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 Marzo/Aprile 2015

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 15/22

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

Il venditore di energia suona sempre due volte ...
CTCU: attenzione ai contratti "porta a porta" non richiesti

Negli ultimi giorni molti consumatori della zona del Burgraviato e della Val Venosta si sono rivolti al CTCU, per avere informazioni su contratti di energia e gas stipulati con il sistema del "porta a porta". In particolare, si tratta di proposte contrattuali dell'azienda "Enel Energia Spa". Negli anni passati il CTCU aveva segnalato in più occasioni le talvolta dubbie pratiche commerciali messe in atto da alcune aziende operanti nei settore dell'energia elettrica e del gas.
In generale si ricorda che un contratto andrebbe sottoscritto solo dopo aver assunto approfondite informazioni su quello che offre il mercato. Si dovrebbe trattare sempre di una scelta consapevole e possibilmente non presa su due piedi ed in maniera affrettata. Chi è alla ricerca di un contratto di energia o gas più conveniente farebbe meglio a consultare il calcolatore online "trovaofferte", messo a disposizione dall'Autorità Garante per l'Energia Elettrica ed il Gas alla pagina web:
www.autorita.energia.it
Consiglio: per i contratti stipulati a casa propria vi è un diritto di recesso entro 14 giorni (facsimili vedasi www.centroconsumatori.it).

L'AGCM irroga sanzione per ostacolo del diritto di recesso

Dopo innumerevoli segnalazioni dei consumatori, il CTCU aveva denunciato all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) la Società Orchidea srl di Federica Pisana, per aver opposto non

poche difficoltà ai consumatori rispetto all'esercizio del diritto di recesso.
In particolare lo scorso anno, diverse consumatrici ci avevano segnalato di essersi avvalse del diritto di recedere. Ma, alla richiesta di restituzione dell'importo pagato, la Società non forniva più alcun riscontro se non dopo l'intervento della nostra associazione.
L'AGCM ha valutato l'omissione del rimborso del prezzo a seguito dell'esercizio del diritto di recesso uno tra i più rilevanti e gravi ostacoli all'esercizio di diritti nascenti dal rapporto di consumo. E la Società dopo un iniziale comportamento collaborativo, anche dopo aver ricevuto di ritorno la merce, non ha corrisposto ai clienti il prezzo pagato. L'AGCM ha ritenuto dunque la pratica scorretta, determinando l'importo della sanzione in euro 5.000.
Ricordatevi dunque, in caso di vendite televisive, che avete sempre (a meno che non si acquistino prodotti su misura) 14 giorni di tempo per recedere e che nessuna clausola contrattuale può ostacolare il vostro diritto alla restituzione di quanto avete pagato.

Trasferire il conto da una banca all'altra in 12 giorni
CTCU: più concorrenza fra le banche

Da qualche settimana è in vigore un nuovo termine massimo entro il quale le banche devono provvede al trasferimento di un conto (cfr. DL 3/2015, recepente la direttiva 2014/92/UE). Se la banca non adempie entro il termine di 12 giorni, scatta l'obbligo di risarcire il cliente. Inoltre è previsto che il trasferimento non debba comportare né oneri, né spese a carico del cliente.

Come avviene in breve il trasferimento?

- Il cliente richiede alla nuova banca l'apertura del nuovo conto, a seguito di un'autorizzazione rilasciata dal cliente stesso alla banca;
- la nuova banca trasmette l'autorizzazione e la richiesta di trasferimento del conto alla vecchia banca;
- la vecchia banca provvede a trasferire tutti i bonifici in entrata, gli ordini permanenti e gli addebiti diretti da trasferire sul nuovo conto, nonché a trasferire l'eventuale saldo positivo del conto in essere sul conto di pagamento presso la nuova banca, alla data indicata dal consumatore;
- la vecchia banca provvede a chiudere il conto di pagamento detenuto presso la stessa, alla data indicata dal consumatore.
- Il tutto, come detto, deve avvenire entro tempi certi, al massimo 12 giorni.

13 febbraio 2015: „M'illumino di meno"
Risparmiare energia grazie ad un comportamento consapevole

La regola d'oro: staccare del tutto (o spegnere tramite ciabatta con interruttore) qualsiasi

elettrodomestico che non venga attualmente utilizzato. In questo modo si eliminano i costi causati dallo “stand-by”, che per una famiglia media possono ammontare anche a 80 euro all’anno.

Consigli pratici per risparmiare energia:

- ridurre la temperatura di 1 grado nelle stanze in cui si trovano frigoriferi e congelatori comporta un risparmio del 6% e del 3%;
- scongelare di frequente frigoriferi e congelatori: già uno strato di ghiaccio dello spessore di 1 mm aumenta il consumo di energia del 6%;
- posando un coperchio sulle pentole, si risparmia ca. il 70% di energia. Utilizzando ulteriori ausili, quali bollitore d’acqua o simili, si riescono a ridurre ulteriormente i costi;
- per cibi con tempi di cottura lunghi sarebbe consigliabile l’utilizzo di una pentola a pressione: questo porta ad un risparmio di energia (60%) e tempo;
- sfruttare sempre il calore residuo di forno e piastre.

Ulteriori consigli su www.centroconsumatori.it.

Energia: il "matrimonio" fra Sel e AEW dia luogo a prezzi dell'energia più accessibili per l'utenza finale
Per il Direttivo del CTCU è necessario che si intervenga nelle trattative di fusione fra Sel ed Azienda Energetica, in quanto pare che sia all'orizzonte l'abolizione del cd. "mercato di maggior tutela"

I lavori per l'operazione di fusione tra le società energetiche Sel e Azienda Energetica sembrano giunti a buon punto, e pare proseguano a passo spedito. I partner dell'operazione non si stancano di sottolineare che la fusione porterà sicuramente ad un "valore aggiunto". Chi ha il compito di tutelare gli utenti finali si sta però chiedendo "chi" realmente beneficerà di questo valore aggiunto?
Il Direttivo del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha affrontato la questione, e da parte sua sottolinea che l'annunciata fusione deve assolutamente condurre a vantaggi diretti anche per gli utenti finali, parti in causa anch'essi del probabile, nuovo sodalizio. Il Direttivo del CTCU chiede pertanto, sin d'ora, che al momento in cui si ufficializzeranno le "nozze" fra Sel ed AEW vengano annunciate anche nuove tariffe dell'energia e del gas, che prevedano chiari e cospicui vantaggi economici anche per l'utenza finale domestica.
Se si vogliono evitare gli errori del passato, la parola d'ordine è senza dubbio quella di offrire agli utenti finali prezzi convenienti e trasparenti. Secondo quanto previsto dalla legge sulla concorrenza in fase di elaborazione a livello nazionale, già da giugno di quest'anno potrebbe essere abolito il "mercato di tutela" dell'energia e del gas. Cosa ciò significhi lo lasciamo immaginare: circa l'85% degli utenti di energia della nostra provincia sarebbe costretto a scegliere, da un giorno all'altro, una tariffa sul mercato "libero". Il CTCU teme che questa transizione possa incentivare, ancora maggiormente rispetto ad oggi, la diffusione di pratiche commerciali scorrette ed ingannevoli. Anche perciò sarebbe quanto mai auspicabile che i novelli sposi presentino al più presto i termini di una nuova offerta economica e

trasparente, che rispetti le esigenze della situazione altoatesina.
Se infatti il pianificato matrimonio nel settore energetico non garantirà un valore aggiunto diretto ed anche forme di maggior tutela per i consumatori finali, la notevole concentrazione di potere che si verrebbe a creare nel mercato locale dell'energia potrebbe presto trasformarsi in un peso insostenibile per gli utenti, qualora non controbilanciata da adeguati contrappesi.

Azioni della Cassa di Risparmio: al via la causa "pilota"!

Pochi giorni fa un azionista della Cassa di Risparmio di Bolzano cui sono state vendute quasi 100.000 euro di azioni della Banca, ha conferito mandato all'avv. Prof. Massimo Cerniglia, consulente legale del Centro Tutela, per proporre una azione legale contro la Banca per il recupero della somma impiegata per acquistare i titoli azionari.
Come è noto, sotto Natale, la Cassa di Risparmio di Bolzano ha comunicato la drastica riduzione del valore delle proprie azioni a 195 euro per azione, evidenziando così anche notevolissime perdite per i risparmiatori.
La Cassa ha inoltre comunicato che i titoli dovevano essere considerati ad alto rischio.
Secondo il Centro Tutela Consumatori, il modo di agire della Banca è estremamente censurabile in quanto la Cassa si rende conto solamente oggi che i titoli azionari da lei emessi e collocati erano ad alto rischio, e ciò avviene dopo che nel passato recente e meno recente tali titoli sono stati venduti a piene mani a numerosi risparmiatori altoatesini nella convinzione che gli stessi fossero assolutamente sicuri e a basso rischio.
I titoli dovevano invece sin dall'inizio essere considerati ad alto rischio in quanti illiquidi e cioè non quotati in un mercato regolamentato.
Oggi migliaia di risparmiatori dell'Alto Adige si trovano con titoli azionari fortemente svalutati e ciò, ancora peggio, con titoli che non possono essere venduti in quanto non hanno praticamente mercato.
Il Centro invita pertanto i risparmiatori interessati a rivolgersi agli Uffici del Centro a Bolzano per la necessaria assistenza. Hotline consumatori: 0471-975597.

Patatine „ingannevoli": AGCM irroga sanzione per 1 mio. di euro

Pubblicità ingannevole e informazioni non corrette, così ha sentenziato l'AGCM. Diversi consumatori e l'Unione Nazionale Consumatori avevano denunciato i fatti. Ora, 4 produttori sono stati sanzionati: il gruppo „San Carlo" per 350.000 euro, Amica Chips per 300.000 euro, Pata per 250.000 euro e Ica Foods per 150.000 euro.
Attraverso diciture e immagini suggestive, venivano attribuiti ad alcuni prodotti specifiche caratteristiche nutrizionali o salutistiche non corrette o si fornivano informazioni, in merito alla composizione e agli ingredienti o alle modalità di trasformazione o cottura, attribuendo ai prodotti anche "vanti di artigianalità" nonostante la loro natura industriale.