

Relazione annuale 2007

Prefazione.....	2
Rappresentanza istituzionale e politica dei consumatori	3
Diritto dei consumatori.....	6
Servizi finanziari	7
Assicurazioni e previdenza	8
Traffico e comunicazioni.....	9
Abitare, costruire, energia	10
Alimentazione	11
Ambiente e salute.....	12
Economia domestica e abbigliamento	13
Viaggi, tempo libero, hobbies	14
Consumo critico	15
Centro Europeo Consumatori.....	16
Formazione dei consumatori.....	17
Consumatori e mercato 2007	18
Sportello reclami servizi	18
Conciliazione e composizione delle liti.....	19
Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica.....	19
Sedi staccate e sportello mobile	20
Nomi, cifre, fatti.....	23

Prefazione

COSA MUOVE I CONSUMATORI IN ALTO ADIGE

Dalle scelte che ogni giorno i consumatori pongono in atto dipende un'infinita serie di sviluppi futuri: una possibile frenata ai cambiamenti climatici, la concreta possibilità di continuare a produrre nel continente europeo merce di qualità offrendo posti di lavoro sicuri, il successo sul mercato dei prodotti del commercio equo e solidale, la tutela dei cittadini a rischio di impoverimento in età pensionabile. Sebbene per molti tutto ciò non risulti evidente – ogni scelta sul piano dei consumi porta con sé delle conseguenze, che lo vogliamo o no.

Se tiriamo le somme dell'intero anno di lavoro, il 2007 ci conferma ancora una volta come i consumatori della nostra provincia debbano affrontare diverse problematiche nel compiere le quotidiane scelte di consumo - in modo ancora più marcato quando si passa dai mercati strutturati in modo tradizionale a quelli caratterizzati da notevoli innovazioni tecnologiche o da strutture scarsamente trasparenti. In quest'ambito dobbiamo consegnare la palma in senso negativo alle società telefoniche, che approfittano semplicemente dei vuoti normativi per abusare della fiducia dei consumatori. Non possiamo naturalmente dimenticare i problemi connessi al diritto di garanzia (previsto ma spesso non applicato), ai vizi riscontrati nelle opere edili, alle diatribe con artigiani e installatori, alle officine meccaniche e alle incongruenze che sempre riscontriamo nei settori bancario e assicurativo. A condire il tutto, una bella raffica di aumenti generalizzati in molti comparti della nostra economia, tali da mettere in ginocchio più di un bilancio familiare. Si tratta solo di una rapida carrellata dei temi che richiedono il nostro impegno di consulenza ed informazione ad ampio raggio al servizio dei consumatori.

In cerca di consigli o di un semplice contatto con il Centro Tutela Consumatori Utenti si sono complessivamente messe in moto 42.000 persone, nelle varie forme oggi possibili, vale a dire personalmente, via telefono, per iscritto o attraverso la partecipazione ad una delle nostre numerose iniziative. Si tratta di un dato che rappresenta un incremento del 4 % rispetto al 2006.

I risultati del lavoro che documentiamo dettagliatamente in queste pagine sono stati possibili solo grazie all'impegno dei collaboratori e delle collaboratrici del CTCU, nonché all'apporto finanziario assicurato alle attività del Centro da diversi sostenitori (la Provincia Autonoma di Bolzano, lo Stato, l'Unione Europea, la Regione Autonoma Trentino - Alto Adige, le Comunità Comprensoriali, i Comuni, le Fondazioni a finalità sociali, e pur sempre in misura dell'8 % gli stessi consumatori). Per nulla da sottovalutare inoltre il contributo dei collaboratori volontari, sia all'interno di diversi organi decisionali, sia nell'attività di moltiplicatori nelle varie iniziative di sensibilizzazione. Grazie ad essi si è riusciti ad amplificare la "voce dei consumatori", facendola giungere inconfondibile all'orecchio degli operatori, pubblici come privati.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti si darà da fare anche nel 2008 nell'ambito della politica dei consumatori, nonché nei confronti di aziende ed amministrazioni: attraverso un'efficace attività di rappresentanza di specifici interessi, una decisa promozione di iniziative sul piano processuale (in Italia entrano in vigore da luglio le nuove disposizioni sulla class action), una accurata attività di consulenza, informazione e formazione dei consumatori.

Adelheid Rabensteiner
Presidente

Walther Andraeus
Direttore

Rappresentanza istituzionale e politica dei consumatori

NOVITÀ DALL'AMBITO EUROPEO

Una rete regionale delle organizzazioni di tutela del consumatore a garanzia dello sviluppo sostenibile

Sul piano europeo si assiste sempre più all'affermarsi di un ruolo delle regioni quali sostegno alla realizzazione di uno sviluppo sostenibile. Come si concretizza però tutto ciò, quale potenziale si cela nella dimensione regionale? È forse possibile tessere delle reti in grado di sostenersi autonomamente e che colleghino i diversi attori delle dinamiche consumeristiche garantendo una crescita dei mercati locali in termini di efficienza, un migliore sfruttamento delle risorse ed un contenimento dei flussi delle merci? Possono dei consumatori orientati in senso ecologico e sociale aver ragione delle pressioni esercitate dalla concorrenza su mercati ormai votati alla estrema globalizzazione? In quale futuro può confidare la componente del lavoro nel contesto regionale? Potremo assistere alla nascita di nuovi mercati e di un diverso atteggiamento verso il consumo favoriti da un rapporto diretto fra produttore e consumatore? Come andrà a ripercuotersi il rafforzamento dell'identità locale sulla compagine sociale?

Queste ed altre riflessioni costituiscono oggetto di approfondite analisi nell'ambito del NEPIM, che si concentra sulle dinamiche sottese ad un'economia e ad un consumo sostenibili. Prendendo lo spunto da progetti di 'best practice' realizzati in varie regioni europee, vengono proposte iniziative innovative che possano fungere da fondamento al rafforzamento di sviluppi in chiave regionale, sociale, economica ed ecologica. Il fulcro dell'attività congiunta in sede NEPIM comprende tre grandi tematiche: l'affermazione delle potenzialità esistenti sul piano della sostenibilità in chiave regionale, il ruolo dei mercati locali e la gestione dei flussi delle merci. La rete NEPIM intende offrire sostegno alle organizzazioni di consumatori su scala regionale, mirando a raggiungere il maggior numero possibile di soggetti e a motivarli a far leva sulla consapevolezza nelle scelte orientate all'acquisto di prodotti locali e sostenibili quale strumento per influire positivamente sulla qualità di vita e per muovere i rappresentanti politici a farsi forti nella tutela degli interessi peculiari della regione interessata e dei relativi consumatori. Il Centro Tutela Consumatori è parte della rete insieme ad altri 11 partner.

Politica a tutela del clima

Una prova del fuoco per quanto riguarda le iniziative a favore della sostenibilità è rappresentata certamente dalla politica dell'ambiente, in particolare negli sforzi tesi a rallentare i cambiamenti climatici. Senza la fissazione di obiettivi ambiziosi, condivisi a livello internazionale e promossi con grande coerenza sia in ambito locale che su scala statale, ogni sforzo rischia di risultare poco credibile e non sortire alcun effetto. L'imprenditore che sia deciso a compiere scelte capaci di futuro riconosce anche che la resa dei prodotti e dei servizi offerti dalla sua impresa dipenderà non solo da elementi come la qualità e il prezzo, ma soprattutto dalla coerenza rispetto ai "valori intrinseci" che egli riuscirà a trasmettere. Gli stessi consumatori dispongono di un enorme potenziale nelle loro mani, potendo essi decidere attraverso le scelte quotidiane di acquisto e l'attività di investimento finanziario di medio periodo se sostenere o meno la riuscita della politica a favore del clima e un futuro di efficienza in termini energetici. È inutile nascondersi che per evitare la minaccia di un crollo climatico di portata planetaria dobbiamo ridurre drasticamente l'emissione di gas serra, oggi e subito. Da come ci rapportiamo rispetto alle scelte energetiche facciamo dipendere la stessa possibilità di sopravvivenza della specie umana nel futuro. Decidendo di contenere ad un minimo il nostro consumo energetico, scegliendo la massima efficienza nell'impiego delle varie fonti energetiche e passando a forme di energia rinnovabile siamo in grado di rallentare di misura i rivolgimenti climatici che ci minacciano. Ognuno di noi può fornire il suo contributo in questo impegno collettivo: ogni Kw di energia risparmiata, ogni litro di benzina non consumato riduce proporzionalmente la somma delle tonnellate di gas serra che insieme produciamo ogni giorno.

Difesa del consumatore: un impegno trasversale

A margine dell'impegno quotidiano di assistenza ed informazione dei consumatori si lavora per ancorare a livello delle istituzioni diverse misure tese a migliorare nel complesso la tutela offerta - ad esempio attraverso un rafforzamento della politica dei consumatori presso la Commissione Europea quale impegno trasversale condiviso dalla compagine organizzativa.

La nomina di una Commissaria addetta esclusivamente alle questioni consumeristiche lascia ben sperare, nel senso soprattutto di un maggior rispetto delle istanze economiche nell'ambito degli obiettivi perseguiti dalla relativa Direzione Generale per la tutela dei consumatori (DG SANCO). A tal punto ci si rende comunque conto dell'urgenza di un rafforzamento delle competenze attribuite a tale Direzione: la creazione di una apposita divisione adeguatamente dotata di mezzi finanziari e personale e concentrata sull'individuazione dei compiti da

perseguire trasversalmente potrebbe fornire la base empirica delle informazioni necessarie ad affermare con la dovuta dignità le prospettive della domanda all'interno del processo decisionale della Commissione.

NOVITÀ DALL'ITALIA

L'effettiva affermazione dei provvedimenti di liberalizzazione

Nel 2007 si è svolta la fase 2 delle liberalizzazioni. Le associazioni di consumatori in generale, ed il Centro Tutela Consumatori in particolare, attendevano soprattutto progressi circa l'introduzione nel nostro ordinamento delle cause collettive (class action). Proprio su questo argomento il CTCU aveva organizzato nel settembre 2005 un simposio molto ben frequentato. Una tutela efficace del consumatore non può fermarsi a quella che oggi rappresenta l'ultima tappa del diritto delle associazioni di costituirsi in giudizio, ossia ad una condanna che vieti in futuro la prosecuzione di comportamenti lesivi per il consumatore. Si deve infatti andare ben oltre, prevedendo per le associazioni che rappresentano i consumatori la possibilità di avviare esse stesse un giudizio come istanza collettiva, che a nome dell'insieme dei danneggiati possa chiedere ed ottenere un giusto risarcimento. L'istituto di un risarcimento danni legato all'arricchimento ingiusto ottenuto praticando condizioni ingannevoli non ha ancora trovato un'adeguata previsione normativa nel nostro Paese.

L'istituto delle class action diviene ora realtà anche in Italia, previsto dall'ultima Legge Finanziaria con avvio ufficiale nel luglio 2008. Le nostre aspettative quali paladini dei consumatori sono piuttosto ambiziose, anche se ci rendiamo conto che incontreremo non poche resistenze sulla via della concreta attuazione.

Il 2007 è stato inoltre l'anno dei due pacchetti di liberalizzazioni voluti da Bersani, ministro dello sviluppo economico. Non si può parlare di un pieno successo, dato che molti dei nuovi provvedimenti varati sono rimasti lettera morta: ad esempio per le liberalizzazioni previste nell'ambito bancario e assicurativo, nel settore dei carburanti e in quello delle farmacie. È quasi da non credere come ci siano grandi imprese ed istituti bancari che semplicemente continuano a fare come le leggi non ci fossero. Lo Stato di diritto mostra qui i suoi più evidenti segni di debolezza.

Il reddito delle famiglie si esaurisce spesso già alla terza settimana

In Italia si registrano sempre maggiori difficoltà nel far quadrare il bilancio familiare. Diversi studi indicano la terza settimana del mese come il momento in cui le entrate non bastano più a finanziare le uscite. Un insieme di fattori quali le spinte inflazionistiche, il basso livello salariale e la consistente pressione fiscale fa sì che si debba sempre più tirar cinghia. Il clima dei consumi è in generale piuttosto cupo, tanto che l'accresciuto costo della vita spinge sempre più persone a cercare l'indebitamento.

NOVITÀ DALLA PROVINCIA DI BOLZANO

Non siamo in uno Stato di diritto?

Le regole che ispirano la convivenza civile, ossia le norme giuridiche che si è dato il nostro Paese, trovano concreto riflesso nella vita di ogni giorno: come quando un ragazzo si trova ad acquistare un giornale, o un pensionato deve affrontare ingenti spese per curarsi. Se queste regole non hanno una sufficiente forza, o peggio ancora non vengono neppure considerate, il gioco della libera concorrenza va ad orientarsi solo nella direzione voluta da chi esercita la maggiore pressione. Oggi le iniziative di privatizzazione e le riforme adottate puntano a consegnare nelle mani del consumatore una maggiore responsabilità, ma questi deve poter contare su regole del gioco ben definite e rispettate. Società per la fornitura di vari servizi essenziali, assistenza sociale, prestazioni sanitarie e per la terza età, formazione scolastica e professionale: si è passati da una situazione di mercati protetti e regolamentati dall'alto ad una condizione dominata dall'andamento di domanda e offerta. In mancanza di regole certe e rispettate ci si trova però come nella situazione dell'asino che corre dietro ad una carota... che si allontana sempre di più. Lo Stato detiene in quest'ambito sempre più il ruolo dell'arbitro, al quale del resto non riesce a dedicarsi come dovrebbe, a causa di costi, tempi e strutture inadeguati. Ce ne rendiamo conto in diversi settori – ad esempio in quello assicurativo, nel commercio, nelle telecomunicazioni: quante le persone che si sentono abbandonate dallo Stato di diritto! È necessario invertire questa tendenza, che alla lunga conduce all'estranearsi del cittadino da tutto quanto riguarda la politica e le istituzioni dello Stato, oltre a frenare oltremodo qualsiasi evoluzione all'interno del mercato. I costi dell'illegalità vanno a distribuirsi su tutti, perciò noi chiediamo che anch'essi vengano privatizzati, e addebitati a chi li ha provocati. Un mercato che obbedisca all'unica regola del

“comanda il più forte” diviene un corpo estraneo, e come tale causa naturalmente un movimento di rigetto da parte della società.

Non dobbiamo poi meravigliarci se nei momenti di crisi sempre più cittadini guardano solo al proprio tornaconto e non si preoccupano per la cosa pubblica.

Urge una nuova cultura del diritto e della legalità: solo su queste basi può essere costruito durevolmente lo sviluppo della società e dell'economia.

Ormai quotidianamente ci sforziamo di rendere agevole al consumatore l'accesso alla giustizia. Date le note difficoltà attraversate dalla giustizia ordinaria, ci avvaliamo sempre più dei cosiddetti rimedi alternativi. Anche in quest'ambito incontriamo peraltro non poche resistenze, vuoi da parte dei professionisti del diritto, che non vedono di buon occhio il ricorso alla conciliazione, vuoi per il fatto che le difficoltà oggettive di accesso alla giustizia ordinaria non rappresentano di per sé un argomento molto convincente per ricercare una soluzione bonaria delle controversie. Si è visto invece che laddove gli strumenti della giustizia lavorano correttamente e anche bene accetta e funzionante la ricerca di soluzioni extragiudiziali.

Sarebbe però da sottolineare ancora un aspetto: la reazione che abbiamo di fronte alle difficoltà non consiste in quello che l'economia definisce un comportamento di “EXIT”, vale a dire in una fuga dal sistema della giustizia – ma, al contrario, ribadiamo l'importanza del ricorso ai mezzi di tutela ordinari e continueremo a rivolgerci alla Giustizia per consentire ai soggetti economicamente più deboli e meno informati l'affermazione dei propri diritti. Per far ciò necessita la collaborazione di avvocati aperti e anche dei Tribunali. Attualmente stiamo sostenendo dozzine di procedimenti intentati da consumatori della nostra provincia, nonché alcune cause avviate autonomamente per la tutela di interessi collettivi e presto anche iniziative nell'ambito delle cause collettive. È nostra intenzione procedere su questa strada, anche se ciò significa non di rado sfiorare molto da vicino i confini delle nostre possibilità finanziarie. Si tratta peraltro di una goccia nel mare, che però potrebbe diventare presto un rigagnolo o addirittura un vivace torrente di montagna.

A caccia del potere d'acquisto, ovvero “dove prendo i soldi per il dentista?”

Gli innalzamenti di prezzi e tariffe, particolarmente dinamici all'indomani del passaggio all'Euro, non sono sfuggiti neppure nel 2007 all'esame critico del CTCU. Sono sempre di più le famiglie che, anche in Alto Adige, soffrono di una consistente perdita nel potere d'acquisto, ed anche il ceto medio condivide ormai questa situazione. Nei mezzi di informazione e nella discussione economica e sociale si è trattato di un tema costantemente in primo piano, dibattuto talora con toni particolarmente accesi e con una marcata enfaticizzazione dell'ottica del consumatore. Come sempre, i rappresentanti politici e dell'economia hanno solo l'imbarazzo della scelta tra i possibili interventi da avviare. Essi comprendono iniziative a sostegno della concorrenza per puntare ad un sistema distributivo più moderno per la provincia di Bolzano; un miglioramento dell'informazione dei consumatori che consenta loro una maggiore trasparenza sul mercato; l'istituzione di un efficiente osservatorio dei prezzi e tariffe nell'intera provincia.

Su quest'ultimo punto è da segnalare un piccolo passo in avanti, dal momento che l'osservatorio provinciale previsto per il rilevamento di prezzi e tariffe ha ormai avviato la propria attività, che comprende anche un esame della situazione periferica, all'interno dei vari comprensori e nei principali centri. Buone prospettive offre anche la rivisitata idea di una cooperativa di consumo, operante a Bolzano. Grazie alla Finanziaria 2008 è divenuto inoltre possibile per la prima volta che Comuni ed Enti locali rendano pubblici dei confronti di prezzi comprensivi dei nominativi dei relativi esercizi censiti.

Non pochi cittadini soffrono però ancora di mal di testa, quando devono cercare di conciliare l'elevato costo della vita e la crescita di prezzi e tariffe con un budget familiare sempre più ridotto al lumicino. Dove la politica e l'economia non sono in grado di offrire strumenti da contrapporre al crollo del potere d'acquisto e ai redditi sempre fermi, i consumatori sono chiamati ad appellarsi al proprio senso di responsabilità. In tal senso la strada migliore passa per una consapevole gestione del denaro, tale da sviluppare un senso di competenza nella gestione delle finanze familiari. Comportamenti di consumo poco ragionati o spesso anche spregiudicati contribuiscono di misura a far volatilizzare velocemente il denaro. Il CTCU ha offerto nel corso del 2007 preziosi spunti ed ausili destinati a maturare un rapporto più efficiente con il denaro, anche intensificando l'attività di formazione e lo svolgimento di iniziative ad hoc con il coinvolgimento dei mezzi di informazione.

Diritto dei consumatori

Diritto di garanzia – come aver ragione ma rimanere a bocca asciutta

Sono molti, moltissimi i consumatori che anche nel 2007 hanno interpellato il Centro Tutela Consumatori per denunciare il mancato rispetto del proprio sacrosanto diritto di garanzia da parte dei commercianti: la possibilità di sostituire la merce o di recedere dal contratto di acquisto, per quanto disciplinata esplicitamente dalla legge, viene rispettata dagli esercenti solo in rari casi, tanto che i consumatori si vedono sbalottati da un centro di assistenza tecnica all'altro, o devono attendere tempi biblici per una riparazione, nonostante sia il venditore a dover assicurare loro una rapida soluzione del problema lamentato. Attraverso un intervento diretto del CTCU si sono potute lenire molte problematiche di questo tipo, portando gli operatori ad abbandonare una posizione di ingiustificato rifiuto dei diritti sanciti in capo alla controparte. Le associazioni di categoria non possono continuare ad ignorare questi fenomeni: è indispensabile che i commercianti vengano sensibilizzati verso il rispetto della normativa che li riguarda, sottolineando ancora una volta diritti e doveri delle parti.

Vendite fuori dai locali commerciali: trasparenza e professionalità, queste sconosciute

Grande disorientamento tra i consumatori protagonisti di vendite porta a porta o comunque all'esterno dei locali di vendita: molto spesso manca del tutto o quasi l'informazione prevista per legge circa la possibilità di recedere dall'impegno sottoscritto. Quando poi si siano già pagati degli acconti, il tutto si complica ulteriormente - con buona pace della normativa che al proposito è particolarmente chiara.

Due successi coronano però l'attività dei consulenti del Centro: le Autorità hanno agito dietro nostra denuncia bloccando delle trasmissioni truffaldine incentrate su quiz a premi presso emittenti televisive del Nord-Est; mentre in un altro caso, sempre in seguito ad intervento del CTCU, si è giunti all'arresto dei titolari di una spregiudicata agenzia di casting e alla integrale restituzione del maltolto. Rimangono peraltro dei problemi insoluti: come quello dei contratti di finanziamento che in alcuni casi i consumatori avevano sottoscritto per il finanziamento dei relativi impegni di pagamento. Nonostante l'intervento della Banca d'Italia, questi contratti non sono ancora stati annullati.

Professionisti senza regole?

Molte segnalazioni hanno riguardato anche l'attività di liberi professionisti, in modo particolare avvocati e odontoiatri. I consumatori rivoltisi al CTCU lamentano soprattutto l'impossibilità di ottenere dei preventivi di spesa prima di aver richiesto la prestazione. Anche in presenza di insistenti richieste, tali professionisti fanno orecchi da mercante, almeno fino a quando non interviene il Centro.

Le misure di liberalizzazione introdotte attraverso i pacchetti Bersani (ad esempio con l'abolizione dei tariffari vincolanti) non sembrano purtroppo mostrare appieno i risultati desiderati. Informare i consumatori circa i loro nuovi diritti, perché essi possano adeguatamente approfittarne – questo l'obiettivo di un progetto su scala nazionale, al quale partecipa anche il CTCU (vedasi il capitolo "Consumatori e Mercato 2007").

Vendite di fine stagione con prezzi stellari

Purtroppo dobbiamo tornare ogni anno sull'argomento: non mancano mai tra gli operatori del commercio un paio di pecore nere che considerano le vendite di fine stagione come l'occasione per spennare i propri clienti, indicando quale prezzo originale di vendita degli importi "lunari". Grazie allo sconto praticato, questo prezzo impossibile viene quindi ridotto a quello che era il prezzo realmente praticato nel periodo precedente le svendite. Si tratta di una chiara presa in giro, tanto che il CTCU confida in un inasprimento anche del decuplo delle sanzioni irrogate in tali casi: situazioni che rappresentano tra l'altro anche una forma di concorrenza sleale verso i commercianti onesti. Il consiglio che possiamo dare ai consumatori è di registrare con precisione prima del periodo delle svendite i prezzi degli articoli desiderati.

Scuola e tutela della privacy

Assistiamo ormai da qualche anno ad un grande interesse del mondo imprenditoriale, soprattutto nel comparto degli istituti bancari, verso un ruolo attivo all'interno del mondo della scuola: giochi a premio, progetti di simulazione finanziaria ed altre iniziative vengono sempre più spesso proposti ai dirigenti scolastici con lo scopo ultimo di giungere ad acquisire i dati personali dei minorenni così coinvolti. Si tratta di informazioni preziose per poi avanzare delle proposte commerciali, come l'apertura di un conto corrente o la fruizione di altri servizi bancari o assicurativi. Qui esiste solo una possibilità di difesa: genitori ed insegnanti debbono opporre un chiaro diniego alla raccolta ed elaborazione dei dati degli alunni. I tentativi in atto destano grande preoccupazione, soprattutto se ci rendiamo conto del fatto che la scuola ha la funzione di preparare ragazzi e giovani a crescere come cittadini consapevoli e attori dell'economia, e non certo quella di fornire un alibi al massiccio riversamento di pubblicità sugli allievi.

Servizi finanziari

Mutui casa

Come ormai da diverso tempo a questa parte, anche nello scorso anno su tale tematica si è incentrata la maggior parte delle richieste inerenti il settore finanziario. A seguito dei continui aumenti registrati dai tassi di interesse sul mercato, si è avvertita una forte richiesta di assistenza e di consulenza riguardo all'opportunità di rinegoziare le condizioni del proprio mutuo a tasso variabile oppure di passare ad altro istituto. Si prevede che il problema "mutui casa" possa caratterizzare l'attività di assistenza e consulenza anche nel corso dei prossimi anni.

Un ampio gradimento continuano a riscuotere in quest'ambito i confronti condotti a cadenza semestrale dal Centro tra le condizioni praticate per i mutui prima casa dai diversi istituti creditizi attivi nella nostra provincia. Da segnalare anche le importanti novità introdotte dal secondo decreto Bersani riguardo l'abolizione delle penali su nuovi mutui accesi, la cancellazione gratuita ed automatica delle ipoteche accese sui mutui una volta completato il piano di rimborso, la portabilità dei mutui ad un'altra banca. Infine, non dimentichiamo l'importante accordo raggiunto fra Associazioni dei consumatori ed ABI riguardo alla riduzione delle penali previste sui mutui casa in corso.

Risparmio e investimento: necessario contare su una buona cultura finanziaria

Nell'ambito delle iniziative di risparmio e di investimento risulta sempre più importante poter acquisire informazioni obiettive ed indipendenti, e i consumatori sanno apprezzare chi si sforza in tale direzione. Una serie di importanti novità per gli investitori è stata appena introdotta dalla cosiddetta direttiva MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), che però avrebbe potuto offrire una tutela ben più effettiva del consumatore per quanto riguarda i risarcimenti e le sanzioni in caso di consulenza fraudolenta, la definizione delle prove e la possibilità di esperire cause collettive. Si fa sempre più strada l'esigenza di dotare risparmiatori ed investitori di una cultura finanziaria di base.

Scandali finanziari: le cause hanno dato esiti positivi

A favore dei consumatori si sono conclusi alcuni procedimenti legali avviati nei confronti di istituti creditizi locali per la vendita di bond argentini e obbligazioni Cirio (avvenuta negli anni 2000 e 2001): ci si è infine accordati in termini che hanno consentito ai consumatori di recuperare fra il 60 ed il 100% delle somme investite. E pensare che molti sostenevano che le cause contro le banche non avrebbero portato a nessun risultato!

Conti correnti

Un classico nella nostra offerta: la consulenza sui conti correnti, che rimane molto gettonata, sia quando si tratti di chiarire degli addebiti strani, sia per comprendere le differenze tra i costi e le condizioni economiche praticate da diversi istituti. Nell'ambito del nostro osservatorio del mercato creditizio si è inoltre curata anche nel 2007 una rilevazione periodica di confronto delle condizioni di conti stipendio, conti titoli e libretti a risparmio offerti dalle banche operanti in provincia.

Anatocismo: raggiunto un accordo giudiziale

Un consumatore che, grazie al sostegno del nostro Centro, aveva citato in giudizio davanti al Giudice di Pace una banca locale per una richiesta di risarcimento di interessi anatocistici, ha definito la posizione a suo favore con un accordo giudiziale che ha previsto il rimborso quasi integrale della somma rivendicata.

Crediti al consumo e indebitamento

Difficile non sentire il rollio dei tamburi che la pubblicità organizza per piazzare pagamenti rateali e crediti al consumo, amplificati all'unisono da tutti i mezzi di comunicazione. La pressione esercitata nei confronti dei consumatori è onnipresente, e non pochi cedono, ad esempio alle più recenti offerte di "carte di credito revolving" da parte della grande distribuzione. Peccato che proprio questi acquisti "in pompa magna" abbiano consistenti costi non proprio evidenti, e che chi non sia abituato a prestare grande attenzione rischia di scivolare verso situazioni croniche di indebitamento. Cresce purtroppo il numero di coloro che solo una volta colpiti da questa situazione cercano una consulenza.

Tutela della privacy e centrali rischi

Alcuni consumatori hanno richiesto un intervento del Centro in quanto si ritenevano ingiustamente inseriti in una banca dati delle centrali rischi (un tempo si definivano "insolventi"): in realtà molte persone finiscono censite in tali banche dati senza rendersene ben conto, magari solo a seguito di piccoli ritardi (poi sanati) nel pagamento di una rata. Il consiglio rimane quello di osservare la massima puntualità nei pagamenti!

Assicurazioni e previdenza

Check-up della copertura assicurativa generale e della RC auto

Le due tipologie di check-up assicurativo offerte dal CTCU sono risultate molto richieste anche nel 2007. L'analisi individuale del fabbisogno assicurativo offerta dal check-up completo prevede anche lo studio dei contratti assicurativi esistenti, evidenziando i rischi eventualmente scoperti e la loro importanza nel caso concreto: si giunge così a consigliare al consumatore la copertura assicurativa più confacente al suo caso, sia dal punto di vista dell'esposizione al rischio che da quello del costo da sostenere. L'elemento della convenienza detiene naturalmente l'importanza maggiore quando si parla dell'assicurazione obbligatoria per la responsabilità civile nel ramo auto: il "check-up dell'assicurazione RC auto" attraverso una banca dati opera il confronto tra le tariffe praticate dalle varie Compagnie assicurative ed evidenzia quella più idonea per il profilo specifico indicato. Esistono talora tra le diverse società differenze di premio nell'ordine dei 1.000 e più Euro – una buona informazione ci fa risparmiare!

Aiuto in caso di sinistro

Gli esperti del CTCU offrono aiuto anche in caso di sinistro, per garantire al consumatore la possibilità più rapida e meno complicata di giungere ad affermare i propri diritti. In caso di sinistro risulta estremamente importante sapere come comportarsi (ad esempio vanno rispettati scrupolosamente tutti i termini e presentati tutti i documenti richiesti). Un errore in tal senso si può velocemente tradurre in una perdita finanziaria al momento del risarcimento. Perciò l'aiuto di un esperto può rivelarsi essenziale.

Servizi online

Una buona accoglienza è stata riservata anche ai nostri servizi offerti nella modalità online. Il consumatore può trovare vari confronti di premio RC auto operati sulla base dei tipici profili di rischio, nonché un calcolatore della convenienza legata al meccanismo bonus-malus e l'accesso al check-up assicurativo, oltre a tutta una serie di informazioni utili in ambito assicurativo.

Buone notizie: i decreti Bersani

Grazie ai decreti Bersani è stato reso possibile disdire con scadenza annuale gli impegni contrattuali pluriennali, da sempre elemento di preoccupazione per il Centro Tutela Consumatori in quanto vincolavano il consumatore impedendogli scelte alternative. Non siamo stati gli unici a sollevare questo problema, ma crediamo che i risultati che ora vedono garantiti gli interessi dei consumatori prima di quelli delle Compagnie siano da ascrivere anche al nostro impegno.

Un'ulteriore novità introdotta dai decreti Bersani concerne l'assicurazione auto: quando voglia assicurare una nuova auto, ogni membro della famiglia si vedrà riconosciuta la migliore classe bonus-malus riferita al nucleo familiare.

Indennizzo diretto del danno

Altra importante innovazione introdotta nel 2007 è quella relativa ai danni conseguenti a sinistri nella circolazione stradale: con l'istituto del cosiddetto indennizzo diretto si prevede che l'assicurato che non si trovi in torto venga indennizzato direttamente dalla propria Compagnia. I vantaggi per i consumatori si concretizzano soprattutto in termini di celerità della liquidazione, nonché nel fatto che finalmente si è provveduto a definire termini precisi per la definizione delle pratiche – oltre al miglioramento implicito nel dover rapportarsi solamente al proprio assicuratore.

Motorini "truccati": rispondono i genitori

Una sentenza della Corte di Cassazione del marzo 2007 ribadisce ancora una volta che, in caso di sinistro che veda coinvolto un motociclista minorenne alla guida di un motorino truccato, vengono considerati responsabili i genitori. Il CTCU consiglia a chi si trovi in tali situazioni di far aggiungere nel contratto assicurativo del motorino dei figli una clausola che preveda la rinuncia al diritto di rivalsa della Compagnia.

Traffico e comunicazioni

Telefonia: trabocchetti su rete fissa ed internet

Il mercato della telefonia ormai liberalizzato presenta non pochi trabocchetti per il consumatore, tanto che la consulenza sulle relative tematiche è divenuta una delle più gettonate all'interno dell'offerta del CTCU. Nonostante una normativa chiara e numerose prese di posizione e chiarimenti da parte della competente Authority, il clima del settore non si è per nulla rasserenato: continuano le attivazioni presso i consumatori di servizi non richiesti, e chi decide di cambiare operatore rimane non di rado senza linea. Analogo panorama nell'ambito del marketing telefonico, dove neppure due nuovi decreti sono riusciti a mitigare davvero la situazione: i call center continuano a inondare i consumatori di informazioni incomplete o addirittura non veritiere per muovere i clienti all'attivazione dei servizi di turno.

Carenze macroscopiche anche in tema di rimborsi automatici per lavori eseguiti oltre i termini contrattuali: nessuno degli operatori telefonici rispetta quanto previsto dalla propria carta dei servizi.

Col telefonino in internet? Massima attenzione!

Tra gli effetti legati alle varie misure di liberalizzazione, molti vedono positivamente un lieve ridimensionamento delle tariffe per la telefonia mobile, che comunque permangono al di sopra della media europea. Grosse difficoltà sbarrano invece la strada di chi voglia impiegare un telefonino per la navigazione in internet: le informazioni al proposito sono perlopiù fuorvianti, e dal punto di vista dei costi possono alimentare la convinzione di avvalersi di canoni "flat" (che garantiscono un costo fisso e indipendente dal tempo di utilizzo), anche quando in realtà il computo dei costi avviene in base alla velocità del collegamento e alle quantità di dati scaricate: ci se ne rende conto al più tardi leggendo la fattura telefonica, con importi che possono raggiungere e anche superare i 2.000 Euro. Nessuna delle società operanti secondo tali modalità provvede peraltro ad avvisare, così come invece prevedono le relative clausole contrattuali, i propri clienti nel momento in cui i consumi addebitati portano ad importi stratosferici.

Inesauribili le problematiche legate all'automobile

Nel settore auto si contano sempre numerose lamentele, dirette sia verso autofficine e carrozzerie, responsabili di richieste spesso più onerose rispetto agli importi preventivati, o di interventi più ampi rispetto a quanto concordato con i clienti; sia nell'ambito della compravendita dell'usato, dove stenta parecchio il riconoscimento delle situazioni di garanzia. Non è sempre agevole individuare dove stia la verità, se non consultando un perito – e pagandone il relativo onorario. Per avvicinarsi il più possibile a soluzioni più rapide e meno onerose si dovrà in futuro organizzare forme di conciliazione e soluzioni extragiudiziali.

Sentenza storica nei confronti dell'Autostrada del Brennero

Tra la giurisprudenza del Giudice di Pace di Bolzano segnaliamo una sentenza nei confronti della Società per Azioni Autostrada del Brennero, condannata al risarcimento del danno esistenziale subito da un automobilista a seguito della mancata segnalazione di code all'atto dell'entrata in autostrada. L'utente aveva avviato azione civile nel 2003, sostenuto dal Centro Tutela Consumatori Utenti. Resta da sperare che la sentenza contribuisca a migliorare, una volta per tutte, l'informazione agli utenti su interruzioni e code prima dell'entrata in autostrada. Osserviamo a margine della vicenda che il coraggioso automobilista è stato inserito dal diffuso mensile "Quattroruote" tra le persone più "toste" del 2007, essendosi battuto per il rispetto dei suoi diritti.

L'autovelox non porta grandi frutti

Le polemiche che accompagnano nella nostra provincia le vicende legate agli apparecchi autovelox sono giunte a considerazioni inaudite: c'è chi ha accusato il CTCU di prendere le difese di chi viola i limiti di velocità. Nulla di più assurdo: la nostra posizione è a favore di sanzioni più efficaci, ad esempio con il ritiro definitivo della patente di guida in caso di infrazioni molto gravi, l'obbligo di frequentare particolari corsi di recupero che facciano comprendere anche la necessità di rispettare tutti i soggetti coinvolti nella circolazione stradale, l'obbligo di dedicarsi a lavori socialmente utili. L'attuale sistema verte invece su sanzioni pecuniarie e sulla possibilità di sfuggire alla perdita di punti sulla patente attraverso sanzioni accessorie: invece di combattere realmente il problema, si provvede unicamente a foraggiare le casse delle Amministrazioni coinvolte.

Abitare, costruire, energia

Agevolazioni fiscali connesse al risanamento energetico degli edifici

Il 2007 è forse stato l'anno del risanamento energetico degli edifici, anche grazie alle novità varate sul piano delle agevolazioni fiscali. Per la prima volta è stata prospettata ai consumatori l'opportunità di detrarre dall'imposta lorda il 55% delle spese sostenute per misure di riqualificazione energetica. Certo, nei primi mesi di applicazione di queste agevolazioni si è notata un po' di confusione presso gli interessati, soprattutto per le diverse modalità da seguire rispetto alle agevolazioni per la ristrutturazione ordinaria degli immobili (36%). L'aiuto offerto dal CTCU si è concretizzato in attività di consulenza mirata, predisposizione di fogli informativi, organizzazione di conferenze e interventi sotto forma di comunicati stampa.

Provvidenze economiche provinciali a sostegno del risparmio energetico

Accanto alle agevolazioni previste dallo Stato per la riqualificazione energetica, nel 2007 hanno riscosso molto interesse anche le provvidenze provinciali destinate a chi si fosse impegnato in opere di ristrutturazione volte ad ottenere un risparmio in termini di energia. Il vantaggio più cospicuo riguardava naturalmente chi avesse sostenuto costi riconducibili a tipologie previste da entrambe le normative, giungendo al sostenimento effettivo di costi residuali molto contenuti.

Riscaldamento ambiente

Dopo il grande capitolo delle agevolazioni fiscali, vediamo al secondo posto delle richieste avanzate dai consumatori la scelta del sistema di riscaldamento più indicato, nonché la valutazione delle caratteristiche e dei costi delle diverse fonti combustibili, che detengono una posizione piuttosto cospicua tra le spese di una famiglia (nel riscaldamento confluisce il 79% del consumo energetico di un'abitazione). Particolarmente gettonato in questo contesto il confronto tra combustibili che abbiamo diffuso come "termometro dei costi del calore".

Esame dei contratti preliminari di compravendita

Tra i servizi offerti ai consumatori, l'analisi di contratti preliminari di compravendita o di atti unilaterali d'obbligo predisposti da imprese costruttrici o da agenzie immobiliari prevede una verifica della situazione tavolare e dei contenuti contrattuali, per informare gli acquirenti sulla presenza di eventuali clausole vessatorie e sulla titolarità dei diritti. Il CTCU viene anche incaricato di redigere gli stessi documenti contrattuali.

Un aiuto a chi costruisce

Molti consumatori ci chiedono aiuto anche in termini di controllo e consulenza su contratti d'opera e preventivi relativi alle più diverse attività nell'ambito delle costruzioni e ristrutturazioni, presentandosi ai nostri uffici sia precauzionalmente, ossia prima di costruire o ristrutturare alcunchè, sia una volta terminate le opere. Purtroppo non di rado sulle fatture presentate a chiusura dei lavori figurano importi più cospicui rispetto a quelli indicati nei preventivi. In tali situazioni, i consulenti del Centro intervengono presso le relative imprese cercando un accordo o una soluzione bonaria.

Vizi, danni e garanzia

Dove i consumatori alzano la voce è spesso in occasione di cattiva esecuzione dei lavori di costruzione o di ristrutturazione, ma anche in presenza di snervanti ritardi nello svolgimento dei lavori. Anche qui è consigliabile, una volta inoltrato in forma scritta il proprio reclamo all'impresa, cercare di trovare un accordo che soddisfi entrambe le parti. L'obiettivo è quello di eliminare i vizi lamentati ed eventualmente di ottenere un adeguato risarcimento del danno patito.

Compravendite immobiliari: molti i dubbi

Una sensibile richiesta di informazioni caratterizza l'intero ambito della contrattualistica immobiliare, ad esempio in relazione alla figura e ai doveri del mediatore, all'obbligo di iscrizione dello stesso come libero professionista o alla possibilità di recedere da un impegno ormai sottoscritto. Molto gettonata anche la consulenza sulle diverse forme di acquisizione di un immobile, ad esempio per quanto attiene a vantaggi e svantaggi legati alla compravendita o alla donazione. Accanto agli aspetti tributari ci si deve soffermare sulla forma e sugli elementi fondamentali del negozio giuridico, senza tralasciare alcun aspetto, tanto che talora è necessario fornire chiarimenti anche in merito al diritto delle successioni.

Condominio: diverse questioni aperte

L'elevato interesse riscosso dalla consulenza in materia condominiale ha portato nel 2007 ad allargare l'offerta in tal senso, con grande soddisfazione dei consumatori. Questi si interrogano spesso circa le diverse maggioranze necessarie per le deliberazioni condominiali, ma anche in generale sulle norme che regolano la vita del condominio. Talora si ravvedono carenze nell'attività svolta dall'amministratore, che portano all'apertura di un tentativo di conciliazione, finora con esiti molto promettenti (si veda il capitolo "sportello reclami servizi").

Alimentazione

L'etichettatura degli alimenti confezionati

All'inizio del 2007 si sono avute alcune novità normative sul piano dell'etichettatura alimentare: si sono aggiunte nuove diciture obbligatorie per i prodotti addizionati e per quelli "light". Permangono comunque molti interrogativi circa la composizione ed i prezzi dei prodotti considerati "functional food".

È veramente tutto "bio"?

Sugli alimenti dell'agricoltura biologica si concentrano molte delle richieste avanzate dai consumatori: l'interrogativo posto con maggior frequenza è se i prodotti biologici siano davvero più sani, ma anche quale affidabilità sia connessa con la relativa certificazione, e per quali ragioni i prezzi siano superiori ai corrispondenti prodotti convenzionali. Qualche incertezza si è anche riscontrata relativamente alla commercializzazione di prodotti biologici nelle catene di hard discount.

Attività di controllo sui prodotti alimentari

Di frequente viene chiesto quali controlli alimentari siano normalmente condotti in provincia. Su segnalazione dei consumatori che lamentano merce in stato di cattiva conservazione o etichette non conformi provvediamo a chiedere alle competenti Autorità un intervento mirato di controllo.

Cibo sano nella scuola materna

Diverse scuole per l'infanzia hanno preso parte ad un progetto avviato con l'obiettivo di offrire una refezione all'insegna del cibo sano. Si è trattato di modificare alcune abitudini di acquisto e lavorazione dei prodotti, e gli stessi bambini sono stati avvicinati alla conoscenza delle principali caratteristiche degli alimenti che consumano all'asilo. Naturalmente si è provveduto a coinvolgere anche le famiglie dei bambini, invitando i genitori ad alcuni seminari organizzati sull'argomento.

I preparati vitaminici non hanno nulla da cercare nelle cartelle degli scolari

Se i produttori di integratori alimentari e vitaminici hanno scoperto il mondo della scuola elementare come target piuttosto lucrativo, non passa giorno che pubblicità e spot televisivi non decantino gli effetti delle vitamine sulla capacità di apprendimento, e di quali rischi si corrano senza un adeguato apporto vitaminico. Noi ribadiamo però che un bambino che si nutra in modo variato e sano, assuma liquidi a sufficienza e svolga una adeguata attività fisica non ha assolutamente alcuna necessità di assumere preparati vitaminici. Al contrario: si tratta di preparati che in alcuni casi possono risultare addirittura dannosi. In presenza di incertezze al proposito è consigliabile consultare un medico di fiducia.

Delusione all'indomani di un test sul vin brulé

Del tutto deludenti i risultati di un test condotto dal CTCU sul vin brulé offerto nei mercatini di Natale della nostra provincia: i campioni esaminati erano delle vere e proprie bombe caloriche, nelle quali lo zucchero la faceva da padrone per mascherare una cattiva qualità del vino impiegato – ed oltretutto la bevanda era venduta a caro prezzo. Un altro elemento problematico era dato dalla mancanza di indicazioni del tasso alcolico; quasi di sicuro bastano due tazze di questo prodotto per "forare" il tasso alcolico fissato come limite dalla legge per la guida di autoveicoli.

Al microscopio frutta e verdura

Nel mese di marzo il CTCU ha provveduto a far analizzare dei prodotti ortofrutticoli provenienti da coltivazioni convenzionali del nostro Paese. Preoccupanti i risultati ottenuti: tutti i campioni studiati (pomodori, insalata, asparagi, fragole e pere) hanno evidenziato, ad eccezione delle pere, la presenza di residui di pesticidi, e non solo di un unico tipo, ma di veri "cocktail" composti da più prodotti, fino ad un massimo di dieci. Considerati singolarmente, questi residui non superavano i valori limite, ma nessuno può escludere che le combinazioni chimiche accertate non possano provocare effetti incrociati. Un'ulteriore conferma del fatto che per andare sul sicuro in fatto di residui chimici possiamo affidarci solamente al biologico.

Particolarmente sconsigliabile risulta d'altronde da questo punto di vista il consumo di verdura tipicamente estiva (come peperoni, pomodori e cetrioli) nei mesi invernali. Le alternative esistono, e da noi si possono trovare di produzione locale crauti, carote, sedano rapa e porro.

Ambiente e salute

Ancora tempi da lumaca...

Nei mesi di gennaio ed aprile 2007 il CTCU ha organizzato una rilevazione dei tempi di attesa previsti per poter usufruire di una visita dentistica presso l'Azienda Sanitaria della nostra provincia, con risultati complessivamente spaventosi: in aprile la lista d'attesa prevedeva 6 mesi di tempo per ottenere un appuntamento! Ancora troppi, nonostante in miglioramento rispetto a gennaio, quando avevamo rilevato 9 mesi di attesa... In alcuni casi le persone partecipanti al test si sono sentite dire che era impossibile concordare un appuntamento, o che i posti disponibili erano riservati a bambini e ragazzi sotto i 14 anni. In tali situazioni urge davvero intervenire!

Elettrosmog

“Informare i consumatori, senza puntare a sollevare sensazione o addirittura seminare paure” - questo il motto alla base del nostro lavoro di informazione, come ci testimoniano diversi riconoscimenti. Proprio nel campo dell'informazione avvertiamo un grande deficit, perchè i consumatori in cerca di chiarimenti non trovano facilmente risposte neutre e indipendenti su questa tematica, collegata a ingenti interessi economici. Il Centro Tutela Consumatori dispone di un'ampia documentazione scientifica e divulgativa; attualmente si sta cercando peraltro di semplificare l'accesso del consumatore a queste informazioni, offrendo soprattutto opportunità di avvicinare le tematiche di interesse senza doversi scontrare con terminologie e approcci troppo tecnici. In tal senso uscirà a breve un volantino informativo in collaborazione con le iniziative popolari che a Salisburgo lavorano per un ambiente senza elettrosmog. Le analoghe iniziative presenti nella nostra provincia hanno collaborato con il CTCU per l'elaborazione di un'informazione adatta alla realtà locale.

Assistiamo ormai ad una crescente presa di coscienza da parte della popolazione, che mostra sempre maggiore sensibilità verso questa forma di inquinamento ambientale: ce ne rendiamo conto sulla base delle richieste che ci pervengono dai singoli consumatori, ma anche del desiderio che ci esprimono associazioni e comunità nei confronti dell'organizzazione di incontri e serate dedicate a questa tematica, un po' in tutti gli angoli della provincia. Il nostro punto informativo-didattico sul consumo 'infoconsum' (vedasi la relativa trattazione) provvede a far da tramite per l'organizzazione di innumerevoli occasioni formative nella scuola, incentrate proprio sulla componente dell'inquinamento elettromagnetico. Non di rado accade che, all'indomani di un incontro con una scolaresca, siano i genitori di questi alunni ad intervenire presso il Preside ed i rappresentanti dei genitori per chiedere un incontro serale sul tema. Soprattutto nella scuola media provvediamo ormai a concordare con le scuole un pacchetto completo, vale a dire lezioni in classe e incontro con i genitori. Nel 2007 abbiamo anche tenuto diversi incontri di formazione riservati agli insegnanti, sostenuti dall'Amministrazione provinciale e da singole direzioni didattiche.

Un pericolo invisibile, l'elettrosmog, che però muove in continuo aumento: anche l'Alto Adige, nonostante i numerosi segnali di cautela provenienti da tutto il mondo, realizza sempre più reti wireless e guarda con favore alle iniziative che intendono garantire ovunque e a chiunque l'accesso senza fili alla rete internet. Il CTCU persegue le sue finalità di informazione, fornendo a richiesta opportunità di approfondimento e occasioni di formazione, col proposito di avvicinare chiunque ne sia interessato alle conoscenze della bioedilizia, ampliando l'orizzonte del sapere e permettendo ad ognuno di farsi una propria idea al proposito.

L'ambiente va in fumo negli impianti di combustione

Diamo prima la notizia buona: la provincia di Bolzano è ai primi posti in quanto ad impiego di fonti energetiche alternative. Quella cattiva è però che molte delle misure adottate allo scopo di conseguire un risparmio energetico vanno a contribuire drasticamente all'ulteriore scempio del nostro ambiente. Ne sanno qualcosa gli stessi produttori di energia altoatesini, che ora cominciano a riflettere sulla reale convenienza legata all'impiego dei cosiddetti biocombustibili. Un esempio lo fornisce il Comune di Naz-Sciaves, dove era in programmazione un impianto di teleriscaldamento, destinato a produrre energia in grande stile, utilizzando... olio di palma!

L'olio di palma proviene quasi esclusivamente da piantagioni di palma da olio ricavate nella fascia di foresta tropicale presente in Asia, Africa e America Latina. Sappiamo intanto che in Indonesia e Malesia la coltivazione delle palme da olio rappresenta già ora la causa principale della distruzione della foresta tropicale e quindi dell'impoverimento delle popolazioni esistenti in quell'area. Le pratiche di disboscamento attuate per far posto alle piantagioni incendiando la foresta portano a liberare enormi quantità di CO². È urgente un ripensamento, se si vuole evitare di operare secondo principi ecologici, giungendo però a distruggere l'ambiente nella sua globalità: produzione, trasporto e impiego finale sono gli anelli inscindibili di una catena che non può sopportare incoerenze.

Economia domestica e abbigliamento

Liberalizzazione del mercato dell'energia: poche novità

Nel luglio 2007 si è avviata la liberalizzazione del mercato dell'energia; presso il consumatore non si sono però registrate, almeno fino ad oggi, grosse novità o allettanti offerte commerciali. Un confronto dei prezzi datato dicembre 2007 ha evidenziato questi risultati: con l'eccezione dell'offerta di Seltrade, che ha avviato una campagna di offerte scontando dell'8-10% le "vecchie" tariffe e che potrebbe anche rivelarsi interessante per le famiglie, i fornitori di energia non si sono dati troppo da fare. Gli stessi risparmi prospettati dall'introduzione della "tariffa bioraria" non risultano in linea coi risultati reali, dicono le associazioni dei consumatori. Rimane solo da sperare che le liberalizzazioni portino nel corso del 2008 alle migliori promesse.

Bollette della luce: finalmente una grafica comprensibile

Sensibilmente migliorata si presenta ora la leggibilità delle bollette energetiche, non da ultimo grazie alle prescrizioni emanate dall'Autorità di vigilanza. Purtroppo rimane difficile spiegare all'utenza il meccanismo generalmente impiegato per la contabilizzazione, vale a dire l'addebito di un importo a titolo di acconto basato su un consumo stimato, seguito a distanza dalla emissione di una bolletta a titolo di saldo calcolato sui consumi effettivi. Altrettanto complicata appare la comprensione dell'utilità dell'autolettura del contatore, che permetterebbe la quantificazione degli acconti in termini più precisi e renderebbe superflui i pagamenti a saldo.

Basta col canone televisivo

Nel 2007 si è anche ribadita nuovamente la necessità di abolire il canone televisivo, legato a modalità di controllo e verifica del tutto inefficienti e viziato nella sua stessa determinazione da una manifesta ingiustizia sociale – non si capisce infatti perchè un percettore di pensione minima debba pagare esattamente quanto un dirigente d'impresa. Si tratta di un'imposta che potrebbe tranquillamente essere liquidata nell'ambito della determinazione dell'imposta sul reddito. Queste considerazioni sono state più volte sottoposte all'esame del Governo, anche nel corso del 2007; senza riscuotere fino ad ora alcuna reazione.

Pulisecco

Molte delle segnalazioni raccolte al proposito concernevano il danneggiamento o la perdita di capi d'abbigliamento consegnati per la pulitura. Solitamente si nota che i reclami espressi autonomamente dal cliente non portano a molto, mentre dopo un intervento del CTCU si registra un certo spirito di collaborazione e si riesce nella maggioranza dei casi ad ottenere una soluzione soddisfacente delle controversie.

Divieto su scala europea all'importazione di pellicce di cane e gatto

Già nel 2001 il nostro Paese aveva emanato un divieto all'importazione e alla vendita di pellicce di cane e gatto, ponendosi come apripista alla guida dei Paesi europei sensibili a questa problematica. Ora finalmente anche l'Unione Europea nel suo complesso ha compiuto questo passo: merito di molti anni di lavoro da parte delle organizzazioni europee di protezione degli animali, alle quali anche il CTCU ha offerto il proprio contributo. Il relativo regolamento varato dal Parlamento Europeo reca la data del 19 giugno 2007.

Il mondo della grande distribuzione ha reagito alle istanze presentate dagli animalisti: la Coop aveva abbandonato già dal 2006 la vendita di tutti gli articoli con pelliccia, ed ora anche Upim e Coin hanno annunciato di eliminare ogni componente in pelliccia naturale dai propri prodotti.

Konsuma: "Guida agli acquisti e ai consumi intelligenti"

La decima uscita per la collana "konsuma", datata aprile 2007, si occupa fra l'altro di patologie degli acquisti, di bambini e paghetta, di occasioni e test di prodotti, ma anche di crediti al consumo, di come risparmiare costruendo casa, sui costi auto, dal dentista. In più offre una vasta raccolta di links ed indirizzi utili, nonché appuntamenti per mercatini dell'usato, negozi per prodotti di "seconda mano" e mercatini di scambio. Questa pubblicazione rappresenta una risposta del CTCU alle sempre più frequenti richieste di consigli per il risparmio e il sostegno del budget familiare, compromessi dalle attuali difficoltà che le famiglie si trovano a dover affrontare. La guida comprende tutta una serie di informazioni pratiche, facilmente comprensibili e di grande attualità su tutte le sfaccettature legate a denaro, gestione della casa e risparmio intelligente.

Viaggi, tempo libero, hobbies

Richiamati dall'importatore giocattoli pericolosi e telefoni mobili

Ammontano a 18 milioni gli articoli di produzione cinese fatti richiamare dalla Mattel, nota società commercializzatrice di giocattoli, in quanto pericolosi per il consumatore. Così anche in molti negozi di giocattoli della nostra provincia sono improvvisamente scomparse automobiline e bambole dagli scaffali di vendita. Un'altra iniziativa in tal senso ha visto protagonista la Nokia, che ha provveduto a ritirare dal mercato degli accumulatori per telefonini, risultati difettosi. Non si sa peraltro se in Alto Adige si siano riscontrati casi di batterie danneggiate da surriscaldamento.

Il CTCU ha ribadito ancora una volta la necessità di disporre controlli sufficienti a garantire un minimo di sicurezza al consumatore: non è possibile che il mercato ponga in vendita apparecchi e prodotti che non rispettano le norme di sicurezza e gli standard qualitativi fissati dalla UE.

Libero accesso agli specchi d'acqua

I laghi altoatesini appartengono al demanio provinciale – dunque all'intera comunità. Le spiagge si trovavano però quasi esclusivamente in mano ai privati. Accedere legalmente alla riva, ad esempio del lago di Caldaro, risultava possibile solo a pagamento. Il Centro Tutela Consumatori ha sostenuto l'esigenza di accessi liberi e gratuiti a tutti i laghi balneabili esistenti in Alto Adige, riferendosi alle disposizioni contenute nella Legge Finanziaria. Tutto ciò ha avuto un seguito, ed ora anche al lido di Caldaro sono presenti cartelli che indicano il libero accesso al lago.

Konsuma: guida ai diritti dei viaggiatori

L'undicesima guida uscita nell'ambito della collana "konsuma" si è concentrata su tutto ciò che "muove" nel vero senso della parola gli esseri umani: milioni e milioni di persone si spostano ogni anno per raggiungere una località turistica, e le tendenze in atto sono di chiaro aumento. Anche gli altoatesini sono divenuti sempre più affascinati dai viaggi e si sono lasciati contagiare dalla febbre della vacanza, che accomuna ormai tutti i Paesi industrializzati. Modalità di prenotazione e documenti richiesti per l'espatrio, assicurazioni consigliabili e modalità di recesso, reclami e possibilità di conciliazione – queste le grandi tematiche affrontate dalla guida del CTCU ai diritti dei viaggiatori. Un'ampia trattazione è riservata ai viaggi a pacchetto, che rappresentano oggi la maggior parte dei prodotti turistici venduti. Non ci si dimentica però del viaggiatore individualista, figura che negli ultimi anni ha accresciuto la sua importanza nel settore. "konsuma" si spinge comunque oltre gli aspetti più noti del mondo turistico, andando ad evidenziare anche i lati un po' più in ombra del nostro consumo legato alla vacanza, illustrando opportunità da considerare per rendere i momenti più belli dell'anno anche compatibili con le nostre convinzioni ecologiche ed etiche. Per concludere il ricco panorama offerto dalla rivista, troviamo infine una serie di lettere tipo ed interessanti riferimenti per i propri approfondimenti in internet.

La stazione di Bolzano deve rimanere dov'è!

Il Centro Tutela Consumatori si è mobilitato anche per impedire uno spostamento della stazione ferroviaria di Bolzano. In collaborazione con gli attivisti del Comitato "salviamo la stazione" sono state raccolte più di 10.000 firme contro lo spostamento del manufatto, esattamente 10.494, consegnate poi a fine novembre al Sindaco di Bolzano, al Presidente della Giunta Provinciale ed alla RFI. Queste le richieste dei firmatari: nessuno spostamento, ma coinvolgimento attivo dei pendolari e mantenimento del treno quale elemento chiave della politica dei trasporti.

Viaggiare con sentimento invece di fuggire

Le vacanze rappresentano il periodo più bello dell'anno – ma non tutte le destinazioni turistiche sono uguali. Il CTCU ha invitato in collaborazione con l'Organizzazione per un mondo solidale OEW i concittadini a vivere con maggiore consapevolezza le scelte turistiche, per non alimentare ulteriormente il turismo di massa del quale noi tutti sopportiamo ormai le conseguenze. Elementi importanti in questo contesto sono la scelta ponderata della destinazione, l'impiego di modalità di trasporto che permettano una compensazione dei costi ambientali prodotti e un approccio improntato al rispetto delle persone che incontriamo nei luoghi della nostra vacanza.

Consumo critico

Consumo critico e nuovi stili di vita

Le competenze del Centro Tutela Consumatori nell'ambito del consumo critico sono state messe alla prova nel corso del 2007 soprattutto attraverso la collaborazione a due iniziative esterne: si tratta da un lato del progetto "fast nackt" avviato dal KVW-ACLI, e dall'altro del corso per consulenti al risparmio organizzato dal CLS (Consorzio Lavoratori Studenti). L'elemento che accomuna queste iniziative è il fatto che vi hanno partecipato persone che normalmente non si definiscono "insider" al mondo dell'ambientalismo, ma che intendono avvicinarsi a tutto ciò che permette un approccio consapevole ed ecologico nella vita di ogni giorno; vale a dire uomini e donne decisi a passare in esame le proprie abitudini e il proprio stile di vita. Non si trascura alcun aspetto: dall'acquisto di generi alimentari alle abitudini di trasporto, dal bilancio energetico della propria casa alle decisioni di investimento dei risparmi. L'obiettivo di uno dei due progetti in particolare - denominato "fast nackt" - è rappresentato da una sorta di verifica personale rispetto a se e per quanto tempo è possibile condurre una vita eticamente corretta senza che i lati più scomodi di questa scelta abbiano il sopravvento.

Il punto didattico-informativo sul consumo è stato frequentato soprattutto da insegnanti in cerca di materiali didattici da impiegare nell'organizzazione delle proprie lezioni. Possiamo dire che nella stragrande maggioranza dei casi tali ricerche sono andate a buon fine, giudicando dalla mole di testi e sussidi didattici richiesti in prestito. Un aspetto tra i più recenti dell'attuale costellazione dei prodotti sul mercato riguarda le cosiddette lampade a risparmio energetico: un articolo che, stando alle ultime analisi scientifiche, presenta più ombre che luci.

Telefonino vietato? No problem!

L'utilizzo del telefonino a scuola è espressamente vietato nel nostro Paese dallo scorso anno. Si tratta di un divieto che va incontro a richieste che coloro che tutelano i consumatori avanzano da tempo. È necessario d'altronde consentire a scolari e studenti di telefonare in area scolastica. Una iniziativa del Centro Tutela Consumatori con il supporto di Telecom Italia risponde a tale esigenza, prevedendo l'attivazione di postazioni di telefonia pubblica all'interno delle scuole con una particolare offerta commerciale.

"Solo vietare non basta", ne siamo convinti; ma quali alternative si possono offrire? Abbiamo cercato la collaborazione di Telecom Italia, che si è dichiarata disponibile a seguire con noi un progetto del quale possono approfittare tutte le scuole interessate. In sintesi si tratta di creare presso le scuole i presupposti per tornare ad utilizzare i telefoni pubblici. Fino a pochi anni fa, quasi ogni scuola aveva a disposizione un telefono pubblico, ma con il dilagare del telefonino e la riduzione dell'utilizzo dei telefoni pubblici, questa infrastruttura è gradualmente scomparsa. Telecom infatti ha dismesso tutti gli impianti che non risultavano sufficientemente utilizzati.

Secondo l'accordo siglato tra CTCU e Telecom si prevede installazione ed attivazione gratuite degli impianti presso gli edifici scolastici interessati, che contestualmente possono richiedere anche una nuova linea "pubblica" da utilizzare per la segreteria o la direzione. Questa tipologia di linee non prevede la corresponsione di canoni, ma il raggiungimento di un traffico minimo annuo che - rispetto al passato - è stato ridotto della metà ed esteso all'insieme dell'impianto, comprendendo anche l'eventuale linea per la segreteria. In aggiunta è anche possibile richiedere un collegamento internet ADSL.

Le scuole che accetteranno tali proposte prenderanno "due piccioni con una fava", permettendo le chiamate da telefono pubblico ai loro scolari e studenti e, a seconda delle caratteristiche dell'impianto, giungendo anche a risparmiare rispetto ai normali costi telefonici.

Centro Europeo Consumatori

Anche nel secondo anno di collaborazione delle sedi di Roma e Bolzano il bilancio di attività è molto positivo: l'ufficio di Bolzano ha avuto quasi 27.500 contatti con consumatori e consumatrici, fra lettori di newsletter e pubblicazioni varie, consulenze ed informazioni su singoli problemi consumeristici ed l'attività di insegnamento nelle scuole e nella formazione permanente.

Attività pro-attiva (attività di informazione preventiva)

Il CEC ha pubblicato 34 comunicati stampa, che sono stati inviati a testate ed emittenti radiotelevisive locali, nazionali ed internazionali, con un riscontro in interviste e richieste di presa di posizione più che soddisfacente. Nuovi fogli informativi (schede sintetiche monotematiche disponibili sia in formato cartaceo che digitale) sono stati redatti ed alcuni di quelli già esistenti sono stati aggiornati. Gli abbonati alla nostra Newsletter "Pronto Consumatore Edizione Europa" sono arrivati a quota 1.600 e il nostro sito internet (www.euroconsumatori.org), sul quale sono pubblicati tutti i fogli informativi, i comunicati stampa, le newsletter, i confronti prezzi e un'ampia lista di link utili, può vantare quest'anno una media di ben 2.150 pagine viste al giorno. Alcuni fac-simili sono stati tradotti in inglese per i cittadini stranieri.

Si è collaborato anche alla realizzazione della guida "konsuma" sui diritti dei viaggiatori. Nella primavera del 2007 si è tenuta una conferenza stampa che ha avuto un ottimo riscontro nei media locali.

Particolare interesse hanno suscitato poi gli opuscoli sui "pacchetti turistici", e sull'acquisto di immobili in Italia (quest'ultimo è stato elaborato nel 2007 e sarà ultimato nel 2008).

Attività re-attiva (consulenza su singole problematiche consumeristiche)

Anche nel 2007 le richieste di informazioni, consulenze e reclami sono aumentate rispetto al 2006. Il settore relativamente al quale sono pervenute più richieste di informazione e reclami è nuovamente quello dei viaggi, sia per quanto riguarda i pacchetti tutto compreso che per il trasporto aereo. Molto numerose anche le richieste relative ad internet e ai relativi problemi conseguenti agli acquisti on-line. Hanno destato molto scalpore le fatture pervenute ai consumatori da diversi siti internet tedeschi, che offrivano vari servizi "nascondendo" i costi delle operazioni nelle clausole.

Collaborazione all'interno del network

Per la seconda volta il CEC ha partecipato alla stesura e pubblicazione del "Air Passengers Rights Report"; i dati raccolti hanno messo in evidenza un raddoppio dei reclami rispetto al 2005. La maggior parte delle richieste relative al trasporto aereo ha riguardato i bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo, seguiti da ritardi e cancellazioni di voli. Dallo studio è emerso che le compagnie aeree spesso e volentieri adducono argomentazioni pretestuose per non ottemperare ai pagamenti di compensazione previsti in caso di annullamento dei voli. In questo settore il legislatore è chiamato ad agire.

Abbiamo infine avuto occasione di visitare i colleghi del CEC di Dublino; la visita di studio è servita soprattutto per chiarire come trattare i numerosi casi di reclamo che arrivano contro compagnie aeree irlandesi.

Risoluzione stragiudiziale nell'Europa Unita

Nonostante i notevoli sforzi sin qui compiuti risulta ancora canalizzare i consumatori verso sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, in quanto questi procedimenti sono ancora poco conosciuti. 15 casi sono stati trasmessi a "RisolviOnline" della Camera di Commercio di Milano.

Anche nei prossimi anni la risoluzione stragiudiziale sarà uno degli argomenti-chiave dell'attività del Centro Europeo Consumatori.

Formazione dei consumatori

Infoconsum

L'attività avviata due anni or sono dal punto didattico-informativo sul consumo 'infoconsum' ha segnato nel 2007 un consolidamento del suo ruolo di riferimento e coordinamento per le attività consumeristiche legate al mondo della scuola e ai moltiplicatori. Molti insegnanti si sono dimostrati partner motivati e interessati a collaborare nei relativi istituti scolastici di riferimento. I punti forti del servizio rimangono da un lato la biblioteca con il prestito di materiale didattico, e dall'altro la presenza diretta nelle scuole, unitamente ad un programma di formazione degli insegnanti che soprattutto nel 2007 ha segnato un'alta e attiva partecipazione.

I moduli didattici offerti spaziano dall'introduzione alla tutela del consumatore fino alle tematiche dell'elettrosmog e degli aspetti giuridici connessi alla navigazione sicura in internet dei giovani consumatori. Alcuni argomenti sembrano godere di particolare favore presso gli insegnanti: è il caso dell'elettrosmog, particolarmente gettonato dalla scuola media. Il modulo offerto è imperniato sulla "ricerca delle radiazioni", che avviene attraverso semplici esperimenti e test fino a consentire un coinvolgimento che rende immediata la percezione di questa problematica altrimenti piuttosto complessa. Il bilancio numerico dell'attività svolta indica in più di 1.700 gli studenti che nel corso del 2007 hanno approfittato della nostra offerta formativa, resa possibile da una mezza dozzina di collaboratori del CTCU affiancati anche da referenti esterni.

L'iniziativa all'organizzazione di incontri di approfondimento e formazione dedicati agli insegnanti ha visto protagonisti nel 2007 diversi istituti ed enti: ad esempio l'Istituto Tecnico "Max Valier" di Bolzano, che ha offerto un pomeriggio di approfondimento sul tema dell'elettrosmog a tutti i propri insegnanti di materie tecniche. Nella stessa direzione si è mossa anche la scuola media di Caldaro, mentre l'Ufficio Provinciale Famiglia e Gioventù ha dedicato due mezze giornate ad un seminario per insegnanti che ha visto la partecipazione di docenti provenienti da un po' tutta la provincia.

Progetto "consulenza sul risparmio e party del risparmio"

Anche in Alto Adige sono sempre di più le famiglie ed i single che incontrano difficoltà nella gestione delle proprie finanze. Per molti, ciò porta ad un'esistenza piena di rinunce, con lo spettro di una caduta nella trappola dell'indebitamento. Qui il Centro Tutela Consumatori è intenzionato ad offrire un'attività preventiva di informazione e autoaiuto, attraverso il progetto di "consulenza sul risparmio", che prevede l'organizzazione di conferenze, partys del risparmio ed incontri settimanali il lunedì pomeriggio. Molte le famiglie che ad esempio hanno acquistato un appartamento o costruito un'abitazione e che col passare del tempo si vedono confrontate con un peso finanziario reso ancora più grave dalla crescita dei tassi di interesse. A ciò si aggiungono talora elementi come il credito al consumo, capace di invogliare e poi mandare sul lastrico indifferentemente singles e famiglie numerose, alle prese con rate e pagamenti vari. Non è un caso che la forma più azzeccata e di attuale interesse nell'organizzazione di incontri e partys sia proprio quella del contesto familiare (dove si riuniscono da 8 a 12 persone per discutere su questioni di soldi). In collaborazione con diverse associazioni come KVV-ACLI, KIS, Katholische Frauenbewegung si sono organizzati in tutti gli angoli della provincia incontri e conferenze imperniati sul tema del "rapporto creativo con il bilancio familiare". Si tratta di occasioni salutate con favore da un grande numero di partecipanti, resi ancora più interessati dal fatto che ancor oggi non è facile aver dimestichezza con la nuova valuta europea.

Anche per la popolazione di lingua italiana si sono organizzate varie occasioni formative: importante quella del CLS (Consorzio Lavoratori Studenti), che ha offerto un corso di formazione tenuto da 18 referenti che hanno toccato un po' tutti gli aspetti legati al denaro e al risparmio.

Gli incontri del lunedì presso il Centro Tutela Consumatori

Nell'ambito del progetto dedicato alla "consulenza al risparmio" si sono organizzati presso la sede del CTCU dapprima degli "incontri del venerdì" e poi degli "incontri del lunedì": conferenze su varie tematiche della vita dei consumatori, sempre viste dall'angolazione del risparmio creativo, che sono ormai divenute un appuntamento fisso per molti interessati. 21 le occasioni offerte nei venerdì dei primi mesi dell'anno e 14 quelle autunnali del lunedì, tutte accomunate da una folta presenza di interessati partecipanti. Le tematiche trattate spaziano dai "costi di riscaldamento: un secondo affitto da pagare" fino alla gestione economica del condominio e ai costi per prestazioni dentistiche. Obiettivo di questi incontri è anche quello di agevolare il rapporto diretto dei consumatori con il CTCU, permettendo un confronto con gli esperti, la raccolta di informazioni di prima mano, il chiarimento di dubbi e quesiti personali.

Consumatori e mercato 2007

I provvedimenti varati nel 2006 dal Ministro per lo Sviluppo economico per avviare una liberalizzazione dei mercati – ad esempio la cancellazione delle penali previste per l'estinzione anticipata dei mutui casa, o la possibilità di disdetta annuale delle polizze danni – hanno portato ai consumatori un risparmio che complessivamente è stimato in 2,4 miliardi di Euro all'anno.

Al fine di verificare più da vicino la reale portata di questi provvedimenti ed informare al meglio i consumatori circa i diritti loro riservati dalle nuove norme si è deciso di avviare il progetto denominato "consumatori e mercato 2007", sostenuto da Adiconsum, Acu, Casa del consumatore, Centro Tutela Consumatori e Lega consumatori e cofinanziato dal Ministero per lo Sviluppo economico.

Esso comprende tre grandi fasi di azione: una campagna di informazione dei consumatori capillare e multimediale, una dettagliata rilevazione condotta a mezzo questionario presso i consumatori e gli operatori economici, nonché un'ulteriore offensiva di informazione e consulenza nei settori individuati dall'iniziativa.

Il Centro Tutela Consumatori all'interno di questo progetto si occupa principalmente delle ripercussioni indotte dalle liberalizzazioni nella vita dei consumatori e all'interno del segmento delle libere professioni.

Sportello reclami servizi

Obiettivo di questo progetto di durata biennale e realizzato in collaborazione con l'Unioncamere (Unione delle Camere di commercio italiane) è l'impegno a sostenere soluzioni conciliative ed extragiudiziali per le controversie consumeristiche. I primi successi non sono mancati, soprattutto in ambito condominiale, nella telefonia e nei trasporti.

La conciliazione per il condominio riscuote successo

La nuova offerta di conciliazione per le controversie condominiali, attiva da luglio 2007, ha riscosso un grande successo. Si tratta di un servizio reso possibile dalla collaborazione con la ANACI, associazione degli amministratori di condominio, e che da subito si è dimostrato uno strumento efficiente e a basso costo per dirimere questo tipo di liti. Si tratta della prima conciliazione nel suo genere in tutta Italia.

Conciliazione con Telecom

Innumerevoli i consumatori che ci hanno consultato per avviare una conciliazione nei confronti di Telecom Italia. I reclami trattati sono diversissimi: si va dal mancato riconoscimento di un nuovo profilo tariffario internet selezionato dal cliente fino alle telefonate o ai collegamenti internet addebitati ma mai effettuati, dai ritardi in caso di trasloco della linea o di nuovo allacciamento fino alle modifiche non richieste del numero dell'abbonato o agli errori riportati in elenco. Nel corso delle riunioni di conciliazione si è quasi sempre riusciti a spuntare delle buone soluzioni per i consumatori; naturalmente si verifica di quando in quando anche che alcuni consumatori non trovino adeguata soddisfazione nella conciliazione e tendano quindi a rifiutare questa via.

Trenitalia

Anche nei confronti di questa società di trasporto non mancano gli utenti che hanno cercato la consulenza del CTCU per avanzare le loro rimostranze. La maggior parte delle carenze lamentate ha a che fare con ritardi, nel qual caso si è cercato di ottenere i rimborsi previsti o più ampi risarcimenti, riuscendovi anche in alcuni casi. Un ulteriore problema è rappresentato dalla carenza e dalla imprecisione delle informazioni che gli utenti ricevono rivolgendosi agli sportelli della Società in merito alle possibilità di prenotazione.

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 precluda 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
- conciliazione per questioni condominiali con l'associazione di amministratori condominiali ANACI
- conciliazione nell'ambito della telefonia mobile con le Società TIM, Wind, H3G.

Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica

L'attività rivolta ai mezzi di informazione è risultata anche nel 2007 un impegno costante e condiviso da tutti i collaboratori del Centro, con 112 comunicati stampa, 74 edizioni di Pronto Consumatore, 124 trasmissioni radiofoniche, 9 presenze televisive nell'informazione locale della RAI, 2 guide e infinite interviste, prese di posizione e commenti – i numeri parlano da soli!

konsuma – il magazine dei consumatori in Alto Adige

Due le nuove riviste della collana "konsuma" che si aggiungono alle nove guide già pubblicate: i temi sono quelli degli "acquisti e consumi intelligenti" e dei "diritti dei viaggiatori".

Televisione: puntopiù

Come già ormai da quattro anni, si ripete ogni mese l'appuntamento della RAI locale con la trasmissione televisiva per i consumatori "Puntopiù", ulteriore occasione curata dal CTCU per informare in modo oggettivo e indipendente su tematiche di attualità.

Radio: rubriche "Schlau gemacht", "Achtung, Falle!", "Verbrauchertipp"

La rubrica radiofonica "Schlau gemacht" annovera ormai 5 anni di presenza all'interno della trasmissione in lingua tedesca "Treffpunkt Südtirol" della RAI Sender Bozen, e costituisce ormai un appuntamento fisso per molti consumatori altoatesini. Ben 50 le trasmissioni mandate in onda nel 2007, sempre con la presenza di Evi Keifl e delle sue approfondite ricerche su tematiche di attualità.

Anche Radio Holiday ha inserito nella propria programmazione una rubrica settimanale, "Achtung, Falle", dedicata alla presentazione di brevi comunicati su argomenti sollecitati dai radioascoltatori. Una volta al mese infine TeleRadioVinschgau irradia in Val Venosta il "Verbrauchertipp", mentre una trasmissione con lo stesso titolo trova spazio anche nel palinsesto di Radio Grüne Welle.

Pronto Consumatore

74 le edizioni di Pronto Consumatore sfornate nel 2007, sia in forma cartacea che in veste elettronica, sul sito internet del CTCU e come newsletter inviata agli abbonati al servizio. Da più di due anni il Pronto consumatore è diffuso anche capillarmente sul territorio della provincia e si può prelevare gratuitamente presso molte stazioni ferroviarie e fermate degli autobus; una forma molto gradita di informazione, tanto che su base annua sono stati più di 700.000 i numeri distribuiti.

Tutte le informazioni con un clic

Assommano a circa 2.150 le pagine pubblicate nel sito internet del CTCU e disponibili in entrambe le principali lingue della provincia di Bolzano. L'ottima accoglienza riservata dai consumatori a questa fonte di informazioni si traduce nelle cifre rilevate, che nel 2007 ci indicano in oltre 1,5 milioni i visitatori della nostra homepage. Anche l'aspetto qualitativo non è lasciato al caso: le valutazioni espresse dai consumatori relativamente all'offerta online indicano per il 75% giudizi da "buoni" a "molto buoni".

Informazioni per i consumatori in ladino!

Sia il periodico Pronto Consumatore che il suo supplemento in chiave europea vengono pubblicati mensilmente anche in ladino; la RAI Radio Ladina trasmette inoltre una volta al mese la rubrica "La copa dal caffè", vetrina delle principali informazioni di attualità.

Sedi staccate e sportello mobile

Vipiteno

La consulenza ai consumatori ha ricevuto ancora il sostegno della Comunità comprensoriale Wipptal, che come sempre consente la consulenza ai consumatori di Vipiteno. Questa si è mossa nel 2007 soprattutto in due direzioni: da un lato si è lavorato per permettere il miglior accesso possibile all'informazione indipendente, allo scopo di evitare decisioni affrettate e con gravi ripercussioni economiche; mentre dall'altro si sono cercate insieme ai consumatori delle opportunità di soluzione per quei casi dove ormai gli errori erano già stati commessi.

Dal punto di vista delle relazioni con i mezzi di informazione, si sottolinea la buona collaborazione con la testata locale "Erker". Il grosso della consulenza si è svolto nell'ambito della telefonia, dal momento che innumerevoli consumatori si sono presentati con bollette stratosferiche e con i solleciti di pagamento inviati dai vari gestori. Va detto peraltro che i nostri interventi hanno spesso sortito esiti favorevoli. Con una certa frequenza ci si è dedicati anche alla consulenza nell'ambito della gestione finanziaria, del diritto di garanzia e dell'edilizia, ma la parte del leone va forse ascritta alle richieste in campo assicurativo: si è trattato di valutare diverse offerte e il fabbisogno specifico di copertura assicurativa degli interessati. Non sono infine mancate delucidazioni relative all'acquisto di autovetture e alle situazioni di successione e testamento.

Brunico

Anche qui molto gettonate le informazioni e l'assistenza nell'ambito della telefonia: un motivo frequente di malumore riguarda il fatto che la comunicazione con i diversi gestori può avvenire esclusivamente in italiano, e che l'assistenza è spesso malfunzionante o addirittura inesistente. In molti casi gli interventi del Centro hanno sortito buone soluzioni. Non manca l'interesse verso tematiche di più generale interesse per i consumatori: garanzia, contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali e a distanza risultano gli argomenti più gettonati. Negli ultimi mesi si sono intensificate le lamentele circa le salate bollette di conguaglio inviate dai fornitori di energia elettrica. Talora si sono rilevati veri e propri abusi, in quanto le cifre richieste non avevano alcun legame diretto con i consumi effettivi. Ai consumatori è stato spesso consigliato di avvalersi dell'autolettura dei contatori per evitare forti richieste di conguaglio.

Certo, l'innalzamento del costo della vita si è fatto sentire presso molti concittadini, ed essi rispondono in modo critico alle sollecitazioni del mercato, rivolgendosi volentieri alla consulenza indipendente offerta dal CTCU.

Naturalmente facciamo anche un po' di smistamento di richieste ad altre istituzioni, quando i consumatori non sanno a chi rivolgersi e chiedono aiuto in tal senso. La sede di Brunico è stata inoltre consultata parecchio per questioni assicurative, in particolare per la verifica di polizze e talora anche per un intervento

diretto in occasione di sinistri. Lo scorso anno si è registrato un incremento delle richieste legate ai mutui casa e ai contratti di finanziamento, nonché nell'ambito delle compravendite immobiliari con l'intervento di mediatori e società immobiliari.

Silandro

Telefono ed assicurazioni: queste le principali questioni trattate dalla consulenza nel 2007. Andando più in dettaglio, emergono le molte segnalazioni di servizi telefonici attivati ma mai richiesti e di bollette stratosferiche, non di rado un problema molto sentito dalle casse famigliari; la conoscenza circa le possibili precauzioni da adottare per evitare tali salassi non è d'altronde molto diffusa, e viene aggravata da tutta una serie di trabocchetti presenti in internet.

Si è anche curata una dinamica collaborazione con i media: il foglio locale "Vinschger" ha pubblicato un rapporto sull'offerta di consulenza del CTCU, mentre il quotidiano "Dolomiten" non ha mai dimenticato di segnalare i nostri appuntamenti. Infine, una serie di consigli per i consumatori è andata in onda sulle frequenze di Teleradio Vinschgau e della Rai Sender Bozen. Ormai è divenuta una consuetudine l'invio regolare di consigli e informazioni alle testate giornalistiche locali, che ogni due mesi curano la pubblicazione di una raccolta e il calendario aggiornato della consulenza offerta.

Si nota un crescente interesse anche verso la consulenza condominiale, dove la richiesta posta più di frequente riguarda la suddivisione delle spese.

Lana

La sede staccata di Lana ha curato la diffusione della presenza del CTCU anche nel più ampio territorio limitrofo: Foiana, Tesimo, Cermes, Marleno, Postal e Gargazzone prevedono ora una presenza in orari definiti. I relativi orari vengono comunicati dai bollettini comunali, unitamente ai consigli di attualità per i consumatori. Anche a Lana e circondario primeggiano le richieste nell'ambito della telefonia, seguite da quelle in ambito assicurativo.

Merano

La maggior parte dei problemi sollevati ha a che fare con il comparto delle telecomunicazioni: bollette gonfiate e attivazione di servizi mai richiesti primeggiano tra i reclami dell'utenza.

Altro punto di forza sono i chiarimenti cercati in ambito assicurativo, soprattutto attraverso una verifica delle polizze in corso del ramo RC auto, incendio e infortuni. Abbiamo notato che i consumatori mirano ad ottenere sempre più spesso una disdetta contrattuale anticipata o una sospensione delle polizze vita miste, così da arginare i problemi contingenti legati a scarsa liquidità.

Le tariffe RC auto appaiono ai più come piuttosto onerose, come risulta da quanto emerge nel lavoro di consulenza. Sono soprattutto i neopatentati a cercare alternative più vantaggiose tra le polizze stipulabili via internet. Non sono mancate molte richieste circa le condizioni praticate per i mutui casa, soprattutto in merito agli interessi computati e alle clausole da considerare con maggiore attenzione prima della stipula. I mutuatari a tasso variabile hanno infine notato un appesantimento consistente del loro impegno di rimborso mensile.

Val Gardena e Val Badia

Molto variegato il panorama delle richieste raccolte nel 2007: anche qui prevalgono le questioni della telefonia, ma non molto lontano seguono tematiche come l'assicurazione, i dentisti, gli istituti matrimoniali, il diritto del consumatore in generale. Singole controversie sono state segnalate nell'ambito delle lavorazioni artigiane e nei confronti di imprese edili. Escludendo i reclami Telecom, nella maggior parte dei casi si sono potuti ottenere risultati apprezzabili mediante l'intervento telefonico diretto verso la controparte di turno, giungendo a soluzioni semplici e soddisfacenti. L'impegno va naturalmente anche a favore della prevenzione, e un punto a favore della presenza in Val Badia è senz'altro quello di un interlocutore di madrelingua.

Sempre amata la trasmissione radiofonica per i consumatori, la rubrica "La copa dal café", che da quattro anni va puntualmente in onda una volta al mese sulle frequenze di Sender Bozen. Nel 2007 si sono contate 13 trasmissioni, incentrate sull'informazione a tutto tondo. Infine abbiamo provveduto alla distribuzione del nostro bollettino Pronto consumatore, redatto anche in ladino.

La maggioranza delle richieste avanzateci in Val Gardena ha puntato altresì sul tema della telefonia, ma anche su quello della casa e dell'assicurazione, unitamente all'intera gamma dei servizi finanziari.

Bressanone e Chiusa

Tutto esaurito nel 2007 per la consulenza offerta dalle sedi staccate di Bressanone e Chiusa.

Le ore di apertura al mattino vengono sfruttate dai consumatori per acquisire informazioni generali, mentre al pomeriggio si concentra l'offerta di consulenza personalizzata su appuntamento, a copertura di tutte le richieste in ambito giuridico e assicurativo.

L'aspetto della telefonia è senz'altro quello prevalente: bollette salate, attivazione di servizi non richiesti e soprattutto un'assistenza al cliente che lascia parecchio a desiderare; questa la hit parade del malumore dei consumatori. Spesso il CTCU rappresenta un'ancora di salvezza, l'unico interlocutore che permette un dialogo, impossibile invece attraverso i call-center dei gestori telefonici.

La consulenza personalizzata del pomeriggio nota invece una prevalenza nelle richieste di natura assicurativa. Molti si avvalgono dell'informazione preventiva offerta dal CTCU, chiedendo il controllo di proposte assicurative e condizioni di polizza. Numerose le polizze vita presentate in ufficio per una valutazione tecnica. In crescita anche le richieste inerenti a servizi finanziari e mutui casa.

Comune di Bolzano

Molto apprezzata l'offerta di consulenza organizzata in collaborazione con il Comune di Bolzano. Un centinaio le richieste evase, delle quali una buona metà ha riguardato la telefonia, mentre le altre si sono distribuite in tutti i settori della tutela del consumatore. Al di là di questa attività di prima consulenza, si segnala una buona collaborazione con il bollettino di informazione comunale "Bolzano notizie", che provvede a pubblicare con regolarità le informazioni curate dal CTCU.

Sportello mobile del consumatore

Più di 5.000 i consumatori che si sono rivolti allo sportello mobile in cerca di aiuto e consigli. Come d'altronde nelle sedi staccate, il grosso delle richieste ha avuto a che fare con il comparto delle telecomunicazioni, anche se non sono mancate numerose richieste legate al mondo bancario e assicurativo. Spesso i consumatori si rivolgono a noi per ottenere consigli circa un'impostazione di consumo critica e consapevole: elettrosmog e radiazioni elettromagnetiche causate dai telefonini rappresentano ad esempio un importante argomento di discussione. Lo sportello mobile è inoltre un gradito accompagnatore in occasione di manifestazioni, sponsorizzate da singole amministrazioni comunali o da associazioni.

Una di queste occasioni è stata rappresentata dalla campagna di sensibilizzazione "si al vuoto a rendere - Lifestyle per la riduzione dei rifiuti". Sul sito del CTCU è presente anche una documentazione fotografica della campagna, che ha visto sostare il nostro camper soprattutto in prossimità di supermercati nei vari angoli della provincia. Nel complesso si sono raggiunte più di 1.000 persone attraverso questa campagna, offrendo informazioni anche scritte, e invitando gli interessati ad una piccola lotteria animata dalla ruota della fortuna.

25 punti informativi del consumatore in Val Pusteria

Con l'obiettivo di fornire anche a quei consumatori che non necessariamente dispongono di un accesso ad internet il patrimonio di informazioni disponibili, il CTCU ha avviato una nuova iniziativa: gli info-point del consumatore. Si tratta di postazioni situate in prossimità di punti nevralgici dei grossi centri della Val Pusteria e nella città di Bressanone, accessibili nel corso dell'intera giornata lavorativa. Vi si possono trovare le principali informazioni di interesse per il consumatore, nonché diversi numeri telefonici utili e la più recente edizione del bollettino di informazione Pronto Consumatore.

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)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

e 2.186 ulteriori soci singoli. Nel 2007 si è tenuta un'assemblea dei soci.

Membri del direttivo:

Presidente: Heidi Rabensteiner
 Vice presidente: Fabio Degaudenz
 Membri: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco
 Direttore: Walther Andreaus
 Revisori dei conti: Bernhard Resch, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Il comitato direttivo nel 2007 si è riunito 11 volte.

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 Andreaus, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello, Heidi Rabensteiner
 Segreteria: Elisabeth Spergser

Riepilogo finanziario

Entrate 2007

Provenienza		± 2006
Provincia	440.000,00	+ 10%
Contributi progetti ed informazione consumatori	662.320,02	+ 122%
Risorse proprie	101.064,34	+ 142%
Gesamt	1.203.384,36	+ 18%

Uscite 2007

Projekte/progetti (samt Personal/compreso personale)	49,41 %
Personal/personale	35,49 %
Betriebskosten/costi gestione	6,66 %
Honorare/onorari	3,74 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	3,19 %
Diensträume/locali	1,51 %

Collaboratori (al 31.12.2007)

	Tempo pieno	Part-time
Centro Tutela Consumatori Utenti		
Direttore	1	
Consulenti All-Round	3	5
Segreteria / prima consulenza	3	2
Collaboratori a progetto	4	3
Centro Europeo Consumatori		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	2
Segreteria		1
Sedi esterne		
Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno, val Badia	1	3
Collaboratori occasionali		2
Totale	15	18

Collaboratori volontari: 35

Dove trovarci

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

Infopoint e consulenze: da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12, da lunedì a giovedì dalle 14 alle 17 (nei settori diritto dei consumatori, servizi finanziari, telecomunicazioni ed assicurazione)

- Sportello Alimentazione - "Dentro l'etichetta"
lunedì e mercoledì ore 10-12
- Sportello Casa
Consulenza giuridica:
lunedì e mercoledì ore 10-12, lunedì e martedì 14-17, tel: 0471-303863
Consulenza tecnica:
martedì ore 9-12.30 e 14-16.30, tel: 0471-301430
- Consulenza consumo critico / elettrosmog
lunedì e martedì ore 10-12 e 16-18, tel.: 0471-941465

Centro Europeo dei Consumatori: da lunedì al venerdì, ore 8-16, 2° e 4° sabato del mese ore 9-12

Punto informativo-didattico sul consumo: lunedì e martedì ore 10-12 e 16-18

Centri di consulenza presso le Comunità comprensoriali:

Merano: da lunedì al venerdì ore 9-12.15, Mer ore 16-18

Silandro: 1°, 2° e 3° lunedì del mese dalle 15 alle 18

Bressanone: 1°, 2°, 3° e 5° mercoledì del mese dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

Chiusa: 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

Vipiteno: Lunedì dalle 9 alle 11, Mercoledì dalle 17 alle 19

Brunico: lunedì e giovedì 8.30 - 12.00 e 14.30 - 18.00

Campo Tures: ogni 3° giovedì del mese ore 14.30-17.30

Val Badia: Giovedì dalle 9.30 alle 11.30

Centri di consulenza presso i comuni

Bolzano: ogni venerdì dalle 10 alle 12

Lana: ultimo lunedì del mese dalla ore 17 alle 19

Sportello mobile:

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

Infopoints in Val Pusteria:

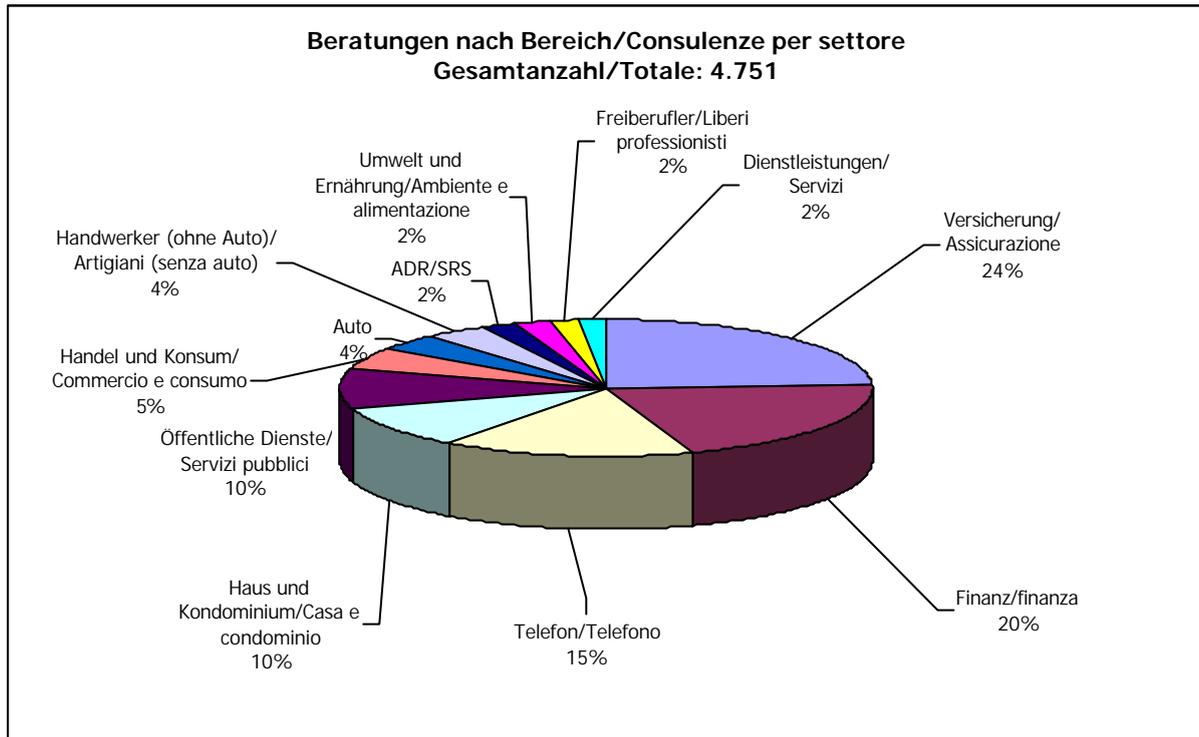
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

Riepilogo contatti con consumatori

Tipo di servizio	2007	2006	%
Consulenze	4.751	3.219	+ 48%
Richieste d'informazione: (telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)	17.045	18.639	- 9%
Pubblicazioni distribuite	(762.500)	(815.300)	(- 6%)
Sportello mobile	5.263	4.090	+ 28%
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	5.758	4.935	+ 17%
Seminari, conferenze	3.406	2.545	+ 31%
Visite di alunni alla sede	1.715	1.615	+ 6%
Centro Europeo Consumatori: (Richieste d'informazione ed consulenze transfrontaliere esclusi opuscoli e newsletter)	4.515	3.941	+ 15%
Totale	42.453	40.990	+ 4%

Visite sui siti www.centroconsumatori.it e www.euroconsumatori.org: 2.054.804 (+ 10%)
(CTCU: 4.261 / giorno; CEC: 1.368/ giorno); totale pagine visualizzate: 8.937.816 (+ 3%)
max. visite/giorno CTCU: 6.885, max. visite/giorno CEC: 2.639, abbonati newsletter: 6.626 (+ 46%)

Consulenze per settori



Richieste d'informazione per settori

