

# RELAZIONE ANNUALE 2005

*Sempre al fianco  
dei consumatori*



Centro Tutela Consumatori Utenti

## Relazione annuale 2005

Prefazione .....	2
Rappresentanza istituzionale e politica dei consumatori .....	3
Diritto dei consumatori .....	6
Servizi finanziari.....	7
Assicurazioni .....	8
Traffico e comunicazioni .....	9
Abitare, costruire, energia .....	12
Alimentazione .....	13
Ambiente e salute .....	13
Consumo critico.....	15
Centro Europeo Consumatori .....	16
Formazione dei consumatori.....	17
Conciliazione e composizione delle liti.....	17
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica .....	18
Nomi, cifre, fatti .....	20
Rassegna stampa .....	24

## Prefazione

### **LA TUTELA DEL CONSUMATORE NON PUÒ AGIRE NELL'OMBRA**

Come resistere alle tentazioni della società dei consumi, alla pressione dello stile di vita suggerito dalla pubblicità, all'esigenza di non "essere esclusi" da un contesto sociale? Una difficoltà sempre più sentita dai consumatori altoatesini. Sono tante le famiglie che si trovano a fare i conti con continue erosioni del potere d'acquisto, se non addirittura con l'impossibilità materiale di sbarcare il lunario.

#### **Consulenza ed informazione sempre più importanti**

I grandi mutamenti già intervenuti e quelli in atto sul piano dei consumi e ancor più su quello dello stato sociale pongono molti cittadini, indipendentemente dal loro reddito e dalla preparazione culturale, di fronte a decisioni complesse e dalle conseguenze non sempre quantificabili. Di pari passo crescono anche il fabbisogno di servizi di consulenza, la complessità delle tematiche che questi si trovano ad affrontare e dunque l'intensità del relativo impegno anche in termini di tempo.

I comuni cittadini e risparmiatori, confrontati con giganteschi crac finanziari, con imperscrutabili incertezze in ambito assicurativo, con prezzi impazziti e senza chiari legami con la qualità degli acquisti, con carenze e vizi di ogni genere che minano la costruzione o l'acquisto della casa, con alimenti modificati geneticamente e con una selva confusa di operatori nel campo delle telecomunicazioni sentono soprattutto la forte esigenza di poter contare su un'offerta di consulenza competente ed indipendente. D'altronde, il lavoro dedicato ai consumatori non si esaurisce nell'attività di consulenza, ma comprende anche un continuo impegno sul piano dell'informazione, la rappresentanza degli interessi dei consumatori presso le autorità, gli esponenti politici, gli organi giudiziari, nonché la formazione di giovani e adulti, il controllo sui mercati ed i relativi sviluppi e tutta una serie di altri impegni volti ad affermare la politica dei consumatori. Va sottolineato come il CTCU ha provveduto nel corso del 2005 ad approntare e consolidare una efficiente offerta di consulenza ed informazioni per tutti i principali settori che coinvolgono il consumatore. Grazie all'impegno delle collaboratrici e dei collaboratori del Centro si è riusciti a far fronte ad una mole di richieste di informazione ed intervento espresse dai consumatori della provincia ben più elevata rispetto a quanto normalmente permetterebbero le strutture dell'associazione. Anche la partecipazione di volontari, collaboratori liberi professionisti e referenti esterni ha toccato livelli record.

Approfittiamo di questa occasione per porgere alla Giunta provinciale altoatesina ed al Ministero delle Attività Produttive un vivo ringraziamento per il sostegno offerto al nostro concetto di tutela del consumatore.

Le conseguenze del pericoloso cocktail composto da mancanza di trasparenza e di scrupoli, speculazioni, ingenuità e interventi ambigui risultano fatali: l'incertezza dei consumatori cresce e cresce, la propensione agli acquisti si contrae e non ci si preoccupa neppure del domani. Su molti cittadini incombe il rischio di perdere l'attuale condizione economica (al più tardi in età pensionabile, in caso di malattia o dopo il fallimento dei propri progetti di acquisto della casa) e di doversi quindi avvalere delle varie forme di assistenza finanziaria sociale. Pertanto LA TUTELA DEL CONSUMATORE NON PUÒ AGIRE NELL'OMBRA. Chi pretende dal cittadino un grado sempre più alto di responsabilità deve pur offrirgli al tempo stesso la possibilità di informarsi adeguatamente (e attraverso modalità indipendenti dai fornitori di beni e servizi). Si sente più che mai l'esigenza di un impegno nell'ottica di prevenzione...

In Europa si sta facendo strada la convinzione che la migliore tutela del consumatore possa raggiungersi attraverso l'affermazione delle prerogative di una libera concorrenza sui mercati. Noi siamo peraltro dell'avviso che anche con la presenza di buone condizioni di concorrenza sia necessaria un'attiva rappresentanza degli interessi dei consumatori, in quanto il singolo consumatore non può riuscire ad affermare adeguatamente i propri interessi all'interno dell'economia di mercato, rischiando di rimanere esposto senza alcuna tutela al potere degli operatori economici più forti.

Adelheid Rabensteiner  
Vice-Presidente e rappresentante legale

Walther Andreaus  
Direttore

## **Rappresentanza istituzionale e politica dei consumatori**

### **Nuovo Codice del consumo – ben riposta la fiducia dei consumatori nel CTU**

“Se la gente non sa come si fanno le leggi e gli insaccati, dorme sicuramente meglio” – Otto von Bismarck non aveva certo in mente il consumatore informato del 21<sup>mo</sup> secolo quando formulò queste considerazioni sulla trasparenza dell’ordinamento statale. Nonostante gli innegabili progressi compiuti fino ad oggi nella tutela del consumatore, dobbiamo però rimarcare come nel nostro Paese i rappresentanti del popolo non siano sempre i più solerti nel dar seguito a queste istanze in ambito legislativo. Le prospettive che si possono scorgere per il futuro non permettono d’altronde di individuare grossi segnali positivi, per quanti diversi ambiti si passino in rassegna: da quello degli scandali finanziari (Parmalat, Argentina, Cirio, ecc.) alle riforme annunciate ma mai attuate nella disciplina del mercato finanziario e creditizio, dal settore assicurativo alla tutela della concorrenza, per giungere fino alla riforma della Giustizia e all’accesso dei cittadini agli strumenti di tutela previsti dall’ordinamento. Ancora, si attende una disciplina che permetta anche in Italia le cause collettive sul modello americano (class actions), ma quello a cui si assiste è un continuo disattendere agli interessi del consumatore, oppure un avvio di iniziative ed impegni che poi va regolarmente a disperdersi negli ingranaggi della burocrazia statale.

### **Miglioramenti all’orizzonte grazie al nuovo Codice del consumo?**

Negli ultimi decenni si è assistito – soprattutto sulla pressione degli organismi comunitari – ad una incessante crescita di norme giuridiche a tutela dei consumatori, varate autonomamente dai singoli Stati dell’Unione Europea o inserite nei relativi ordinamenti attraverso il recepimento di direttive comunitarie. Mentre in Germania si è provveduto ad integrare l’intero corpus giuridico consumeristico nel Codice Civile, in Italia – come del resto in Francia – si è invece scelta la strada di un cosiddetto Codice del consumo, che essenzialmente non porta a grandi innovazioni, ma cerca di riunire le norme che presentino attinenza alla tutela del consumatore. È presto comunque per dire se questa scelta porti nei fatti a migliorare la posizione giuridica dell’acquirente o dell’utilizzatore di beni e servizi.

Il Codice del consumo (decreto legislativo n° 206/2005) riunisce le disposizioni contenute in più di 20 leggi e decreti, riportandole perlopiù con la formulazione adottata nel provvedimento di origine.

L’articolazione del Codice del consumo rispetta in termini cronologici quelle che normalmente sono le fasi principali del processo che porta all’acquisto e all’utilizzo di un prodotto: partendo dalle disposizioni che disciplinano le forme di contatto e di informazione del consumatore nella fase precontrattuale, nella quale l’obiettivo è quello di risvegliare o creare in lui il desiderio di acquistare o ordinare un bene o un servizio (parte II), si passa alle norme destinate alla tutela del consumatore nel momento di maturazione della sua scelta economica e in quello di conclusione di un contratto – spesso riconducibile a delle tipologie predeterminate (parte III). Infine si trattano le norme elaborate per la composizione delle pretese avanzate dalle parti e per la soluzione dei conflitti che nascono nei casi in cui tale composizione non porti a risultati soddisfacenti per il consumatore (parti IV e V).

Nutriamo dubbi sull’effettivo raggiungimento degli obiettivi di armonizzazione e riclassificazione del diritto del consumatore che in fondo si perseguivano con la creazione di un testo unico, soprattutto in termini di reali ripercussioni sul grado di tutela goduto dai consumatori.

Con certezza si può peraltro affermare che il Codice non è riuscito a portare la sperata riorganizzazione organica della normativa consumeristica, dal momento che sono del tutto assenti importanti istituti di tutela quali ad esempio risulterebbero necessari nelle vendite piramidali o in relazione al recepimento della direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari (2202/65/CE). Per importanti comparti della tutela consumeristica quali il credito al consumo, le vendite al di fuori dei locali commerciali, il commercio elettronico, i contratti a distanza sono presenti all’interno del Codice numerosi riferimenti a varie altre norme e decreti legge, e dunque la sua importanza si riduce a quella di ulteriore fonte di diritto che si affianca alle altre già esistenti.

## **A caccia del potere d'acquisto**

Gli innalzamenti di prezzi e tariffe, particolarmente dinamici all'indomani del passaggio all'Euro, non sono sfuggiti neppure nel 2005 all'esame critico del CTCU. Nei mezzi di informazione e nella discussione economica e sociale si è trattato di un argomento costantemente in primo piano, dibattuto talora con toni particolarmente accesi e con una marcata enfattizzazione dell'ottica del consumatore. Non c'è da stupirsi, soprattutto se si considera come proprio il ceto medio e gli strati socialmente più deboli della popolazione hanno dovuto fare i conti con un "prosciugamento del portafogli", vale a dire con pesanti perdite nel potere d'acquisto. Nel mirino della critica sono finiti, accanto agli operatori economici più abili nel ritoccare i prezzi, anche i responsabili della statistica nazionale. A questo proposito non saranno certo i piccoli aggiustamenti apportati dall'ISTAT al paniere dei beni censiti a migliorare la situazione. Ciò che a nostro parere andrebbe corretta radicalmente è la metodologia di rilevamento, oggi per nulla anonima, nonché la ponderazione dei singoli prodotti e servizi presenti nel paniere, oggi scarsamente idonea a fornire risultati rappresentativi. Un esempio tra i tanti: all'assicurazione RC auto viene attribuito un peso relativo dello 0,4% all'interno del paniere, ma i dati disponibili fanno propendere per un peso effettivo non inferiore al 3%. Il calo del potere d'acquisto, avvertito in modo ancora molto sensibile dai consumatori (soprattutto in seguito ai rincari degli affitti e delle spese per l'abitazione, a quelli dei premi assicurativi, degli oneri bancari e delle utenze) rappresenta un imperativo rivolto ai responsabili politici e ai grandi attori dell'economia perché si agisca concretamente per arginare il fenomeno. Le possibili misure adottabili in tal senso spaziano dalle iniziative a sostegno della concorrenza per puntare ad un sistema distributivo più moderno per la provincia di Bolzano, passando al miglioramento dell'informazione dei consumatori che consenta loro una maggiore trasparenza sul mercato, fino a giungere all'istituzione di un efficiente osservatorio dei prezzi e tariffe nell'intera provincia. Proprio su quest'ultimo punto si registra un progresso, dal momento che la Giunta provinciale ha deciso di allestire un osservatorio dei prezzi e tariffe esteso all'intero ambito altoatesino. Le rilevazioni prenderanno in considerazione le principali aree della provincia ed i singoli centri. Il CTCU parteciperà con impegno perché questo servizio lavori in modo efficiente. Motivi di speranza si segnalano anche in merito alla rivisitata idea di una cooperativa di consumo nella città di Bolzano. Nel corso del 2005 è avvenuta la costituzione legale della stessa, e tra alcuni mesi assisteremo all'apertura di un punto vendita. Questo supermercato rappresenterà una nuova presenza nell'attuale ventaglio dell'offerta della media distribuzione, contribuendo certamente in maniera positiva per il consumatore ad influire sulle condizioni di concorrenza in tale ambito.

## **La riforma della normativa sul risparmio e altre questioni inerenti al mondo bancario**

Chiariamo subito una cosa: il CTCU ritiene insufficiente la recente legge di riforma del risparmio approvata dal Parlamento, se tale può essere realmente definita.

Si tratta di una brutta legge, assemblata in fretta e senza un vero criterio logico ed organico, che tenesse conto delle numerose rivendicazioni di tutela di investitori e risparmiatori e delle associazioni che li rappresentano. Più che una "riforma" appare come l'ennesima operazione di facciata, che a parte alcuni limitati elementi di interesse risulta anche agli occhi dei meno esperti avere poco o nulla a che fare con un'autentica legge di risistemazione della complessa materia del risparmio e degli investimenti in Italia. E il tutto in un clima già abbastanza confuso, dove si chiede chiarezza anche dopo le varie pronunce giurisprudenziali adottate in relazione ai recenti grossi scandali finanziari.

Vi sarebbe stato bisogno invece di un lavoro di sistemazione organica e di chiarificazione nell'applicazione dei principi già affermati dal TUF e dalla normativa CONSOB esistente e soprattutto di introduzione di efficaci direttive circa la responsabilità a carico di banche ed intermediari in caso di inadempimenti e danni arrecati agli investitori nell'attività di intermediazione finanziaria, nonché di più incisive forme di tutela in generale dei diritti e degli interessi degli investitori truffati, ad esempio attraverso la tanto discussa "class action".

Insomma una parvenza di riforma, che difficilmente porterà a benefici concreti ai risparmiatori ma servirà alle banche a dribblare le proprie responsabilità e ai faccendieri a farla franca davanti alla legge.

Al di là delle poche novità importanti contenute nella legge, fra cui quella del mandato a termine del Governatore, e del passaggio dell'attività di controllo della concorrenza dell'attività bancaria dalla Banca d'Italia all'Antitrust, per il resto si sono voluti confermare principi e pene di assoluta e scandalosa tolleranza per quei soggetti, manager e dirigenti di azienda, che falsificano i bilanci sociali o che forniscono false comunicazioni a danno dei soci e della società, come sono stati previsti

presupposti di legge assolutamente insufficienti perché si possa configurare l'ipotesi di attentato al risparmio.

Non solo. Per quanto riguarda le norme di **tutela degli investitori** sono stati solo ribaditi, in poche e confuse norme, principi e concetti già affermati e contenuti nel TUF e nella relativa normativa regolamentare in essere (vedi ad esempio la delibera CONSOB n.11522/98), quale quello dell'adeguatezza dell'investimento o della classificazione del rischio. Non si vuole certo sminuire l'importanza di tali concetti per quanto riguarda la tutela dei risparmiatori, bensì indicare come ancora una volta si sia persa l'occasione per affermare in via definitiva ed in maniera netta criteri e principi di responsabilità degli intermediari nell'attività di vendita e collocamento di prodotti e servizi finanziari, come pure delle sanzioni da comminare nei casi di inadempimento e delle ipotesi di risarcimento dei clienti eventualmente danneggiati.

Che la materia dei servizi finanziari abbia e avesse assolutamente bisogno di un restyling sistematico lo conferma l'accavallarsi di pronunce e principi che si stanno affermando (e anche NON affermando) nella giurisprudenza di merito a seguito delle innumerevoli cause intentate dopo le vicende Argentina, Parmalat e Cirio. Per non parlare di alcuni tribunali minori, dove i giudici, presi da chissà quale timore, prendono tempo nei giudizi contro banche ed intermediari, che pur hanno coinvolto centinaia di clienti nella vendita di ogni genere di marciame finanziario.

La nostra richiesta: attuare in tutto e per tutto il principio della "tutela del risparmio", sancito sì sulla carta a livello costituzionale come uno dei capisaldi del nostro sistema economico nazionale, ma ancora lontano dal trovare pratica ed effettiva, quotidiana attuazione nei rapporti fra utenti e sistema bancario-finanziario.

La novella legislativa relativa ai rapporti di conto corrente.

Dal momento che anche a questo proposito non si scorgono novità di sorta all'interno della citata legge di riforma, il Centro Tutela Consumatori, anche alla luce delle indagini avviate dall'Autorità antitrust, pretende che venga definitivamente chiarita la portata del cosiddetto "ius variandi". Si tratta di un diritto unilaterale in capo alla banca di variare le condizioni economiche alla base del rapporto di conto corrente e di comunicare tale variazione alla clientela semplicemente con la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale. Da tale data si fa decorrere poi il termine di 15 giorni entro il quale il cliente – sorpreso dalle modifiche intervenute – può risolvere il contratto in essere con la banca. Un modo come un altro per impedire nei fatti la fuga dei clienti.

Ci chiediamo che senso abbia parlare di un diritto del cliente alla risoluzione contrattuale quando la banca può volgerlo comodamente a proprio favore.

A tale proposito chiediamo una chiara riforma delle relative norme legislative, tale da impedire spazi interpretativi e da sancire esplicitamente quanto segue:

- il cliente della banca ha il diritto di essere informato senza alcun onere circa ogni variazione di natura economica che interessi le condizioni che regolano il proprio conto ed i propri depositi;
- le modifiche in tal modo comunicate debbono entrare in vigore solo dopo l'avvenuta comunicazione e in ogni caso non prima di un termine di 30 giorni da riconoscere al cliente per l'espressione del recesso contrattuale;
- il termine a favore del consumatore deve passare dai 15 giorni finora previsti a 30 giorni dal momento della presa di conoscenza delle variazioni intervenute, alle condizioni previste e senza alcuna applicazione di penale od altra commissione;
- la banca può continuare a comunicare le variazioni intervenute nelle proprie condizioni anche attraverso la Gazzetta Ufficiale, ma solo con efficacia futura, non retroattiva;
- commissioni applicate al prelievo di contanti allo sportello: laddove la banca applichi un addebito forfettario (mensile, trimestrale) sulla movimentazione del conto, non può richiedere alcuna commissione extra per il deposito o il prelievo di contante allo sportello.

Solo in presenza di tali regole e del loro puntuale rispetto si potrà parlare di un rapporto banca-cliente impostato sulla trasparenza e sul rispetto reciproco.

E solo in tali condizioni il cliente potrà avvalersi dei vantaggi offerti dalla libera concorrenza, dalla quale de facto egli è rimasto escluso fino ad oggi.

Rimane solo da sperare che l'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato volti pagina, e che le attività di controllo e vigilanza sul settore bancario possano condurre ad eliminare quanto le

associazioni dei consumatori lamentano con forza da anni: gli enormi costi connessi alla tenuta dei conti correnti in Italia ed i costi che debbono sopportare i clienti quando decidono di cambiare istituto di credito.

## **Diritto dei consumatori**

### **Garanzia legale e garanzia commerciale**

Moltissimi i quesiti rivolti al CTCU circa le differenze tra garanzia legale e garanzia commerciale, nonché relativamente ai termini da rispettare per avvalersi delle relative coperture e all'onere della prova. Situazioni di incertezza si sono manifestate proprio in relazione ai termini di denuncia dei vizi a pena di decadenza dei diritti previsti a favore del consumatore, chiarite dai consulenti del Centro insieme alle caratteristiche cui riferirsi per distinguere tra vizi di conformità e carenze manifestatesi nell'impiego del prodotto. Un aiuto è stato offerto anche in occasione di riparazioni condotte in modo insoddisfacente, e spesso sono risultati necessari interventi volti a pretendere il rispetto dei termini previsti per la riparazione di prodotti e ad esigere la sostituzione di prodotti non più riparabili. Un particolare impegno è stato necessario per impedire a diversi operatori attivi nei servizi di assistenza tecnica di pretendere le "spese di viaggio" in occasione di interventi di riparazione svolti in garanzia. Tra i problemi frequentemente lamentati dai consumatori, anche la mancanza in molti prodotti delle caratteristiche promesse in occasione dell'acquisto – con la conseguenza di un intervento del Centro per il rispetto dei diritti sanciti dalla legge.

### **Vendite al di fuori dei locali commerciali e vendite a distanza**

Anche in questo settore non sono mancate numerose richieste di chiarimento ed intervento. Risultano parecchi i consumatori erroneamente persuasi dell'esistenza di un diritto di recesso per tutti i tipi di acquisto: non è così, perché solamente i contratti sottoscritti al di fuori dei locali commerciali o concordati a distanza possono essere annullati entro i termini previsti per un recesso. A tale proposito va segnalata una positiva innovazione introdotta dal "Codice del consumo" (decreto legislativo 206/2005), che ha unificato in 10 giorni lavorativi per entrambe le tipologie di contratto il termine di recesso. In precedenza il termine era di 7 giorni per i contratti sottoscritti al di fuori dei locali commerciali.

Ulteriori richieste hanno riguardato le clausole vessatorie nei testi contrattuali, la presenza di elevati costi accessori per l'esercizio del recesso ed il mancato rispetto degli obblighi di informazione previsti in capo al venditore.

### **Sistemi di vendita piramidali: finalmente chiarezza sul piano giuridico**

Con la legge n° 173/2005 sono stati sottoposti ad una nuova disciplina i contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali. Questa norma obbliga gli operatori ad una maggiore trasparenza, offrendo all'acquirente un più ampio grado di sicurezza. Attraverso questa legge si è provveduto a vietare i sistemi di vendita piramidali e le "catene di Sant'Antonio".

### **Processo contro la ditta "Congress"**

Nell'ambito del processo condotto lo scorso anno contro la Congress Italia srl il Tribunale di Bolzano ha emesso un'ordinanza che ha rispettato in pieno tutte le richieste presentate dal CTCU. Un ricorso presentato dalla ditta Congress nei confronti di tale ordinanza è stato respinto dal Tribunale, ma ciò nonostante questa ditta risulta ancora attiva nella vendita di enciclopedie in occasione di manifestazioni organizzate in esercizi alberghieri. Il Centro Tutela Consumatori ha sporto denuncia penale, e si stanno attendendo gli esiti di tale procedimento.

### **Svendite e cambio merce**

Si sono registrate molte richieste di informazioni circa le svendite, e talora gli stessi esercenti si sono rivolti al CTCU per chiedere lumi circa i propri doveri verso il consumatore nella sostituzione dei prodotti in svendita.

### **Lo “spiaprezzi”**

Lo “spiaprezzi” si compone da un lato di una banca dati che comprende tutti i confronti tra i prezzi redatti dal CTCU; dall'altro da un forum per lo scambio di esperienze riferite da consumatori particolarmente attenti al risparmio, che così possono diffondere i loro consigli ed apprenderne anche di nuovi. Anche nel 2005 si è arricchito di numerosi aggiornamenti e ha dato prova dell'interesse che intanto gli hanno riservato i consumatori. Sembra che anche gli operatori commerciali tengano sott'occhio questo strumento ideato per i consumatori.

### **Avvocati onerosi**

Numerose le richieste avanzate in merito a parcelle salate di professionisti del foro; il problema sembra essersi acuito ancor più all'indomani dell'introduzione dell'Euro. Quando i consumatori ricevono tali parcelle cadono letteralmente dalle nuvole; talvolta basterebbe peraltro un po' più di chiarezza da parte dell'avvocato nell'assunzione della causa. Importante rimane la richiesta di un preventivo prima dell'affidamento dell'incarico, ma è anche particolarmente urgente rendere trasparenti ed intelligibili da chiunque le tariffe di questi professionisti, provvedendo anche ad eliminare i minimi tariffari – solo in tal modo può svilupparsi una vera concorrenza, che non mancherebbe di migliorare il rapporto prezzo/prestazioni a favore del consumatore.

Da sottolineare infine la necessità di sollecitare lo scambio di informazioni tra avvocato e cliente – più attenta ed attiva la collaborazione del cliente, tanto migliori i risultati e rare le sorprese indesiderate.

## **Servizi finanziari**

### **Risparmio e investimenti**

Le consulenze in quest'ambito hanno riguardato le possibilità di gestione dei risparmi con il doppio obiettivo della sicurezza e della convenienza dell'investimento, individuando la via migliore da seguire nella giungla dell'offerta predisposta da banche e gestori. Sono state effettuate ancora numerose prime consulenze su casi riguardanti le perdite con investimenti del default Argentina, e varie persone hanno deciso di proseguire con l'azione di risarcimento in sede civile. Prosegue intanto la causa intentata da una decina di clienti della Cassa di Risparmio di Bolzano davanti al Tribunale del capoluogo.

### **Costi di tenuta dei rapporti di conto corrente**

Sono proseguite anche nel corso del 2005 le lamentele riguardo i continui, sistematici aumenti di costi e commissioni; difficile vedere la fine di questo preoccupante trend. Molte persone, soprattutto anziani, hanno richiesto consulenza specifica per analizzare costi e condizioni dei propri conti correnti e libretti a risparmio, al fine di contenere le spese complessive o per valutare l'opportunità di scelte alternative.

Sempre molto gettonato il raffronto delle condizioni praticate dalle varie banche per la tenuta dei conti correnti, elaborato dal CTCU e completato dal calcolatore per il conteggio automatico dei costi.

Un vero successo infine può essere definita la sentenza ottenuta dal Centro Tutela Consumatori relativamente alle spese di estinzione dei rapporti di conto corrente: è stato infatti chiarito che in presenza di estinzione dettata da variazioni delle condizioni generali di contratto non è più lecito pretendere alcuna commissione di chiusura.

### **Credito al consumo e acquisti a rate**

Numerosi utenti si sono lamentati degli alti costi connessi ai finanziamenti erogati, così come dell'insufficiente trasparenza nelle informazioni precontrattuali e contrattuali. Purtroppo è in chiara crescita il numero di coloro che precipitano nella spirale dell'indebitamento dopo un acquisto deciso senza troppe riflessioni – anche perché la sospensione o il ritardo nel pagamento di una sola o di più rate comporta normalmente la perdita del beneficio della rateazione, e il debito va immediatamente saldato in unica soluzione.

C'è senz'altro molto lavoro da fare, anche perché non è accettabile che ad esempio da un lato il fornitore di un prodotto ometta la consegna del bene o addirittura dichiarare fallimento, mentre dall'altro continua ad esistere anche in simili casi l'obbligazione di pagamento delle relative rate a vantaggio della società finanziatrice dell'acquisto.

L'intero settore dovrebbe venire sottoposto a più severi controlli per evitare situazioni irregolari; a questo proposito segnaliamo che dalla Procura di Bolzano sono stati indagati per usura alcuni responsabili della Forus Finanziaria (poi Santa Barbara Spa).

È indispensabile sensibilizzare i consumatori perché riescano a stimare con serenità in che misura è possibile affrontare un indebitamento senza porre a repentaglio le basi economiche della propria esistenza. Dovrebbero anzitutto riuscire a comprendere adeguatamente le condizioni riportate nei contratti che sottoscrivono e le conseguenze che discendono dalle clausole sottoscritte.

### **Mutui casa ed oscillazioni nei tassi di interesse**

Sempre molto elevata la richiesta di informazioni relativamente ai mutui per l'acquisto della prima abitazione. I quesiti più frequenti hanno riguardato i tassi di interesse e la verifica di condizioni e clausole contrattuali e – fortunatamente – ci sono stati sempre rivolti **prima** della stipula contrattuale. Una certa insicurezza si è percepita a seguito dei recenti aumenti dei tassi di interesse sul mercato presso coloro che hanno stipulato negli anni passati mutui a tasso indicizzato o variabile e che potrebbero subire contraccolpi sul bilancio familiare dai probabili nuovi aumenti nel breve termine.

Il raffronto tra le condizioni di mutuo, condotto dal CTCU a cadenza semestrale, ha riscontrato come sempre un alto gradimento presso i futuri acquirenti di immobili.

### **Anatocismo ed altri quesiti**

Non sono mancate le richieste circa i tassi applicati ai propri conti correnti, secondo il criterio dell'anatocismo. Un utente assistito dal CTCU ha intentato una causa di rimborso di interessi anatocistici contro la Cassa di Risparmio; il procedimento è in corso.

Altre richieste ci sono state rivolte in merito alla clonazione di tessere bancomat, a casi di indebitamento, alla tutela dei dati personali e alla successione ereditaria.

### **Carte di credito prepagate, crediti al consumo e procedure di recupero**

Anche in relazione ai fidi concessi per scoperti di conto corrente e alle carte di credito prepagate va detto che si riscontrano grosse lacune nelle conoscenze dei consumatori: molti non sanno assolutamente cosa sottoscrivono nei relativi contratti e quali condizioni vengano concordate per la disciplina dei rapporti con gli istituti di credito.

Un ulteriore problema si nota per quanto riguarda gli interventi di società attive nel recupero crediti, talora basati su impegni di pagamento inesistenti: in tali casi potrebbe trattarsi di vere e proprie truffe ai danni dei consumatori.

### **“konsuma: investimenti e servizi finanziari”**

Per dare una risposta a questi e ad altri interrogativi si è curato, oltre ai fogli informativi costantemente aggiornati e alle pagine dedicate al settore nella presenza del CTCU in internet, un numero ad hoc della guida Konsuma, uscito in giugno e dedicato ad “investimenti e servizi finanziari”. Questo magazine presenta il know how necessario ai risparmiatori per far lavorare consapevolmente il proprio denaro. Può essere richiesto direttamente al CTCU o alle sedi periferiche.

## **Assicurazioni**

### **Check-up assicurativo**

Nell'ambito del check-up assicurativo si ricerca essenzialmente la definizione del fabbisogno assicurativo personalizzato. Inoltre si procede all'esame delle polizze in corso, ad evidenziare eventuali rischi che -pur importanti- non godono di alcuna copertura, e quindi a consigliare al consumatore il profilo assicurativo a lui più consono, specificandone anche i costi e le offerte più vantaggiose.

La convenienza della copertura assicurativa assume un'importanza particolare soprattutto nella garanzia RC auto. Un programma di raffronto delle offerte permette al CTCU di individuare la Compagnia più vantaggiosa in relazione allo specifico profilo assicurativo delineato per il consumatore che ne abbia fatto richiesta. Si tratta di un servizio particolarmente gradito.

### **L'atteggiamento degli altoatesini verso le assicurazioni**

Il CTCU ha commissionato uno studio con l'intento di individuare l'atteggiamento degli altoatesini nei confronti del settore assicurativo. I risultati che ne sono scaturiti evidenziano un preoccupante deficit della popolazione coinvolta sul piano dell'informazione. Nella quotidiana attività di divulgazione si è allora cercato di trasmettere ai consumatori un approccio più consapevole ai prodotti assicurativi ed una maggiore comprensione dei rischi e degli oneri connessi.

### **Calcolatore degli scatti bonus-malus connessi ai sinistri**

Con questo nuovo strumento si è posta a disposizione dei consumatori un'importante opportunità di risparmio da considerare quando nella circolazione con mezzi a motore si sia causato un incidente di lieve entità. Le polizze assicurative prevedono infatti che possa essere risarcito alla propria Compagnia il danno liquidato alla controparte per evitare lo scatto della tariffazione bonus malus a proprio svantaggio. Il CTCU ha messo a punto un "calcolatore sinistri" che permette di determinare il grado di convenienza connesso a tale opportunità, stimando in un intervallo che va fino ai 10 anni l'aumento dei premi assicurativi. Per tutto ciò basta inserire alcuni dati ed istantaneamente appare il risultato elaborato.

### **Problemi assicurativi ed assistenza in caso di sinistro**

Sia le stesse Compagnie assicurative che l'Autorità di vigilanza del settore pretendono che in situazioni non del tutto chiare ci si attenga ad un ben preciso procedimento di contestazione. Chi non rispetta tali regole del gioco si trova spesso a fare i conti con un nulla di fatto. Il CTCU assiste i consumatori in situazioni poco chiare e sinistri da definire, cercando di giungere nei tempi più brevi e nei modi meno complicati a far luce sulla cosa e a garantire i diritti degli assicurati.

### **Guida alla previdenza privata**

La guida intende costituire un elemento di riferimento nella giungla delle varie forme di previdenza integrativa ed offrire le informazioni di base da conoscere per garantirsi una pensione di anzianità.

### **Pensplan – Laborfonds: la carta dei servizi**

Il servizio di consulenza assicurativa del CTCU ha elaborato su incarico del fondo pensionistico integrativo Pensplan una carta dei servizi, con l'obiettivo di garantire ai soci di tale fondo la maggior trasparenza possibile in caso di controversia, nonché una forma di aiuto rapido e senza burocrazia attraverso il ricorso alla conciliazione.

## **Traffico e comunicazioni**

### **Attivazione di servizi non richiesti**

Anche nel 2005 la maggioranza delle richieste pervenute si è incentrata sull'attivazione di servizi mai richiesti. I vari gestori telefonici affidano infatti le attività di marketing a società esterne, che attraverso dei call-center vanno a caccia di clienti. Con grande meraviglia del consumatore contattato in questo modo, e che spesso non è neppure titolare dell'utenza telefonica, si viene de facto costretti a concludere un contratto per servizi non di rado avulsi dalle proprie abitudini telefoniche. È successo così che sono stati inviati ad esempio dei modem ADSL a famiglie che non possiedono alcun computer.

Chi avesse riposto le proprie speranze in un deciso intervento da parte dell'Autorità di vigilanza è destinato purtroppo a ricredersi. L'unico strumento di difesa sembra essere quello dell'auto-aiuto: i

consumatori devono imparare a cercare l'operatore e i servizi che soddisfano le proprie esigenze, e a non permettere che degli agguerriti cercatori di contratti possano coglierli di sorpresa.

### **ADSL e VOIP**

Sebbene uno studio abbia evidenziato come la provincia di Bolzano presenti la maggior densità di allacciamenti ADSL di tutta Italia, esistono ancora intere vallate che non possono avvalersi di tale servizio. Per molti consumatori e anche per le piccole imprese questa situazione è fonte di numerosi inconvenienti.

Chi dispone di un allacciamento ADSL ha un ulteriore motivo per rallegrarsi, dal momento che attraverso i nuovi contratti cosiddetti VOIP viene consentito di telefonare attraverso la rete ADSL a tariffe molto convenienti. Le imprese telefoniche locali cominciano già ad offrire questo servizio agli utenti privati; entro il 2006 è attesa una regolamentazione del servizio VOIP da parte dell'Autorità di vigilanza del settore.

### **Dialers**

Anche i cosiddetti "dialer" hanno costituito in tutto il 2005 un problema per gli utenti della telefonia con un allacciamento internet: si tratta di piccoli programmi che, senza bisogno di un consenso da parte dell'utilizzatore, vengono scaricati durante il collegamento e provvedono a modificare la numerazione che il computer compone quando si collega al provider. La nuova numerazione comporta un collegamento molto, molto più costoso. Telecom aveva provveduto consentendo il blocco dei prefissi utilizzati da tali dialer (come il 709), ma questi sono subito passati ad un'altra numerazione (ad esempio 899), aggirando praticamente il provvedimento di blocco.

Telecom Italia ha allora previsto una possibilità semplificata di storno degli addebiti per tutti coloro che incappavano nei dialer, anche se non sempre ciò ha funzionato al meglio, con parecchie richieste di incasso a posteriori delle cifre che in un primo momento i consumatori stornavano dal totale della bolletta.

### **Procedimento contro Telecom per indennizzi non corrisposti in caso di disservizio**

La causa intentata contro Telecom per il mancato rispetto del proprio regolamento di servizio – che prevede a favore dell'utente danneggiato da un ritardo nell'attivazione di un servizio il 50% del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo – è momentaneamente sospesa in attesa di un parere da parte della Corte Costituzionale.

### **Calcolatore delle tariffe telefoniche**

Per consentire ai consumatori di scorgere un po' di chiarezza nella giungla delle tariffe telefoniche, il Centro Tutela Consumatori ha realizzato con la collaborazione dell'Ufficio per gli affari di Gabinetto della Provincia Autonoma di Bolzano e la Società Informatica Alto Adige SpA un calcolatore delle tariffe telefoniche. Sulla base delle abitudini del singolo utente telefonico, esso è in grado di indicare il gestore maggiormente conveniente. Al tempo stesso si matura anche in questo comparto un approccio di consumo critico: la scelta non viene operata solo sulla base del prezzo, ma anche di molti altri aspetti dell'offerta – come le possibilità di contatto e di assistenza in caso di necessità, la facoltà di dialogare nella propria lingua madre, ecc.

### **Telefonia mobile**

Si sono riscontrati in quest'ambito dei problemi legati ai costi delle conversazioni effettuate dall'estero con carte ricaricabili: dal momento che non esiste una regolamentazione circa gli importi addebitati in assenza di sufficiente credito, succede che al rientro in Italia dopo le ferie vengano addebitati sulla nuova ricarica anche cento, duecento euro relativi a tali conversazioni.

### **Conciliazione**

Un forte incremento si è registrato nel 2005 nel numero delle conciliazioni stragiudiziali. Accanto a Telecom Italia si sono avvicinate a questo strumento anche Wind, TIM e 3. Si tratta di un segnale certamente positivo, tanto più in presenza di una tendenza che sembra premiare l'attenzione al cliente solo quando questi si sia rivolto ad una associazione di consumatori. Le caratteristiche di velocità e

assenza di complicazioni garantite dalla procedura di conciliazione assicurano al consumatore una soluzione rapida delle problematiche lamentate.

### **Televisione digitale terrestre e satellitare**

In relazione alla televisione digitale ed ai contributi previsti per l'acquisto dei decoder non sono mancate notevoli incertezze lamentate dai consumatori.

Si segnala inoltre che il monopolista della televisione satellitare SKY ha disatteso a tutte le segnalazioni del Garante in merito alla Carta dei servizi, d'altronde mai messa neppure in cantiere. Molti casi si riferiscono a mal funzionamento del segnale o alla garanzia disattesa, così come a fatturazioni con richieste di incasso per importi non dovuti. Il CTCU sta valutando a proposito della garanzia non prestata l'avvio di una causa legale.

### **Canone di abbonamento televisivo**

Numerosi consumatori si sono rivolti al Centro lamentando di ricevere missive di sollecito per il pagamento del canone di abbonamento televisivo, nonostante tale pagamento fosse già stato disposto a nome del coniuge o di altro familiare convivente.

Altri ritenevano invece erroneamente che fosse sufficiente non utilizzare o non possedere più alcun apparecchio televisivo per essere esonerati dal pagamento; in realtà a seconda dei casi va avviata una procedura di suggellazione dell'apparecchio o una comunicazione di rottamazione.

### **Poste: lunghe attese**

Lunghi tempi di attesa nel 2005 per gli utenti di Poste italiane: da un lato ci giungono molte segnalazioni relative a determinati uffici, dove le attese in coda presso gli sportelli durano mediamente oltre i 20 minuti, dall'altro veniamo a conoscenza di grossi ritardi nella consegna dei pacchetti postali, ben oltre quanto prevede la Carta dei servizi, sempre che giungano a destinazione.

Un elemento positivo riguarda la conciliazione con le Poste, che intanto è pienamente operativa e promette in caso di controversie una soluzione rapida e diretta.

### **Divieti di circolazione, filtri per il particolato ed agevolazioni fiscali**

Anche nel 2005 i divieti di circolazione sanciti quale misura preventiva rispetto all'inquinamento atmosferico sono stati oggetto di numerose richieste di chiarimenti da parte dei consumatori: ad esempio circa l'applicazione di tali norme al proprio veicolo, nonché relativamente alla classificazione del motore secondo le classi Euro. Altrettanto interesse hanno suscitato le agevolazioni fiscali previste per i motori diesel muniti di filtri per il particolato (FAP) e per quelli alimentati a metano o gas liquido (GPL).

### **Autovetture usate: ferri vecchi o occasioni?**

Senz'altro gradito presso i consumatori il servizio di accompagnamento da parte di un esperto nella ricerca di un'auto usata: è proprio in occasione di acquisti importanti che si apprezza la possibilità di consultare un esperto indipendente. Anche i quesiti circa l'applicazione del diritto di garanzia non sono stati pochi: rimane spesso in dubbio quali prestazioni siano coperte nel caso di acquisto di autovetture nuove, ma il tutto assume una rilevanza particolare nell'usato. Per offrire un aiuto sono stati elaborati appositi fogli informativi e si è curata la diffusione di comunicati stampa.

### **Contravvenzioni dal Comune di Roma: ancora attuali**

Benché non siano più stati recapitati verbali di contravvenzione provenienti da Roma, molti consumatori altoatesini hanno trovato in cassetta delle cartelle esattoriali, nonostante il regolare ricorso presentato a suo tempo contro l'irrogazione della contravvenzione (la famosa "multa pazza"). Di grande ausilio si è rivelata in questo contesto la collaborazione con la rappresentanza della Provincia Autonoma di Bolzano nella capitale.

### **Attività di mediazione: veloci verso la soddisfazione**

A causa dei numerosi problemi lamentati in relazione ad acquisti di autovetture, a riparazioni, a contratti e a finanziamenti dell'acquisto, i consulenti del CTCU si sono impegnati nel cercare soluzioni extragiudiziali che potessero accontentare entrambe le parti in gioco, riuscendo ad ottenere successi particolarmente efficaci.

## **Abitare, costruire, energia**

### **Casa e diritti: la guida**

Le quattro mura domestiche hanno fornito anche nel 2005 un bel po' di grattacapi ai consumatori, rivoltisi al CTCU per denunciare vizi nelle costruzioni, richiedere pareri tecnici e aiuto nella lettura di preventivi, contratti (preliminari) di compravendita e contratti d'opera.

Accanto alla consulenza personalizzata, investita di numerose richieste, si è fornita una serie di risposte attraverso la diffusione della guida "casa e diritti" quale terza uscita della collana "konsuma".

### **L'autenticazione dei contratti in Austria**

Dopo la decisione tanto attesa dai paladini dei consumatori e pronunciata dal Tribunale civile di Trento è ora nuovamente possibile far autenticare i contratti di compravendita in Austria, risparmiando cospicue somme di denaro rispetto all'intervento di un notaio nel nostro Paese. Nell'ambito della consulenza edile e immobiliare è stato curato un vademecum che illustra quali documenti siano necessari per la procedura all'estero e le tappe da seguire per non sbagliare.

### **Abitare in condominio**

Anche i proprietari di abitazioni in condominio hanno rivolto parecchi quesiti alla consulenza immobiliare, soprattutto in relazione alla ripartizione delle spese di riscaldamento e di fornitura d'acqua. Sempre molto gettonate infine le richieste di chiarimenti giuridici circa le maggioranze necessarie in assemblea e le attribuzioni dell'amministratore di condominio.

### **Mediazioni extragiudiziali**

Come già segnalato per gli acquisti di autovetture, anche nella consulenza immobiliare ed edile si è cercato di risolvere le vertenze attraverso un'attività di mediazione tra le parti, giungendo a conclusioni rapide e convenienti, a compromessi che le parti hanno accettato per evitare lunghi e costosi procedimenti legali.

### **Risparmio energetico – contenimento dei costi**

È forse anche in relazione ai forti incrementi registrati dai prezzi dei combustibili che i consumatori hanno sviluppato un grande interesse per la tematica del risparmio energetico. I quesiti raccolti hanno riguardato soprattutto le caratteristiche delle diverse modalità di riscaldamento, dei combustibili e dei materiali isolanti, nonché la scelta tra le tipologie esistenti di impianti solari. La casa clima è stata anche al centro delle richieste, e all'argomento è stata dedicata un'approfondita trattazione nella guida casa "denaro e qualità".

### **Muffa in casa, ponti termici e umidità**

Chi non conosce le fastidiose macchie di muffa sui muri e negli angoli delle abitazioni? Gli operatori della consulenza abitativa si sono impegnati ad illustrare agli interessati dei semplici accorgimenti volti ad evitare questo fenomeno, quali una sufficiente aerazione dei locali e l'individuazione di ponti termici. Sono stati elaborati numerosi testi informativi di carattere pratico, disponibili anche online dalla homepage del Centro Tutela Consumatori.

## Alimentazione

### **Etichettatura degli alimenti confezionati**

Molte le innovazioni introdotte nel corso del 2005 riguardo all'etichettatura degli alimenti: per carne, olio di oliva, concentrato di pomodoro, frutta e verdura è stata prevista una nuova disciplina in grado di assicurare una maggiore trasparenza al consumatore.

I consulenti del Centro Tutela Consumatori si sono impegnati ad informare al meglio su tali novità attraverso i mezzi di informazione.

### **Esami e analisi**

Il Centro Tutela Consumatori ha organizzato in tutto il corso dell'anno numerose analisi nel settore alimentare: tra l'altro ci si è concentrati sulla ricerca di antibiotici nella carne di maiale e di residui di pesticidi su frutta e verdura, nonché sul controllo delle indicazioni dei prezzi sui generi ortofrutticoli, sull'irraggiamento di generi alimentari e sulle differenze di prezzo degli alimenti per bebè.

### **La guida all'alimentazione**

Per porre a disposizione dei consumatori tutto il know-how degli esperti del Centro nell'ambito dell'alimentazione si è voluto dedicare all'argomento un intero numero della collana "konsuma": lo spettro degli argomenti trattati spazia dallo speck all'ingegneria genetica, senza dimenticare il functional food. Tanti e vari i consigli sull'alimentazione di specifiche categorie di persone o classi di età: per gli anziani, i bambini in età scolare, gli sportivi e i fanatici del wellness. Inoltre la guida riporta anche diverse lettere tipo, come quelle per contestare alimenti avariati nonostante il rispetto dei termini di conservazione.

### **Rosso Sudan, ITX e latte per lo svezzamento**

Il 2005 non ha certo conosciuto un'interruzione della catena di scandali che si susseguono in ambito alimentare. In primavera si è diffusa la notizia che diversi prodotti di marca contenevano il pericoloso colorante rosso Sudan, proibito perché cancerogeno; dopo qualche mese è stata la volta del decesso di quattro bambini che in Francia avevano bevuto del latte da biberon prodotto con modalità non corrette, e infine in autunno è scattato l'allarme per il pericoloso colorante ITX rinvenuto nelle bevande in tetrapack. I consumatori che preoccupati hanno cercato la consulenza del CTCU hanno potuto sempre trovare aiuto e consigli.

## Ambiente e salute

### **Cuccioli malati in vendita**

A Bolzano un negozio di animali vendeva cuccioli che già poco tempo dopo l'acquisto mostravano gravi segni di malattia, tanto che molti di loro sono morti di lì a poco. La Procura della Repubblica ha aperto un'inchiesta in merito ai certificati sanitari e ai documenti accompagnatori di questi animali attestanti l'origine degli stessi. Il Centro Tutela Consumatori sconsiglia l'acquisto di cuccioli nei negozi per animali, essendo preferibile rivolgersi al canile comunale. Chi comunque fosse intenzionato ad acquistare un quadrupede attraverso i canali commerciali può attingere informazioni dall'apposita scheda predisposta dal CTCU.

### **Dentisti: zero trasparenza**

Con veemenza l'Ordine dei medici odontoiatri si è scagliato contro l'annunciata iniziativa del Centro Tutela Consumatori, che sulla base di numerose richieste era intenzionato a condurre un raffronto tra i prezzi richiesti dai diversi professionisti per le cure dentarie, con l'obiettivo di pubblicarlo anche in

Internet. L'Ordine ha diffidato i propri iscritti dal rendere pubbliche le specifiche voci tariffarie – minacciando conseguenze pesanti quali censura e sospensione dall'esercizio professionale. Il CTCU sostiene invece che tale comportamento rappresenta una violazione della libera concorrenza, e come tale l'ha denunciato presso le competenti Autorità nazionali e comunitarie – siamo ora in attesa di una pronuncia.

### **Conciliazione su questioni inerenti la responsabilità delle professioni sanitarie**

Particolare favore ha incontrato l'istituzione di un servizio di conciliazione su questioni inerenti la responsabilità dei medici – anche se la concreta attuazione dell'iniziativa presenta alcune caratteristiche "unilaterali". La commissione di conciliazione è costituita infatti da un giudice, un medico specializzato in medicina legale ed un giurista, impedendo di fatto ai pazienti di esprimere un proprio punto di vista. Per ragioni di trasparenza sarebbe stata imprescindibile la nomina di un rappresentante dei pazienti (ad esempio a cura dell'Ufficio del Difensore Civico o del Centro Tutela Consumatori), come si è voluto sottolineare in una lettera aperta inviata all'Assessore competente.

## **Economia domestica e abbigliamento**

### **Caro acqua: confronti su un arco di cinque anni**

Il Centro Tutela Consumatori ha operato un confronto dei costi legati alla fornitura di acqua potabile in diversi Comuni della provincia di Bolzano, giungendo a constatare come alcuni di questi abbiano rincarato di molto i costi dei servizi forniti nel periodo di confronto, che per l'acqua potabile è il quinquennio 1999 - 2004 e per gli oneri di depurazione il periodo 2000 – 2004. Si sono rilevati aumenti fino al + 66%, ma il quadro è molto frastagliato da Comune a Comune, tanto che alcuni altoatesini pagano per l'acqua fino a 15 volte in più di altri. Il CTCU esorta i politici locali a congelare le tariffe, dal momento che i bilanci delle famiglie sono già sottoposti a pressioni che riescono a mala pena a fronteggiare.

### **Attenzione agli acquisti di prodotti di marca!**

Il decreto legge 35/2005 ha introdotto nel nostro ordinamento delle sanzioni amministrative a carico di chi acquista falsi prodotti di marca: chi accetta o acquista prodotti che in base alla loro qualità o alle condizioni di vendita o al prezzo permettono di riconoscere una lesione delle norme relative alla tutela del produttore o della proprietà intellettuale, dovrà corrispondere una multa salata. Il CTCU critica con forza questo tipo di approccio, perché si tratta di norme di legge che finiscono con il criminalizzare il consumatore finale che in buona fede si ritrova a dover pagare in prima persona per quanto le Autorità di vigilanza e di controllo dei flussi di importazione non riescono ad impedire – vale a dire lavoro nero, costituzione di organizzazioni a delinquere e mafia.

### **Safe kids – maggiore sicurezza per i bambini**

Più della metà degli incidenti che coinvolgono bambini si verifica non sulle strade, ma dentro le mura domestiche, perlopiù a carico di bambini di età compresa tra due e tre anni. Per sensibilizzare sui pericoli domestici, il Centro Tutela Consumatori ha ripreso l'appello lanciato da una campagna avviata in Germania per una maggiore sicurezza dei bambini, cercando di far leva sull'attenzione dei genitori.

### **Bollette della luce e del gas: materia per esperti in enigmistica**

Sembrebbero rimasti inascoltati i numerosi interventi avviati dal CTCU negli ultimi anni per chiedere bollette di luce e gas più comprensibili: si assiste invece ad un peggioramento in questo senso, aggravato ulteriormente dal caos diffuso con l'introduzione di varie richieste di pagamento a titolo di acconto o saldo. I fornitori di questi servizi hanno certamente da recuperare il tempo perduto in termini di avvicinamento alle esigenze del cittadino.

## Consumo critico

### Elettrosmog

Numerose le richieste rivolte dai consumatori al servizio di consulenza sulle tematiche dell'inquinamento elettromagnetico: l'interesse mostrato spazia dagli accorgimenti da adottare per contenere questo fenomeno nelle installazioni domestiche, fino alla più ampia problematica delle immissioni nocive causate dai ripetitori della telefonia mobile.

La ricerca di soluzioni per il singolo incontra non di rado ostacoli, se non addirittura difficoltà oggettivamente insormontabili. È il caso di chi si trova dall'oggi al domani una nuova antenna radiomobile nelle immediate vicinanze dell'abitazione, con varie ripercussioni e timori sia sul piano della salute, sia su quello patrimoniale. Il danno che si quantifica da quest'ultimo punto di vista rappresenta perdite che, a partire da circa il 30% del valore immobiliare, possono giungere fino al 90%.

Sul finire dell'anno, più precisamente in occasione della Giornata mondiale dei diritti umani, il CTCU ha sollevato anche nella nostra provincia la questione circa l'incompatibilità dell'attuale legislazione sulle radiocomunicazioni con la difesa dei diritti umani, con particolare riferimento all'impossibilità per il singolo di difendersi da un danno ritenuto ingiusto.

In tale contesto il CTCU sta valutando l'avvio di un procedimento dinnanzi alla Corte europea per i diritti umani.

### Finalmente rose eque e solidali

È passato un bel po' di tempo, ma ora ci siamo: in occasione di San Valentino le Botteghe del mondo di tutta la provincia di Bolzano e gli scolari di Brunico hanno venduto rose di produzione equa e solidale. Da anni ormai il Centro Tutela Consumatori, la OEW ed il movimento femminile cattolico tentavano di organizzare con i fiorai della provincia un'iniziativa in questa direzione. Le Botteghe del mondo hanno recepito tale esigenza e mostrato in modo tangibile come si possa esprimere solidarietà ai coltivatori del settore. Ora la palla passa ai consumatori!

### L'OK d'oro 2005

L'iniziativa posta in essere dai pendolari di Settequerce a difesa della loro fermata ferroviaria a richiesta ha avuto il meritato successo. I ragazzi che quotidianamente viaggiano con il treno da Settequerce a Terlano per raggiungere la scuola media avevano portato a casa nello scorso autunno la notizia che ben presto il servizio ferroviario tra i due centri sarebbe stato svolto da uno scuolabus, dal momento che Trenitalia aveva già depennato la fermata di Settequerce con l'entrata in vigore dell'orario invernale.

La reazione di genitori e pendolari non si era fatta attendere: "questa proprio non possiamo accettarla; ci faremo sentire, sentire, sentire" scrissero indignati in una lettera al giornale. Ed è ciò che fecero. Con l'aiuto dell'amministrazione comunale sono infine riusciti a riavere la loro fermata ferroviaria.

"Il successo del comitato di pendolari di Settequerce è un esempio di come le cittadine e i cittadini possano influire sulle decisioni politiche attraverso il loro coraggio civile e la capacità di difendere le proprie ragioni con solidi argomenti e una strategia ben congegnata", così si legge nella motivazione del direttivo del Centro Tutela Consumatori Utenti, che ha conferito il premio per il 2005.

## Centro Europeo Consumatori

Il 2005 rimarrà nel ricordo dei collaboratori come un anno molto movimentato e ricco di sfide.

La direttrice Caterina Rosso ha lasciato il Centro nel mese di maggio, per altro incarico; questo fatto ha comportato un impegno ancora maggiore ai collaboratori rimasti.

Soltanto qualche mese più tardi il Ministero delle Attività Produttive ha pubblicato il bando di gara per il Centro Europeo Consumatori Italia, fissando dei requisiti molto impegnativi. Assieme all'associazione Adiconsum abbiamo raccolto la sfida e abbiamo vinto il bando.

Ciononostante, anche nel corso del 2005 il nostro impegno è stato rivolto soprattutto a fornire consulenza ed informazione ai consumatori ed utenti.

Le nostre conferenze sul tema "L'ABC dei servizi finanziari sospetti – come separare il grano dalla gramigna" hanno trovato un riscontro particolarmente favorevole nell'utenza. In una serie di 15 incontri gestiti da 3 referenti al consumo abbiamo informato i consumatori e gli utenti della provincia riguardo ad intermediazioni finanziarie sospette, a vecchi e nuovi tranelli e strategie di vendita ingannevoli.

Le cifre parlano da sole e mostrano un significativo incremento delle richieste di consulenza ed aiuto rispetto all'anno 2004.

Accanto ai classici reclami sui viaggi, che con 667 richieste coprono il 30% del totale, e accanto alla questione relativa all'importazione di automobili, abbiamo registrato un notevole interesse riguardo a problematiche legate all'e-commerce anche da parte dei consumatori altoatesini.

Ci siamo confrontati con 319 casi di consulenza, con un incremento di 176 casi rispetto al 2004, in cui internet ed in particolare le aste online hanno rappresentato le questioni più spinose. Nonostante molti di questi casi si siano dimostrati irrisolvibili, una nota positiva è rappresentata dalla maggiore consapevolezza del consumatore europeo nei confronti delle strategie e dei trucchi messi in opera dai venditori online.

Anche le vacanze sono e restano un argomento che occupa notevolmente i nostri consulenti. Con l'entrata in vigore del regolamento 261/2004 relativo ai diritti dei passeggeri ci è stato fornito un nuovo strumento per la difesa del consumatore-turista; ciononostante, nei 218 casi collegati ai voli, non è stato sempre facile stabilire un contatto con la compagnia aerea e riuscire a negoziare un risultato soddisfacente per il consumatore.

Anche negli altri rami del settore viaggi, e soprattutto nel contatto con agenzie viaggi e tour operator locali, nazionali ed internazionali, spesso si è dovuto fare ricorso a compromessi, non sempre privi di ostacoli.

Anche le domande relative al rapporto con agenzie matrimoniali quest'anno hanno subito un forte incremento. Grazie alla cooperazione con le autorità competenti, la Polizia Amministrativa e la Procura e grazie alle segnalazioni di consumatori e consumatrici vigili, alcuni istituti operanti nel nostro paese sono stati richiamati al rispetto delle regole e dei diritti della clientela.

Anche nel 2005 è stata nostra premura mettere a disposizione dei consumatori europei una vasta gamma di informazioni, in numerosi settori. Con fogli informativi come "Minorenni e internet", "Volare informati", "Il check-up delle vacanze" al consumatore viene fornita un'informazione compatta su argomenti specifici. Per il turista olimpico invece è stata pubblicata una mini-guida recante tutte le informazioni utili per chi si desiderava recarsi ai recenti giochi olimpici invernali di Torino, dai prezzi di alberghi e ristoranti ai numeri telefonici più utili.

La sfida continua e anche nei prossimi mesi saremo impegnati su vari fronti, grazie anche alla preziosa collaborazione di consumatori e utenti.

## Formazione dei consumatori

### **Yomag.net**

Il magazine elettronico yomag.net (pubblicato in Internet) continua ad essere il luogo virtuale di scambio privilegiato da giovani autori e lettori accomunati da senso critico, orientati a tutto quanto ruota intorno al consumo e risulti interessante per un pubblico di adolescenti. L'allargamento della UE ai Paesi dell'Est ha portato anche nuovi autori e nuovi lettori, e lo scambio di idee è divenuto ancor più interessante e coinvolgente. Sin dalla fine degli anni Novanta CTCU e CEC seguono questo progetto per l'Italia.

### **Visite di scolaresche**

Anche nel 2005 il CTCU è stato meta di numerose e interessate scolaresche: nella sede centrale di Via Dodiciville si sono infatti organizzati degli incontri per illustrare i principali diritti del consumatore. Diversi relatori e relatrici esterni hanno inoltre garantito una loro presenza direttamente presso le scuole, dove si sono approfondite tematiche specifiche.

### **Conferenze**

I relatori esterni che collaborano con il CTCU sono sempre molto richiesti per animare occasioni di approfondimento su varie tematiche, a cominciare dal "consumo critico" per giungere fino alla "gestione del portafoglio". Si tratta di un'offerta formativa rivolta alla popolazione adulta che ha sempre incontrato molto successo e che verrà possibilmente ampliata.

### **Corso rivolto agli aspiranti "consulenti in tema di risparmio"**

Sono sempre più numerose le famiglie altoatesine che finiscono i soldi... prima della fine del mese – e allora il piatto piange. Tutte le conoscenze che il CTCU nel corso degli anni ha acquisito sul tema del risparmio va condiviso con il maggior numero di consumatori: per tale ragione si è deciso di avviare un corso destinato alla formazione di "consulenti in tema di risparmio", che vede una collaborazione tra il Centro e le ACLI di lingua tedesca. In programma numerosi seminari e conferenze, incentrati sulle migliori strategie nelle quali impegnarsi per ottenere risultati sensibili.

## Conciliazione e composizione delle liti

Una composizione delle liti in ambito stragiudiziale porta a risparmiare tempo, denaro e rabbie: quelle offerte dalle istanze di conciliazione sono soluzioni spesso veloci, efficienti ed applicabili ad una vasta gamma di controversie, grandi e piccole. In ogni caso vengono preferite ai lunghi e costosi dibattimenti in sede civile – tanto più quando l'eventuale esito insoddisfacente non preclude le vie della giustizia ordinaria.

Il CTCU offre oggi ai consumatori un accesso alla conciliazione per i seguenti comparti:

- controversie su tematiche di consumo in generale, ai sensi dell' Art. 7 della Legge provinciale n° 15/92
- artigianato: qualsiasi controversia con un'impresa artigiana non avviata alla giurisdizione ordinaria
- auto: qualsiasi controversia relativa a questo settore
- assicurazione RC auto: controversie che coinvolgano Compagnie assicurative firmatarie dell'accordo di conciliazione
- Telecom: qualsiasi controversia inerente al servizio di telefonia (fatturazione, ritardi o omissioni nell'attivazione, nel trasloco di impianto o nella riparazione, variazioni nella numerazione, errori nella stampa dell'elenco degli abbonati)
- servizi postali: tutti i reclami che non hanno ricevuto risposta o che sono stati trattati in modo insoddisfacente da Poste Italiane

- puliture a secco: controversie insorte con aziende (artigiane) iscritte all'APA o alla CNA
- previdenza integrativa (Laborfonds/Plurifonds): tutte le controversie ed i reclami che non abbiano trovato una soluzione adeguata attraverso i relativi uffici reclami
- conciliazione transfrontaliera - ECC-Net: controversie in qualsiasi settore.

Inoltre anche nella normale attività di consulenza si è spesso riusciti a far avvicinare le parti su posizioni di compromesso; un impegno particolarmente apprezzato, dal momento che così si sono potute raggiungere senza perdite di tempo soluzioni efficaci e sicuramente convenienti.

## **Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica**

### **Comunicati stampa**

Sono 131 le occasioni che nel 2005 hanno portato ad un intervento del CTCU rivolto ai mezzi di informazione, riscuotendo sempre un'eco di tutto rispetto. Numerose tematiche sollevate in tal modo hanno raggiunto i principali mezzi di informazione e si sono tradotte in notizie diffuse dai telegiornali e dai radiogiornali come dalla carta stampata. Giornalisti e addetti stampa si riferiscono sempre più spesso al CTCU quale fonte informativa per lo sviluppo di ricerche giornalistiche, mostrando un interesse che non conosce distinzioni tra i gruppi linguistici.

### **Radio e televisione**

"Pluspunkt" e "Puntopiù" quali trasmissioni televisive e "Schlau gemacht" attraverso il mezzo radiofonico rappresentano il completamento dell'impegno del CTCU rivolto ai mezzi di informazione. La versione in lingua tedesca del magazine televisivo "Pluspunkt" è andata in onda nel 2005 per complessive dodici puntate dalle stazioni della RAI - Sender Bozen. Per la testata radiofonica della stessa emittente si è curata la rubrica "Schlau gemacht", che frattanto rappresenta una delle trasmissioni di informazione più seguite in assoluto (come si evince da una rilevazione condotta nel 2005 dal Sender Bozen). Si tratta di un magazine trasmesso con frequenza settimanale nella giornata di martedì per due volte (alla mattina nell'ambito del "Treffpunkt Südtirol" e in replica nel tardo pomeriggio).

### **Pronto Consumatore**

Il periodico che ogni mese rifornisce i consumatori di brevi aggiornamenti trova sempre più lettori interessati, sia per quanto riguarda la versione su carta (con una tiratura di 10.000 copie in entrambe le principali lingue della provincia), sia come versione online, ovvero "newsletter": a fine dicembre risultavano abbonati per l'invio elettronico 2.075 utenti. Attraverso il nuovo sistema distributivo del Pronto Consumatore (versione cartacea) organizzato con contenitori self-service piazzati in ben 578 punti pubblicamente accessibili nella città di Bolzano si è potuta verificare la validità della pubblicazione, che sempre gratuitamente è disponibile anche in lingua ladina presso le sedi staccate del CTCU e lo sportello mobile.

### **"konsuma"**

"konsuma" è la guida in formato rivista che anche nel 2005 è apparsa a cadenza bimestrale. Ogni uscita si è concentrata su una particolare tematica: casa e diritti (in febbraio), alimentazione (aprile), investimenti e servizi finanziari (giugno), previdenza privata (agosto) e infine casa: denaro e qualità (ottobre). La distribuzione della guida è avvenuta nelle edicole, attraverso gli uffici e le sedi staccate del CTCU, presso lo sportello mobile e in occasione di vari eventi fieristici e informativi. L'interesse mostrato nei confronti di "konsuma" è notevole, e la domanda è in chiara crescita. Ogni ulteriore elaborazione delle informazioni sui singoli temi trattati viene puntualmente pubblicata sulla website del Centro, con aggiornamenti pressoché quotidiani. Sappiamo che i consumatori contano su questo servizio, come mostrano le cifre relative alle visite online, che assommano a ben 1,6 milioni nell'arco del 2005.

### **La Vostra opinione conta!**

Soddisfacente il bilancio che si può delineare dopo l'introduzione del nuovo strumento di voting elettronico sulla homepage del Centro Tutela Consumatori; le opinioni espresse dai consumatori invitati a formulare una valutazione hanno indicato nell'81% dei casi come le informazioni offerte incontrino il favore dei visitatori del sito. Questi propendono anche per un 69% dei pareri espressi ad una valutazione positiva del servizio ricevuto, e ben un 65% rivela che in tal modo si è risolta in maniera soddisfacente la problematica sollevata.

Favorevoli anche i giudizi raccolti circa il Centro Europeo dei Consumatori: il 71% dei voti ha sottolineato la soddisfazione dei navigatori nei confronti dell'offerta informativa, il 68% quella rispetto ai servizi prestati ed il 55% in merito all'esito del problema lamentato.

## **Sedi staccate e sportello mobile del consumatore**

### **Consulenza al consumatore in tutta la provincia**

Da anni il Centro Tutela Consumatori Utenti si impegna per garantire un'offerta di informazione e consulenza non solo nella città capoluogo, ma anche capillarmente in tutto il territorio provinciale. Negli scorsi anni ci si è sempre più avvicinati a tale obiettivo organizzando un servizio decentrato di consulenza al consumatore sul bilancio familiare. Si tratta di sportelli organizzati con la collaborazione ed il sostegno economico delle Comunità Comprensoriali, accessibili da parte della popolazione secondo orari regolari e preparati con competenza per offrire un aiuto in tutte le questioni inerenti al diritto del consumatore e alla gestione del budget familiare.

Nel corso del 2005 ci si è resi conto che i temi di maggior interesse e sui quali risulta particolarmente carente l'informazione sono quelli dell'offerta di servizi telefonici e del comparto assicurativo. L'iniziativa volta ad individuare "la più conveniente copertura RC auto" ha incontrato anche in periferia il favore già riscosso presso la sede di Bolzano.

Il CTCU è presente attraverso la collaborazione con le Comunità Comprensoriali a Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Campo Tures, Brunico, Piccolino (Val Badia), nonché attraverso la collaborazione con i Comuni di Bolzano e Lana anche presso le relative sedi. Nel complesso assommano a più di 3.400 i casi trattati dal servizio di informazione e consulenza organizzato con l'ausilio di queste collaborazioni esterne.

### **Sportello mobile del consumatore**

Anche lo sportello mobile ha percorso in lungo e in largo le strade della provincia, raccogliendo regolarmente un ampio favore: esistono ormai 10 "fermate di linea", dove una volta al mese è previsto un appuntamento con lo sportello mobile, e a queste si sono aggiunte nel corso dell'anno altre 20 "fermate a richiesta".

In analogia a quanto sperimentato nella consulenza offerta dalle sedi staccate, la maggior parte delle richieste ha riguardato l'ambito assicurativo, anche se non sono mancate molte domande circa i servizi bancari.

Molteplice anche l'interesse mostrato per le tematiche e gli accorgimenti inerenti ad uno stile di consumo critico; l'elettrosmog e le radiazioni dei telefonini ad esempio sono stati al centro dell'attenzione in tutto il 2004. La presenza dello sportello mobile è stata garantita anche per l'iniziativa "Bolzano in bici".

E cosa dire dei test offerti anche quest'anno ai consumatori? Quello sull'assorbimento UV degli occhiali da sole, all'inizio dell'estate, o quello sulle uova di galline ruspanti, organizzato nel periodo pasquale: imperdibili per chi voglia essere informato sulle qualità promesse per i propri occhiali da sole o voglia assolutamente evitare di consumare delle uova di batteria vendute come uova da allevamento estensivo.

Nel complesso si sono rivolte allo sportello mobile più di 4.100 persone, ricevendo le informazioni o la consulenza desiderate.

## Nomi, cifre, fatti

### Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Tutela dei consumatori
- Asterisco/Asterisk (SGK-UIL)
- Ecoistituto
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI)
- Grain (già Rainbow)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e ulteriori 241 soci

### Membri del direttivo:

Presidente: (dimissionario)  
 Vice presidente: Heidi Rabensteiner  
 Membri: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco  
 Direttore: Walther Andreas  
 Revisori dei conti: Bernhard Resch, Arthur Stoffella, Josef Wierer

### Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

Presidente: Luis Durnwalder  
 Camera di Commercio: Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Dieter Steger  
 Centro Tutela Consumatori: Walther Andreas, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello,  
 Heidi Rabensteiner  
 Segreteria: Elisabeth Spergser

## RIEPILOGO FINANZIARIO

### Entrate 2005

<b>Provenienza</b>		<b>± 2004</b>
Provincia autonoma	360.000,00	+ 38 %
Contributi per progetti	874.172,74	+ 36 %
Risorse proprie	61.034,80	+ 143 %
<b>Totale</b>	<b>1.295.207,54</b>	<b>+ 40 %</b>

### Uscite 2005

Projekte/progetti	67,67 %
Personal/personale	20,63 %
Honorare/onorari	3,52 %
Betriebskosten/costi gestione	5,57 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	1,24 %
Diensträume/locali	1,37 %

## **Collaboratori (al 31.12.2005)**

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	5	5
Segreteria / prima consulenza	1	1
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	1
Segreteria	1	
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno, val Badia	1	3
Collaboratori occasionali		5
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>15</b>

## **Dove trovarci**

### **Sede centrale:**

39100 Bolzano, via Dodiciville 2, tel. +39 0471 975597, fax +39 0471 979914

Orari:

### **Infopoint:**

da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17

### **Consulenze**

- Consulenza giuridica all-round per consumatori (personale e telefonica)  
lunedì -venerdì ore 10-12, lunedì -giovedì ore 15-17
- Sportello Assicurazione e Previdenza  
lunedì -venerdì ore 10-12, lunedì -giovedì ore 15-17, tel.: 0471 329386
- Sportello Alimentazione - "Dentro l'etichetta"  
lunedì e mercoledì ore 10-12
- Sportello Casa  
Consulenza giuridica:  
lunedì e mercoledì ore 9.30-12, tel: 0471-303863  
Consulenza tecnica:  
martedì ore 9-12.30 e 14-16.30, tel: 0471-301430

### **Centro Europeo dei Consumatori:**

39100 Bolzano, via Brennero 3, Tel. +39-0471-98.09.39, Fax. +39-0471-98.02.39

Orari: Lun - Ven 8 - 16

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

### **Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:**

#### **Merano**

39012 Merano, c.so Libertà 62, II piano, tel. 0473-270204

#### **Silandro**

c/o Comunità comprensoriale della Val Venosta  
39028 Silandro, Via Principale 134

#### **Bressanone**

c/o Comunità comprensoriale della Val d'Isarco

39042 Bressanone, Via Sabbiona 3, Tel.0472-820533

### **Chiusa**

c/o Distretto sociale  
39043 Chiusa, Seebegg 17

### **Vipiteno**

c/o Comunità comprensoriale della Val di Vizze  
39049 Vipiteno, Via Stazione 1, sala riunioni

### **Brunico**

39031 Brunico, via Stegona 8, Tel. 0474-551022  
e-mail: brunico@centroconsumatori.it

### **Campo Tures**

c/o Distretto sociale Valle Aurina  
39032 Campo Tures, via H.-v.-Taufers 19

### **Val Badia**

c/o Distretto sociale Val Badia  
39030 S. Martino Badia, Picolin 71, terzo piano, Tel. 0474-524517

### **Centri di consulenza presso i comuni**

#### **Bolzano**

39100 Bolzano, vicolo Gumer 7

#### **Lana**

c/o Comune di Lana  
39011 Lana, via Madonna del Suffraggio 5

### **Sportello mobile:**

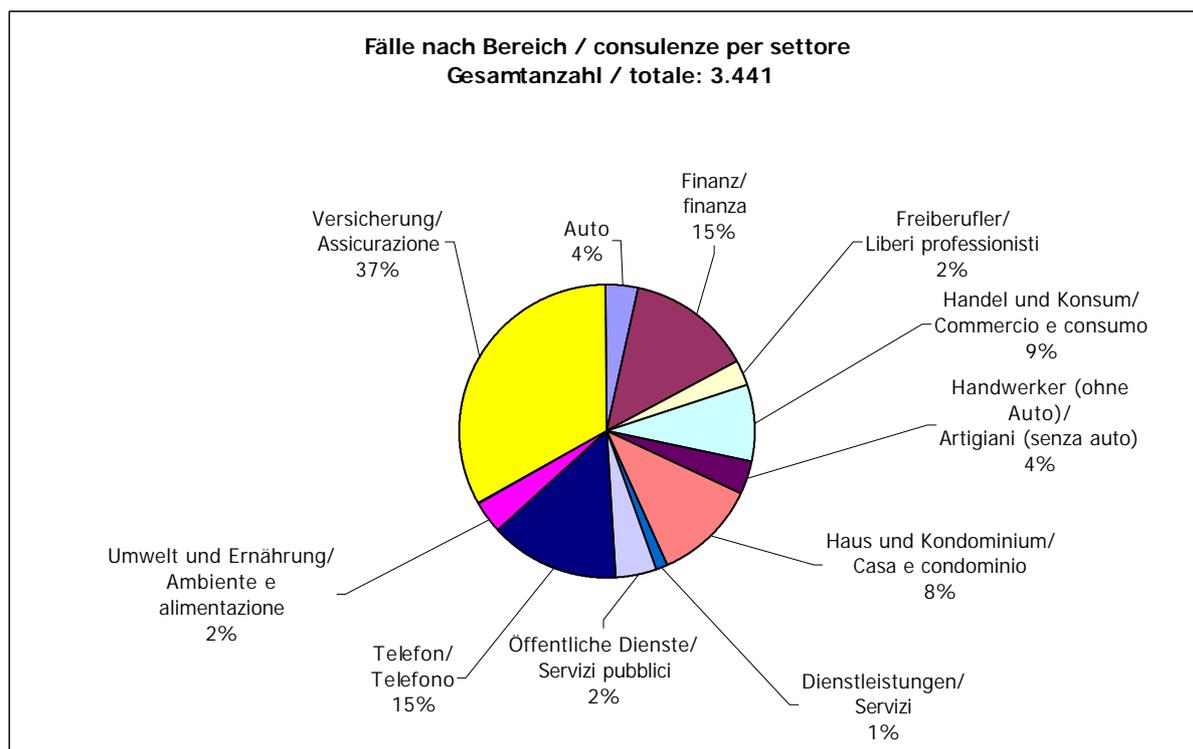
Il calendario con le fermate attuali dello sportello mobile del consumatore è consultabile sul sito del CTU e nel Pronto Consumatore.

### **Riepilogo contatti con consumatori**

Tipo di servizio	2005	2004	%
Consulenze	3.441	3.398	1
Richieste d'informazione:			
- telefoniche, per lettera, per e-mail, personali	17.483	12.596	39
- Biblioteca	incl.	incl.	incl.
- consumatori reindirizzati	incl.	incl.	incl.
- Newsletter	(22.825)	(15.455)	48
Sportello mobile	4.115	2.585	59
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	3.362	2.845	18
Seminari, conferenze	2.042	1.920	6
Visite di alunni alla sede	546	477	14
Centro Europeo Consumatori: Richieste d'informazione, consulenze transfrontaliere, opuscoli Newsletter	13.275 (6.677)	5.799	128
Totale	44.246	29.620	+49

Visite sui siti [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it) e [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org): 1.600.890  
(CTU: 3.484 / giorno; CEC: 902 / giorno); totale pagine visualizzate: 7.860.275

## Consulenze secondo argomenti



## Richieste d'informazione secondo argomenti

