 550 persone hanno usufruito l'anno scorso dell'accordo fra Centro Tutela Consumatori Utenti e Consiglio Notarile di Bolzano

Nel corso degli ultimi anni al CTCU si è registrato un continuo aumento delle richieste di informazione ed assistenza in tema di successione mortis causa. Dal 2012 i cittadini hanno la possibilità di usufruire di una prima consulenza gratuita presso un notaio, grazie ad un protocollo d'intesa siglato tra il CTCU ed il Consiglio Notarile di Bolzano.

La prima consulenza gratuita ha ad oggetto tematiche quali l'illustrazione delle varie tipologie di testamento, l'ausilio nella redazione del testamento olografo, il controllo dello stesso, le regole della successione legittima, della successione necessaria, delle donazioni e gli aspetti fiscali 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 Centro Tutela Consumatori Utenti e il Consiglio Notarile di Bolzano".

Ricordiamo anche le utilissime "Guide per il Cittadino" (link: <https://www.notariato.it/it/trova-guide>).

La Provincia ha aumentato i contributi per le pompe di calore con fotovoltaico Aumenti retroattivi dal 1° gennaio 2025

La Provincia ha aumentato in modo significativo i contributi per l'installazione di pompe di calore elettriche abbinate ad un impianto fotovoltaico.

- I beneficiari riceveranno un sussidio del 60% sui costi ammissibili.

- I condomini (almeno 5 unità, 5 proprietari) beneficeranno di un finanziamento dell'80% dei costi.

La misura si applica **retroattivamente dal 1° gennaio 2025**, a condizione che la pompa di calore soddisfi determinati requisiti tecnici, in particolare i valori di isolamento acustico. Le domande di contributo possono essere presentate entro il **31 luglio 2025**.

I requisiti tecnici in sintesi:

- l'impianto fotovoltaico deve coprire il fabbisogno di energia annuale della pompa di calore;
- la tipologia di edificio deve soddisfare almeno lo standard CasaClima E oppure CasaClima R;
- la pompa di calore deve soddisfare determinate classi di efficienza energetica e avere un livello di potenza sonora inferiore di almeno 5 dB (decibel) ai rispettivi valori limite UE. Questi valori limite dipendono dalla potenza termica nominale del sistema: le pompe di calore con una potenza inferiore a 6 kW possono raggiungere un massimo di 60 dB, mentre un valore limite di 65 dB si applica ai sistemi tra 6 e 12 kW;
- la pompa di calore non può essere situata nel bacino di utenza di un impianto di teleriscaldamento.

Parcheggi privati: le “multe” sono a norma?

Sempre più frequentemente accade che automobilisti che parcheggiano il proprio veicolo nei parcheggi dei centri commerciali ricevano, in seguito, un avviso di pagamento. Nella maggior parte dei casi, il motivo di tale “sanzione” risiede nel superamento del limite di tempo concesso per la sosta gratuita. Tali solleciti di pagamento, definiti spesso anche "penali contrattuali", possono essere emessi dai servizi di sicurezza privati oppure da agenzie di recupero crediti incaricate.

Cosa fare se vi arriva un simile avviso di pagamento?

Premesso che non si tratta di una “multa”, ma casomai di un illecito contrattuale:

1. **l'onere della prova del ricevimento dell'atto, soprattutto in caso di messa in mora, spetta a chi lo ha emesso:** quindi, se non avete ricevuto una raccomandata con avviso di ricevimento oppure una pec, sarà il mittente a dover dimostrare che avete ricevuto la comunicazione (a meno che non siate voi a contattare la controparte dopo il ritiro della lettera, dando così prova implicita dell'avvenuta ricezione della stessa).
2. In caso di ricezione comprovata, è importante **richiedere, per iscritto, prova dell'avvenuta violazione** (es. foto), senza la quale non siete tenuti a pagare alcunché.
3. All'entrata dei parcheggi privati devono essere comunicate all'utenza, tramite **cartellonistica chiara e ben visibile, le condizioni di utilizzo del parcheggio**, nonché i diritti relativi alla

protezione dei dati personali, in caso di **presenza di videocamere** installate all'ingresso o all'interno del parcheggio.

In definitiva, solo nel caso in cui tutte le condizioni sopra descritte siano rispettate, la ditta gestrice potrà richiedere il pagamento secondo quanto previsto dal contratto e dal regolamento di utilizzo del parcheggio.