

Relazione annuale 2003

Prefazione	3
Relazioni dei singoli settori specialistici	4
Diritto dei consumatori	4
Commercio al dettaglio e garanzia	4
La Polizia annonaria è fedele al proprio ruolo	4
In calo le vendite al di fuori dei locali commerciali	4
Acquisto di autovetture nuove e usate, problemi con il rispetto della garanzia	4
Compravendite immobiliari: alle prese con contratti, mutui, interessi ed agenzie	4
Privacy	4
Contravvenzioni al codice della strada	5
Lutto in famiglia, che fare?	5
Quando i Comuni alimentano l'inflazione	5
Servizi finanziari	5
Investimenti (1)	5
Investimenti (2)	5
Un nuovo foglio informativo sugli investimenti	6
Costi di tenuta dei conti correnti	6
Finanziamento di acquisti a rate	6
Mutui casa	6
Le banche devono estendere alla clientela i miglioramenti nel tasso di sconto	6
Assicurazioni	6
Assicurati bene?	6
Attività con i mezzi di comunicazione	7
Fogli informativi e lettere tipo	7
Consulenza	7
Assicurazione auto	7
Assicurazioni sulla vita	8
Altre tipologie assicurative	8
Trasporti e comunicazioni	8
Consulenza nell'ambito della telefonia	8
Contratti perfetti senza firma?	9
Un servizio di assistenza ridotto ai minimi termini	9
Selezionare 70X e... pagare	9
ADSL: finora solo arrabbature	9
Servizi postali: dov'è il mio pacchetto?	10
Consigli per chi viaggia in treno e autobus	10
Abitare e costruire, energia	10
Richieste su richieste	10
Sentenza sulla localizzazione di antenne della telefonia mobile	10
Spegniamo la luce – accendiamo il risparmio energetico	10
Attenzione al legno tropicale	10
Architetti	10
Alimentazione	11
Acrilammide, c'è o non c'è, forse...	11
Uova sane da galline felici	11
Misurazione del grasso corporeo – per favore non per strada!	11
L'industria del latte pubblicizza...	11
Nuove disposizioni per l'etichettatura del pesce	11
L'Alto Adige dichiarato esente da contaminazioni dell'ingegneria genetica	11

Ambiente e salute	12
Lunghi tempi d'attesa	12
Farmacie - sarebbe lecito attendersi una consulenza	12
Meglio andare sul sicuro	12
Ci portiamo un'antenna in salotto	12
Tonno – contaminato e in via di estinzione	12
Consumo critico	13
Elettrosmog	13
Fiori con troppe spine	13
L'OK d'oro 2003	13
Boicottiamo chi specula sui prezzi	14
Un boicottaggio anche nei confronti di Coca Cola	14
Come gestire i propri risparmi in modo consapevole	14
Centro Europeo dei Consumatori	14
Attività di consulenza	14
Attività informativa	16
Attività di formazione	17
Collaborazione con altri Centri Europei dei Consumatori	17
Iniziative	17
Il progetto EEJ-NET Italia 2003	18
La nostra presenza in internet	18
Attività comuni a più aree di azione	19
Il catalogo degli impegni per la futura politica a misura di consumatori	19
Carta di intenti presentata dal Centro Tutela Consumatori in occasione delle elezioni del Consiglio Provinciale 2003	19
Il "caro-Euro" non vuole finire	20
Yomag.net	20
Meglio comporre una lite che iniziare un processo	21
Il CTCU alla Fiera di Bolzano	22
Media e opinione pubblica	22
Formazione dei consumatori	22
Lo sportello mobile viaggia e va	23
Consulenza e informazione nelle sedi staccate	23
Nomi, cifre, fatti	23
Riepilogo finanziario	24
Riepilogo contatti con consumatori	26
Consulenze secondo argomenti	27
Richieste d'informazione secondo argomenti	27
Rassegna stampa (selezione)	28

Prefazione

“... Il Vostro Centro svolge una funzione di grande rilevanza nella nostra società. Meritate il nostro riconoscente sostegno. Buon lavoro! ...”

Con queste parole di ringraziamento una famiglia di professionisti ci ha voluto esprimere via E-mail i propri auguri nel gennaio del 2004. Forse questa frase è in grado di illustrare la nostra presenza molto meglio di quanto tenteremo di fare noi stessi attraverso le descrizioni e valutazioni che presentiamo in questa relazione. Desideriamo peraltro che si comprendano le numerose sfaccettature e le varie diramazioni che seguono le attività del Centro, a conferma dell'importanza e della validità della funzione che esso svolge nel contesto altoatesino. Il 2003 è stato caratterizzato dalle manifestazioni organizzate per il decennale della fondazione del CTCU, occasione sfruttata anche per riflettere sui risultati sino ad ora raggiunti e per valutare il peso della nostra presenza.

Lo stesso Dante ebbe una volta a scrivere che “una fiamma possente ha origine da una minuscola scintilla.” Questa piccola scintilla è scoccata nel 1993, più precisamente l'8 marzo, quando a Bolzano si sono dati appuntamento i rappresentanti di 9 tra associazioni e federazioni per sottoscrivere la costituzione del Centro Tutela Consumatori. Con poco denaro, ma muniti di una buona dose di idealismo, iniziammo allora a trattare tematiche che ancor oggi non hanno perso nulla della loro attualità.

Cominciò così una nuova era per la politica dei consumatori in provincia di Bolzano, dal momento che si rese possibile una rappresentanza articolata dei loro interessi nei confronti dell'economia, della Pubblica Amministrazione e della politica. Col tempo il CTCU è divenuto importante partner del mondo della comunicazione e si è guadagnato una presenza di rilievo nella pubblica opinione. Nel corso del decennio di attività è stata offerta consulenza e informazione a più di 120.000 consumatori – e di tutto ciò siamo veramente fieri. Come siamo fieri anche delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori, forti ormai di una competenza che non teme confronti nell'affrontare e risolvere i problemi dei consumatori.

Le conseguenze sul piano economico e le perdite che per molti versi subiscono numerosi consumatori nelle più diverse circostanze spesso non sono meno gravi delle ripercussioni conseguenti ad incidenti, calamità naturali, incendi ed altre catastrofi – tanto che il CTCU si può intendere quasi come un istituto della protezione civile. I continui tagli dello Stato sociale, i sacrifici, gli imbrogli, la disapplicazione della legge, le traversie quotidiane di chi fa la spesa rappresentano per un'ampia fascia della popolazione una vera e propria emergenza civile – alla quale il settore pubblico dovrebbe offrire una risposta, se non altro per un principio di equilibrio delle forze in gioco. Il compito del CTCU è quello di rappresentare gli interessi dei consumatori sia nei confronti di chi offre beni e servizi, sia verso gli Enti pubblici. Si possono evidenziare tre punti in particolare che, accanto a quanto elencato dal Consiglio Direttivo nel catalogo degli impegni per la politica provinciale, assumeranno rilevante importanza nel futuro:

1) l'impegno a forgiare la dinamica della globalizzazione:

Questo si traduce per gli attori della politica del consumatore in una rafforzata collaborazione di qua e di là dei confini statali per affermare il proprio ruolo in tutti i settori, per collaborare attivamente nel dare forma alla democrazia. Per i singoli consumatori si tratta invece di comprendere appieno la forza del proprio ruolo e di agire con coerente responsabilità.

2) La capacità di finalizzare ogni nostra spesa:

in media lavoriamo un mese e mezzo per restituire prestiti e finanziamenti, un mese intero per la pubblicità ed il confezionamento dei prodotti, un altro mese per gli alimenti che vengono gettati e per i medicinali che vengono distrutti (circa il 50% del totale), e lavoriamo infine anche per gli acquisti superflui e per delle coperture assicurative più elevate di quanto sarebbe utile e necessario.

3) Rendere democratico il funzionamento del mercato:

assistiamo sempre più spesso alla scomparsa di monopoli pubblici che lasciano il posto a monopoli privati, senza alcuna previsione del rispetto di un qualche impegno sociale imposto a questi ultimi. La conseguenza è che un sempre maggior numero di persone vengono escluse da tutta una serie di prodotti e servizi, perché semplicemente non possono più permettersi di acquistarli presso i nuovi monopolisti privati. Sono pertanto necessarie regole chiare in grado di incidere su tali situazioni, unite ad un efficiente perseguimento delle inosservanze e ad una puntuale applicazione delle relative sanzioni – anche se non manca chi vorrebbe eliminare proprio le sanzioni, in nome di una probabilmente non sincera lotta alla burocrazia. Le finalità dello Stato sociale debbono trovare spazio nelle “strategie operative” e concretizzarsi nel tessuto di reti sociali tese dai soggetti più diversi, ma accomunati da spirito di collaborazione, equilibrio, empatia, competenza, consapevolezza e modestia.

“... Il Vostro Centro svolge una funzione di grande rilevanza nella nostra società...” – Grazie, faremo del nostro meglio per non deludere queste aspettative.

Relazioni dei singoli settori specialistici

Diritto dei consumatori

Commercio al dettaglio e garanzia

Il nuovo diritto di garanzia ha rivelato non poche lacune, tanto che in alcuni casi ha portato addirittura a peggiorare la posizione dei consumatori rispetto al passato.

Vi sono inoltre delle ditte (ad es. Nokia e Siemens) che nel caso dei telefoni cellulari limitano la copertura in garanzia ad un anno.

Le esperienze negative riguardano anche altri articoli elettronici, dal momento che spesso gli esercenti al dettaglio non conoscono o non intendono applicare la normativa vigente.

La Polizia annonaria è fedele al proprio ruolo

Con il Comune di Bolzano e con la Polizia annonaria di questa città si è sviluppata una buona collaborazione. L'amministrazione comunale ha sostenuto una campagna di informazione sulle svendite di fine stagione, mentre la Polizia annonaria ha sorvegliato l'andamento delle svendite ed ha contribuito al controllo dei prezzi.

Si tratta di un esempio che altri Comuni dovrebbero seguire.

In calo le vendite al di fuori dei locali commerciali

La normativa sulle vendite all'esterno dei locali commerciali, unitamente alle sanzioni irrogate dalla Polizia amministrativa nei diversi casi di inadempimento del venditore, ha fatto sì che questa tipologia commerciale ed i problemi ad essa connessi segnassero un netto ridimensionamento.

Acquisto di autovetture nuove e usate, problemi con il rispetto della garanzia

In netta crescita invece la richiesta di informazioni circa la garanzia sulle auto, sia per il nuovo che per l'usato. In generale si constata come le nuove regole, soprattutto nel caso delle auto usate, non vengono quasi mai rispettate da parte dei venditori. In alcuni casi attraverso il nostro sostegno si è riusciti a far imporre il rispetto dei diritti a favore dei consumatori. Per le auto nuove di fabbrica invece si registra una situazione leggermente più favorevole, anche grazie al carattere decisamente più univoco della legislazione vigente.

Compravendite immobiliari: alle prese con contratti, mutui, interessi ed agenzie

Molto gettonata anche nell'anno trascorso la consulenza incentrata sui più diversi aspetti dell'acquisto di un'abitazione. Sembra peraltro che siano migliorate le conoscenze di base dei consumatori rispetto al calcolo degli interessi, ai contributi provinciali e alle clausole contrattuali.

Sono invece rimaste le incertezze che i consumatori ci confidano in relazione alle compravendite effettuate direttamente dal costruttore ed a quelle svolte con l'intermediazione di un'agenzia immobiliare. Al centro delle difficoltà incontrate possiamo individuare non di rado la formulazione di condizioni non molto trasparenti o la presenza di vere e proprie clausole vessatorie all'interno dei relativi contratti, nonché l'intera problematica dei vizi di costruzione.

Privacy

Anche nello scorso anno non sono mancati casi di lesione della privacy in relazione ai dati dei cosiddetti "cattivi pagatori", quando le informazioni connesse a clienti morosi vengono trasmesse a terzi da parte degli istituti finanziari. L'autorità per la tutela della privacy ha d'altronde stabilito delle nuove e più chiare direttive per il trattamento dei dati sensibili, migliorando di misura la situazione di chi intende attingere ad un credito.

Contravvenzioni al codice della strada

Le cosiddette “multe pazze” hanno imperversato anche nel 2003, sebbene il numero complessivo degli automobilisti coinvolti nella richiesta di pagamenti non dovuti sia calato in qualche misura rispetto all’anno precedente. Le multe provengono ora soprattutto da Napoli, ed alla prefettura della città partenopea vanno allora indirizzati i ricorsi dei malcapitati. Il CTCU ha approntato un apposito modello, ma in casi particolari rimane insostituibile la consulenza personalizzata.

Lutto in famiglia, che fare?

Riflettere per tempo su come dovrà essere il proprio funerale, raccogliere le necessarie informazioni, discuterne con i famigliari: questi i passi che consiglia il CTCU dopo aver svolto un’accurata indagine sulle imprese di pompe funebri locali. Ne è scaturito un foglio informativo dal titolo “Lutto in famiglia, che fare?”, che presenta diverse informazioni sugli aspetti giuridici e sul mercato delle pompe funebri in provincia di Bolzano.

Quando i Comuni alimentano l’inflazione

Le tariffe dei servizi pubblici sono balzate al centro della critica perché anch’esse si sono prontamente adeguate all’ondata di rincari che ha accompagnato l’avvento dell’Euro. Per questo il CTCU ha chiesto che per gli anni 2003 e 2004 venga praticato un blocco di tutte le tariffe, nella convinzione che gli aumenti già verificatisi per gas, acqua, asporto rifiuti, trasporto locale, case di riposo e scuole materne abbiano contribuito ad alimentare l’inflazione. Le amministrazioni comunali risultano subire esse stesse enormi pressioni di ordine finanziario, e tentano di riversarne gli effetti sui cittadini. Di qui l’intervento del CTCU, che ha sollecitato gli enti pubblici a considerare con maggiore oculatezza le conseguenze a medio e lungo termine dei propri investimenti, orientandosi verso decisioni che non contribuiscano ad avvitare ulteriormente la spirale dei prezzi. Alcuni Comuni – primo tra tutti Bolzano – si sono mossi esemplarmente, annunciando ed attuando un congelamento delle tariffe per tutto il 2004. Rimane la speranza che tale buon esempio faccia scuola anche per altre amministrazioni locali.

Servizi finanziari

Investimenti (1)

L’anno trascorso passerà alla storia con buona probabilità come l’anno dei grandi scandali finanziari. Basti nominare i bond argentini o i casi Cirio e Parmalat, che anche in Alto Adige hanno creato un gran numero di investitori delusi e disorientati, bisognosi di assistenza e consulenza.

Sotto la guida del CTCU si sono presto formati due comitati spontanei tra gli investitori danneggiati, uno legato agli investimenti Cirio e l’altro alle obbligazioni argentine.

Anche la consulenza richiesta dai risparmiatori orientati ad altre forme di investimento ha comunque segnato una consistente crescita, dal momento che all’ombra dei grossi scandali finanziari si sono verificate anche numerose altre piccole e grandi perdite sul mercato dei titoli. Per le forme di investimento consigliate ai risparmiatori dagli istituti di credito si stanno coinvolgendo le stesse banche perché riconoscano le proprie responsabilità e si accollino almeno in parte l’erosione subita dai capitali investiti.

Va detto che nel complesso si delinea un quadro a tinte fosche circa la consulenza offerta dalle banche, tanto che alcuni investitori hanno promosso azioni legali nei confronti di singoli istituti. L’esito di tali procedimenti non è ancora noto.

Certo è che non si placa facilmente la rabbia dei risparmiatori verso coloro che hanno amministrato con tanta trascuratezza il denaro ricevuto in affidamento, e che la diffidenza maturata nei confronti di banche ed intermediari finanziari non si dissolverà molto presto.

Investimenti (2)

Le scandalose condizioni in cui versano i mercati finanziari e le ingenti perdite conosciute anche dai piccoli investitori hanno alimentato oltremodo il nervosismo e l’incertezza di tutti i risparmiatori.

Una conseguenza che si è notata al proposito è stata quella di un massiccio ritorno verso le forme di investimento certo meno lucrative, ma più sicure, dei titoli pubblici e di quelli postali. Sarà da vedere come tale tendenza perdurerà, o se invece gli istituti di credito riusciranno a riguadagnare la fiducia delle loro “pecorelle” e ad offrire loro anche qualche utile.

In ogni modo sembra essersi ormai compiuto un cambio di rotta nei rapporti tra risparmiatori e gestori del risparmio, sia per quanto attiene ad una pretesa di maggior trasparenza e chiarezza nei rapporti d'affari, sia sul versante dei controlli da parte di chi ne avrebbe avuto da sempre l'incarico istituzionale.

Un nuovo foglio informativo sugli investimenti

All'inizio dell'anno il CTCU ha elaborato un nuovo foglio informativo sulle possibilità esistenti in termini di investimento: con molta chiarezza vengono esaminati a fondo dei singoli prodotti finanziari, stilando per la prima volta una classifica di affidabilità. Nessuno dei prodotti valutati presenta però dei buoni risultati, e chi ha fatto tesoro delle esperienze passate e non intenda esporsi ad ulteriori rischi farà bene a seguire il consiglio degli esperti del CTCU – accontentandosi delle forme più conservative di investimento, vale a dire BOT, CCT e BTP.

Costi di tenuta dei conti correnti

La gestione di un conto corrente è sempre più collegata a costi rilevanti; anche nello scorso anno si sono registrate crescite sproporzionate di questi costi, con punte anche del 20% rispetto all'anno precedente!

Al centro della critica si sono poste le spese pretese per la chiusura definitiva di un conto corrente, tanto che al proposito è stato avviato un processo pilota nei confronti della Banca Popolare dell'Alto Adige, del quale stiamo attendendo gli esiti.

E non è finita qui: già ora un istituto bancario ha annunciato di voler presto pretendere una commissione per ogni prelievo di contante. La sfrontatezza sembra non conoscere confini.

Finanziamento di acquisti a rate

Anche lo scorso anno molti consumatori hanno attinto al canale del prestito al consumo per finanziare degli acquisti. Il problema che qui si presenta ha due volti: da un lato l'alto livello dei tassi di interesse praticati, dall'altro l'incapacità di onorare gli impegni assunti. Non di rado questo meccanismo apre le porte all'indebitamento cronico, e con l'andare del tempo produce direttamente quel fenomeno noto come la "nuova povertà". Di anno in anno sempre più famiglie cadono vittime di questa spirale.

Mutui casa

Particolarmente sostenuto il flusso delle richieste legate all'acquisto della prima casa, soprattutto per quanto riguarda il confronto tra le condizioni praticate dagli istituti di credito per l'elargizione di un mutuo.

La rilevazione e il raffronto tra le diverse offerte esistenti sul mercato dei mutui casa, condotti due volte all'anno (marzo e settembre) dagli esperti della consulenza finanziaria del CTCU, hanno confermato ancora la preziosa utilità di questo servizio.

Le banche devono estendere alla clientela i miglioramenti nel tasso di sconto

Nel marzo del 2003 il CTCU ha esortato le banche presenti in provincia di Bolzano ad estendere ai propri clienti le variazioni verso il basso che la Banca Centrale Europea ha apportato al tasso di sconto. A partire dall'ultimo aumento verificatosi nel novembre 2000, la BCE ha infatti realizzato in cinque tappe un ridimensionamento di tale tasso che lo ha portato a passare dal 4,75% al 2,50%.

Il Centro Tutela Consumatori invita i mutuatari a verificare la correttezza delle modifiche intervenute nel tasso d'interesse, che nel caso di nuovi mutui dovrebbero essere studiate con molta attenzione prima della sottoscrizione, unitamente alle condizioni contrattuali.

Assicurazioni

Assicurati bene?

Come valutare l'adeguatezza della mia copertura assicurativa? Pago forse premi troppo elevati o le mie polizze contemplano rischi estranei al mio profilo assicurativo? Ho compreso il significato delle singole clausole contrattuali?

Da sempre i consumatori incontrano molteplici incertezze in ambito assicurativo, dove il desiderio di essere adeguatamente coperti contro i rischi che la vita può riservare necessita di chiare informazioni per permettere di districarsi prima di tutto nella giungla delle offerte. Il sistema informativo che ha preso avvio

come “Check-up assicurativo – sono assicurato bene?” è riuscito ad offrire a numerosi consumatori proprio le informazioni, i consigli e l'aiuto necessari per orientare almeno in parte le proprie scelte assicurative. Le richieste pervenute per il check-up hanno confermato il grande favore incontrato dall'iniziativa, che ha portato gli interessati ad ottenere l'analisi personalizzata del proprio specifico fabbisogno assicurativo, articolata per tipologie di copertura e contenuti delle offerte reperibili sul mercato. Il consumatore può così operare le proprie scelte in modo ragionato, disponendo anche di uno strumento in più per sostenere validamente i propri interessi nelle trattative contrattuali e per riuscire a considerare con attenzione gli elementi critici.

Molte utili informazioni si trovano sempre a disposizione dei consumatori sul sito Internet del Centro, alla rubrica “assicurazione e previdenza”.

Esse hanno trovato ulteriore approfondimento nei colloqui personalizzati richiesti dai consumatori, dove tali contenuti sono stati esaminati per rispondere alle esigenze peculiari degli interessati.

Attività con i mezzi di comunicazione

La principale fonte di informazione per i consumatori rimane la homepage del CTCU: qui essi trovano una panoramica sull'offerta del Centro e in molti hanno approfittato lo scorso anno per richiedere il check-up assicurativo, recapitato quindi direttamente all'indirizzo da essi indicato.

In televisione ed alla radio sono stati presentati più volte i diversi aspetti connessi alla copertura assicurativa, formulando importanti consigli e suggerimenti che certamente hanno permesso un accesso a questa materia da parte del grande pubblico. Tra le informazioni inviate alla stampa vanno senz'altro citate le prese di posizione sulla richiesta di rimborso dei premi RC auto pagati in eccesso, diffuse in primavera, e la tematica dell'assicurazione vita equiparata ad una lotteria, trattata nello scorso autunno. L'impegno dedicato alla collaborazione con i media ha sempre portato a riscuotere grande interesse presso i consumatori, sottolineando e confermando l'importanza e la necessità di una chiara informazione in un settore così poco trasparente.

Fogli informativi e lettere tipo

Si è provveduto ad aggiornare i fogli informativi e le lettere tipo già disponibili, creandone anche di nuovi per toccare aspetti sinora inediti.

Consulenza

I colloqui di consulenza personalizzata hanno continuato a registrare un vivo interesse, ed i consumatori vi si sono rivolti con le richieste più disparate. Si va dall'esame di contratti già conclusi alla discussione di nuove offerte, e non mancano richieste circa l'effettivo fabbisogno di copertura assicurativa del singolo. Le richieste dei consumatori hanno toccato tutti i rami e le tipologie assicurative, soprattutto il ramo vita, le coperture per i fabbricati e la RC auto.

L'attività di consulenza ha riguardato anche problematiche sorte nella liquidazione di danni, soprattutto nell'ambito della circolazione stradale. Si è cercato di assistere i consumatori sia con opportuni consigli, sia attraverso l'intervento diretto presso le controparti assicurative.

Un particolare aspetto negativo evidenziato nell'ambito della consulenza è che nella nostra provincia si usa ancora proporre e sottoscrivere contratti assicurativi di lunga durata. Si tratta di un elemento che ha spesso condotto a situazioni senza via d'uscita, dove anche la migliore consulenza non può aiutare il consumatore, legato per molti anni a vincoli contrattuali che ne limitano l'iniziativa.

Molti consumatori si sono avvalsi della consulenza telefonica e di quella organizzata via e-mail, forme molto pratiche ed efficienti per i consumatori come per il Centro.

Assicurazione auto

Si tratta forse del servizio maggiormente richiesto: l'individuazione della copertura RC auto più conveniente per il singolo consumatore. Dopo aver compilato un questionario con le principali caratteristiche necessarie per l'individuazione del profilo dell'assicurato, il consumatore riceve le indicazioni circa la compagnia assicurativa che maggiormente fa al caso suo. Non pochi interessati hanno espresso la propria meraviglia di fronte alle ingenti differenze scoperte tra i premi che le varie società pretendono per la stessa tipologia di copertura e per analoghe garanzie.

Con un decreto legge emanato dal Governo nello scorso mese di febbraio si è ostacolata di molto la realizzazione dell'iniziativa avviata nel novembre 2002 per chiedere la “restituzione di parte dei premi RC auto pagati nel quinquennio 95-2000”. Tale decreto, che in aprile è stato convertito in legge, prevede in sostanza che il consumatore possa far valere i propri diritti solo al termine di un lungo e costoso iter

processuale. Alcune sentenze pronunciate in prima istanza hanno già dato comunque esiti favorevoli per i consumatori. Resta da vedere quali sviluppi si avranno attraverso l'eventuale impugnazione di tali sentenze.

Assicurazioni sulla vita

Tra le esigenze maggiormente avvertite dai consumatori va citata senz'altro la richiesta di controllo dei contratti relativi alla sottoscrizione di polizze vita. Anche in questa circostanza i consumatori hanno evidenziato una grande carenza di informazioni, indipendentemente dal fatto che avessero o meno sottoscritto il relativo contratto, o che piuttosto le richieste fossero state formulate solo per capire in modo neutro le possibilità offerte dalla polizza, magari per uscire anticipatamente dal vincolo pluriennale.

Mantengono inoltre un ruolo di rilievo le polizze sottoscritte dai consumatori nell'ambito dei sistemi di vendita strutturati, ancora molto presenti in Alto Adige. È soprattutto in quest'ambito che vengono conclusi contratti di durata pluriennale, piazzati perlopiù presso giovani e con scarso rispetto delle reali esigenze assicurative dei singoli. Nella maggior parte dei casi esaminati è emerso anzi che nessuna delle garanzie offerte incontrava gli interessi del consumatore, e che questi addirittura non aveva manifestato l'intenzione di assicurarsi, bensì semplicemente di investire una parte dei propri risparmi in vista di una buona rendita. Anche le assicurazioni vita cosiddette "unit linked" godono di un'ampia diffusione, ma i consumatori sono spesso all'oscuro della durata e dei rischi connessi a tali prodotti, e non di rado si trovano a dover sopportare ingenti perdite.

Generalmente le assicurazioni vita sono gravate da elevati costi di gestione, come ha confermato addirittura la Commissione di vigilanza COVIP nella sua relazione sull'andamento del 2002. La conseguenza per il consumatore è che tale tipo di contratti non rappresenta mai un grande affare.

Altre tipologie assicurative

Molte delle richieste censite hanno riguardato l'assicurazione degli immobili, ed anche a tale proposito si sono notate molte incertezze presso i consumatori: quale il massimale da assicurare, cosa succede in caso di vendita dell'immobile o dopo il decesso del proprietario? Questi sono solo alcuni dei quesiti raccolti nel corso dell'anno.

Nell'ambito dell'assicurazione contro gli infortuni e la malattia la consulenza si è incentrata sull'opportunità o meno di stipula di queste coperture, e spesso si è anche trattato di individuare insieme al consumatore la via migliore per ottenere un giusto risarcimento dopo un sinistro.

Tra le grandi tematiche trattate non poteva mancare la copertura della responsabilità verso terzi: ogni giorno si è avuta conferma dell'importanza di questa garanzia, e in tale direzione si è orientata l'attività di consulenza, avendo cura di definire "su misura" i massimali più adeguati per gli interessati.

Trasporti e comunicazioni

Consulenza nell'ambito della telefonia

Una casistica di tutto rispetto (419 consulenze personalizzate) la dice lunga sull'importanza e sulla necessità di una capillare informazione in questo settore, ma anche sulla caotica situazione in cui versano i rapporti tra gestori della telefonia ed utenti finali.

Le cause di tutto ciò vanno ricercate nell'enorme pressione che la concorrenza alimenta tra le imprese delle telecomunicazioni, tale da spingere gli operatori a dimenticare ogni scrupolo di correttezza pur di acquisire nuovi clienti. Con buona pace del Garante per le telecomunicazioni, che nel 2003 ha prescritto l'adozione di carte dei servizi nell'intero settore.

La prevista istanza di conciliazione presso il CORECOM non è mai stata istituita, dal momento che non sono ancora state emanate le relative norme di attuazione, e così l'unica conciliazione funzionante rimane quella nei confronti di Telecom.

Anche per l'eliminazione dell'ultimo ostacolo ancora esistente sulla via della liberalizzazione, vale a dire il monopolio sul cosiddetto "ultimo miglio", si procede con molta lentezza, applicando procedure farraginose e limitate a singole zone della penisola, dove comunque i nuovi allacciamenti vengono effettuati in tempi lunghissimi. In Alto Adige c'è ancora molto cammino da compiere in questa direzione, tanto che sembrerebbe non esistere alcun interesse concreto da parte delle società del settore.

Qui permane dunque il dominio Telecom, e le altre società si concentrano su iniziative promozionali e pubblicitarie, talvolta anche aggressive. Chi ne paga lo scotto è la clientela, non di rado avvicinata con approcci in odore di truffa.

Contratti perfetti senza firma?

Tra i maggiori problemi incontrati in quest'ambito va citata la stipula di contratti di abbonamento che sembrano perfezionarsi senza la firma dell'interessato, o l'attivazione di prefissi collegati a società terze, sempre all'insaputa del cliente.

Il Centro Tutela Consumatori, unitamente ad altre associazioni di consumatori, ha portato più volte alla conoscenza del Garante questi comportamenti. Solo in alcuni casi però questi ha provveduto ad ingiungere sanzioni disciplinari alle società coinvolte (Telecom Italia e Wind), per importi che comunque sono risultati irrisori se rapportati alla gravità dei comportamenti tenuti, talora anche di rilevanza penale.

Il maggior sconcerto l'ha suscitato però Tele2. Centinaia di sudtirolesi di madrelingua tedesca - sembra che Tele2 abbia volutamente puntato su questo gruppo linguistico - si sono rivolti al CTCU per sapere come reagire ai massicci attacchi promozionali di questa società. Purtroppo molti di loro si sono mossi con ritardo, dopo esser stati coinvolti in un rapporto contrattuale. Gli accordi erano stati conclusi per telefono, senza che gli interessati avessero potuto comprendere compiutamente cosa stesse accadendo e senza qualsiasi riferimento scritto a clausole e condizioni di fornitura dei servizi.

In casi come questi sarebbe lecito attendersi un intervento risoluto del Garante a tutela dei diritti dell'utenza.

Un servizio di assistenza ridotto ai minimi termini

Sia gli abbonati alla rete fissa che quelli del servizio radiomobile lamentano le condizioni in cui versano i centri di servizio alla clientela: non solo vi regna una cronica mancanza di personale, ma anche le risposte che si ottengono quando si riesce a raggiungere un operatore sono scarsamente qualificate, talora anche contraddittorie rispetto a quelle ottenute da altri operatori dello stesso servizio. Si tratta di carenze che accomunano un po' tutte le società della telefonia, ed anche in questo aspetto il Garante brilla per assoluta assenza. Il suo compito sarebbe quello di fissare e far poi rispettare gli standard minimi per l'espletamento del servizio di assistenza, mentre la semplice stesura di carte dei servizi non ha portato sinora ad alcun miglioramento nella qualità offerta.

Le stesse iniziative avviate per ottenere da Telecom il rispetto dell'Art. 26 del proprio contratto di abbonamento non hanno sortito alcun esito, dato che il Garante non ha reagito a nessuna delle nostre richieste di intervento.

Selezionare 70X e... pagare

La numerazione a pagamento 70X ha rappresentato un ulteriore terreno di azione a favore di decine di utenti danneggiati. Tra chi si è rivolto alla consulenza del Centro non sono mancati importi nell'ordine dei mille e più Euro richiesti dalla bolletta Telecom. Questi costi erano stati maturati nel corso di navigazioni internet e di operazioni di download proposte da diversi siti, quando il computer in automatico interrompeva il collegamento predefinito dall'utente e avviava alla sua insaputa un nuovo collegamento verso provider ignoti. Questi collegamenti sono risultati poi estremamente costosi, soprattutto quando in certi casi hanno sostituito le normali impostazioni. Allora ogni avvio di internet comportava un dispendio ragguardevole, facendo lievitare la bolletta telefonica.

Dei 400 siti che si stima contenessero tali meccanismi truffaldini, la Polizia Postale ne ha potuti individuare 46, procedendo a sanzionare i responsabili.

Il CTCU ha collaborato con altre associazioni consumeriste e con Telecom per la stesura di un vademecum destinato ai consumatori che vogliono conoscere passo passo tutte le procedure necessarie per liberarsi dei software che instaurano automaticamente e a caro prezzo collegamenti indesiderati con la rete telematica, e per riuscire a bloccare la tariffazione di tali costi in bolletta.

Infine si è anche ottenuta la possibilità di bloccare gratuitamente tutta la numerazione comunemente utilizzata da questi software, noti come dialers. Sul finire del 2003 si sono scoperti nuovi dialers che utilizzano numerazioni a pagamento diverse da quelle nel frattempo bloccate.

ADSL: finora solo arrabbiature

Un capitolo a sé lo meritano le offerte tanto pubblicizzate di collegamenti ADSL, che hanno più volte deluso i consumatori sia per i lunghi tempi di attivazione (fino ad un mese), sia per la lentezza delle funzioni di caricamento e scaricamento di files per via telematica. Il servizio di assistenza tecnica completa tale quadro: informazioni col contagocce e insormontabili difficoltà quando si necessita di un tecnico a domicilio.

Servizi postali: dov'è il mio pacchetto?

Smarriti o danneggiati: questa la fine di non pochi pacchetti, che quando finalmente giungono a destinazione possono anche essere recapitati e abbandonati sull'uscio di casa all'insaputa del destinatario. Il servizio postale privatizzato ha qui ancora un bel po' da imparare.

Consigli per chi viaggia in treno e autobus

Il sistema di trasporto integrato della provincia di Bolzano, i collegamenti di Trenitalia e quelli delle ferrovie straniere offrono un insieme illimitato di possibilità anche convenienti per chi voglia spostarsi con i mezzi pubblici. Peccato però che molte di queste opportunità siano sconosciute a tanti, persino agli addetti a tali servizi. Il CTCU ha curato insieme ad uno specialista privato in tariffe ed orari una ricca raccolta di consigli destinati a permettere un utilizzo conveniente di questi mezzi di trasporto ecologici.

Abitare e costruire, energia

Richieste su richieste

La consulenza edilizia offerta dal CTCU si è concentrata soprattutto su questioni di ordine giuridico. Al secondo posto delle richieste pervenute il grande tema dei vizi di costruzione, e da ultimo l'interesse mostrato dai consumatori verso la scelta dei materiali maggiormente idonei per realizzare i propri progetti. Non sono mancate le consulenze sul comportamento da tenere rispetto a richieste esagerate da parte di professionisti e rispetto alle tariffe praticate dalle amministrazioni comunali. Infine sempre attuale il tema delle "muffe" e in generale dell'umidità nelle abitazioni, problema per non pochi consumatori.

Sentenza sulla localizzazione di antenne della telefonia mobile

Se anche un unico condomino è contrario all'installazione di un'antenna radiomobile sul tetto del condominio, il progetto non può essere realizzato: è quanto ha stabilito un tribunale di Milano, che con tale sentenza ha dato speranza a tutti quei proprietari di immobili che non intendono convivere con una simile installazione. I giudici hanno argomentato il proprio dispositivo con il danneggiamento che queste antenne possono provocare nei confronti delle proprietà comuni.

Spegniamo la luce – accendiamo il risparmio energetico

La scorsa estate abbiamo avuto un'ulteriore conferma di quanto già ci era chiaro: dobbiamo assolutamente risparmiare il nostro consumo di acqua e di energia. La tecnica ci offre oggi delle possibilità concrete, che spesso però vengono considerate solo in parte. Un primo approccio al tema del risparmio energetico può essere quello di optare per lampade a basso consumo, laddove il loro impiego è sensato. Il CTCU spiega nel proprio sito internet come impiegare correttamente questa fonte di illuminazione.

Attenzione al legno tropicale

Ai consumatori che abbiano a cuore l'ambiente il CTCU suggerisce nel caso di acquisti di prodotti o semilavorati in legno un atteggiamento non votato esclusivamente alla valutazione del prezzo e degli elementi qualitativi, ma anche al rispetto di elementi meno evidenti. La nota organizzazione ambientalista Greenpeace ha elaborato un'agile brochure che offre la chiave per individuare l'origine e il potenziale danno ambientale legato ai diversi tipi di legno utilizzati normalmente in Europa nell'edilizia e nel settore mobiliario.

Architetti

A cadenze regolari si ripresenta il problema di coloro che, rivolgendosi ad un architetto oltreconfine, lamentano vari tipi di problemi connessi proprio alla loro scelta di escludere i professionisti locali. A questo proposito il Centro Europeo dei Consumatori ricorda che all'interno dell'Unione Europea, così come ribadito molto chiaramente più volte dalla stessa Commissione UE, i professionisti sono liberi di offrire servizi anche in Paesi diversi da quello di residenza.

Alimentazione

Le consulenze offerte lo scorso anno nell'ambito dell'alimentazione hanno toccato molto spesso le tematiche della dieta e delle strategie di dimagrimento. La consulente inoltre, "travestita" da consumatrice, ha condotto un'indagine presso numerose farmacie per verificare in che misura è possibile attendersi dalle stesse una consulenza in presenza di problemi di sovrappeso. Per gli esiti rimandiamo alla voce "ambiente/salute".

Un ulteriore centro di interesse evidenziato dalle richieste di informazioni ha riguardato i prodotti dell'agricoltura biologica e quelli del commercio equo e solidale.

Con il progetto "storie del focolare / Herdgeschichten", mutuato dall'organizzazione austriaca per l'educazione all'ambiente, la consulente alimentare ha riscosso un buon successo visitando a partire dall'autunno del 2003 diverse scuole elementari della provincia.

Acrilammide, c'è o non c'è, forse...

... la situazione sta diventando gradualmente più chiara, grazie agli approfondimenti delle ricerche condotte in merito. Anche se le informazioni ed i risultati si inseguono e si confondono, tanto che allo stato attuale non si possono trarre conclusioni precise. Una cosa però è certa: casalinghe e casalinghi dovranno imparare nella preparazione dei cibi alcuni accorgimenti che permettano di ridimensionare il rischio connesso alla presenza di questa sostanza, cancerogena e mutagena.

Uova sane da galline felici

Le discussioni sugli allevamenti di pollame, susseguitesi a lungo attraverso i mezzi di informazione, hanno alimentato un "boom" a favore dei cosiddetti "allevamenti a cielo aperto". Questo concetto non collima però propriamente con quello di allevamento a misura di animale, e soprattutto trascura tutto il discorso dei mangimi somministrati al pollame, non sempre sani. Il CTCU si è impegnato anche nel 2003 per fare chiarezza al proposito.

Misurazione del grasso corporeo – per favore non per strada!

I consumatori sono divenuti più accorti ed attenti – lo confermano anche le attenzioni rivolte alla misurazione del grasso corporeo. Tale procedura è regolamentata dalla legge nell'ambito dei trattamenti cosmetici, e pertanto non può assolutamente svolgersi su una pubblica piazza, tantomeno senza l'assistenza di personale specializzato e regolarmente abilitato. È quanto confermano le ricerche svolte dal CTCU su segnalazione di alcune consumatrici.

L'industria del latte pubblicizza...

...ed il CTCU prende posizione: parliamo degli yogurt con colture probiotiche, che per quanto pubblicizzati non riescono ad allontanare seri dubbi sulla loro reale efficacia. In ambito UE non sussiste alcun obbligo di etichettatura specifica, né un controllo scientifico indipendente sulla veridicità delle affermazioni pubblicitarie. Il CTCU invoca dall'Unione Europea una chiara regolamentazione e sottolinea ai consumatori interessati che la flora batterica può essere ricostruita anche con un normale yogurt, con del latticello o con del cavolo fermentato.

Nuove disposizioni per l'etichettatura del pesce

Come negli altri Stati europei, così anche in Italia è stata introdotta col 1° gennaio 2003 una nuova regolamentazione dell'etichettatura del pesce. La direttiva specifica che per tutti i prodotti dell'acquicoltura, pesci e frutti di mare deve essere rivelata esattamente l'area di origine, la denominazione corrente dell'animale e le modalità seguite nell'eventuale allevamento. Grazie a questa normativa i consumatori possono ora riconoscere più agevolmente in quale allevamento o in quale area di pesca naturale ha trascorso la vita il pesce o il mollusco che ora finirà in padella.

L'Alto Adige dichiarato esente da contaminazioni dell'ingegneria genetica

I ministri dell'agricoltura dell'intera UE hanno abrogato di fatto già a partire dal 1998 il blocco delle concessioni a favore di nuovi prodotti ottenuti dalla manipolazione genetica, riaprendo così le porte a nuove sementi transgeniche, nuove piante e nuovi prodotti OGM (organismi geneticamente modificati). Tale

apertura rappresenta una risposta al contenzioso avviato dagli USA davanti all'Organizzazione Mondiale del Commercio.

Le persone di ogni parte d'Europa impegnate nella tutela del consumatore e nell'agricoltura biologica si rivelano molto preoccupate per questi sviluppi, dal momento che paventano di non poter assolutamente evitare che nel medio periodo le piante autoctone subiscano delle influenze da parte delle nuove varietà transgeniche.

Il Centro Tutela Consumatori ha rivolto un appello alla Giunta Provinciale perché questa analizzi tutte le opportunità esistenti per emanare un divieto di coltura di OGM per l'intero territorio provinciale.

Ambiente e salute

Lunghi tempi d'attesa

Sono ancora troppo lunghi i tempi di attesa che i cittadini della provincia devono accettare per sottoporsi agli accertamenti di un ambulatorio ospedaliero: questo è quanto emerge dalla più recente indagine condotta dal CTCU presso tutti i nosocomi delle ASL della provincia.

Già nel marzo 2000 si era scoperto attraverso un giro di telefonate presso gli uffici di prenotazione che i tempi di attesa erano sproorzionati rispetto alle normali esigenze del cittadino, e purtroppo anche due anni dopo non si può rilevare alcun miglioramento di rilievo.

Farmacie - sarebbe lecito attendersi una consulenza

Non hanno fatto una bella figura le farmacie altoatesine coinvolte nel test organizzato dal CTCU. Ben 18 dei 20 farmacisti di entrambi i sessi contattati da un'acquirente inviata per testare le risposte dei professionisti hanno semplicemente consegnato dei prodotti di dimagrimento senza approfondire le esigenze della cliente. Solo 2 farmacisti si sono presi il tempo per vagliare la posizione della cliente, giungendo infine a sconsigliarla dall'acquisto. Tutto ciò a conferma del boom incontrato dai prodotti offerti per il dimagrimento, tale da far dimenticare anche ad un farmacista i propri obblighi di informazione e consulenza. Conclusione: chi vuol dimagrire senza rischi e in modo duraturo fa bene ad affidarsi a personale specializzato, vale a dire a medici e dietisti.

Meglio andare sul sicuro

Capita di quando in quando che degli amici della bicicletta, del posto o provenienti anche dall'estero, vadano a pedalare lungo strade statali e superstrade, ignari circa l'esistenza di ottimi collegamenti garantiti dalla rete di piste ciclabili. Forse negli uffici preposti alla viabilità lavorano solo automobilisti? Nessuna segnalazione indica infatti ai ciclisti la giusta via, tanto che il CTCU ha dovuto sollecitare l'Assessore competente a munire la rete di piste ciclabili, costata tra l'altro un bel po' di denaro pubblico, di un'adeguata segnalazione.

Ci portiamo un'antenna in salotto

Utilizzare tra le mura domestiche un telefono cordless significa esporsi, e non solo durante la conversazione, ad un notevole bombardamento elettromagnetico. Anche l'apparecchio base, quello collegato alla rete elettrica, continua ad emettere microonde, se appartiene allo standard di trasmissione denominato DECT – vi appartengono peraltro tutti i modelli di ultima generazione. Le radiazioni elettromagnetiche oltrepassano senza fatica le pareti e giungono in tutte le stanze. Il CTCU consiglia di staccare l'alimentazione elettrica almeno nelle ore notturne, e se proprio serve disporre di un cordless, di cercare sul mercato i pochi modelli ancora reperibili a funzionamento analogico.

Tonno – contaminato e in via di estinzione

Chi è intenzionato a condizionare le scelte del mercato attraverso le proprie consapevoli decisioni di acquisto, trova nel caso del tonno una possibilità di azione. L'enorme consumo di pesce in scatola ha infatti già condotto a decimare la consistenza di queste riserve ittiche. Inoltre per ogni tonno pescato finiscono nelle reti una miriade di altri animali, fino al 40% delle quantità complessivamente pescate, che vengono poi eliminati come rifiuti: si tratta di milioni di pescecani, tartarughe, uccelli marini e... delfini. Greenpeace sollecita i consumatori ad evitare il tonno, ed il CTCU non può che unirsi a tale campagna. La pizza piace anche senza il tonno...

Consumo critico

Elettrosmog

Rispetto al passato, il 2003 ha segnato un chiaro aumento nell'interesse dei consumatori verso le tematiche dell'elettrosmog, soprattutto nella componente della telefonia cellulare. Tale periodo è infatti coinciso con un'estensione nella copertura radiomobile ed UMTS per l'arrivo di un nuovo gestore e per l'interesse ad ultimare la copertura prevista dalle convenzioni con il Ministero delle Telecomunicazioni.

Risultato: molti cittadini si sono visti erigere nelle immediate vicinanze una nuova antenna, e si sono preoccupati di ricercare una spiegazione e al tempo stesso una possibile alternativa.

La situazione legislativa non permette alcuna via di uscita, perché si basa sul semplice rispetto del livello di emissioni e non prevede alcuna necessità di un consenso da parte dei residenti nelle vicinanze. Inoltre tale tipologia di comunicazione viene considerata anche in documenti ufficiali, come il Piano provinciale di settore per la provincia di Bolzano, di preminente interesse pubblico. A questo proposito il Centro Tutela Consumatori ha più volte sottolineato il carattere commerciale e privatistico dell'offerta telefonica mobile, particolarmente evidente nelle più recenti campagne pubblicitarie dedicate alla trasmissione di immagini e filmati.

Il gran numero di antenne è d'altra parte collegato all'uso spregiudicato del terminale radiomobile (telefonino), tanto che non pochi consumatori decidono di rinunciare al collegamento telefonico fisso ed utilizzano nell'abitazione questo apparecchio, concepito per un uso esclusivamente outdoor.

Ne segue che i gestori dimensionano la potenza delle antenne per inviare segnali fino all'interno di abitazioni, centri commerciali, cantine e piani interrati, con conseguente innalzamento dei livelli di emissione, pur senza mai superare i limiti di legge.

Le ripercussioni sulla salute non mancano, come hanno confermato almeno 1000 medici in tutta Europa sottoscrivendo l'Appello di Friburgo, diffuso nel corso del 2003 anche nel resto d'Italia attraverso il nostro centro di informazione e consulenza.

Ed oltre alla salute, anche l'aspetto patrimoniale risente della diffusione di questa aggressiva tecnologia, quando si verifica che il valore degli immobili situati nelle vicinanze di impianti radiomobili subisce un deprezzamento del 20-30%.

L'inquinamento elettromagnetico di alta frequenza riguarda anche settori diversi dalla telefonia: il "wireless" viene diffuso anche per i collegamenti internet all'interno di esercizi commerciali e alberghieri, per applicazioni come l'acquisizione degli ordini al ristorante, la trasmissione dei dati ai barometri di uso domestico, la contabilizzazione del calore nei condomini, gli impianti di allarme, ecc.

L'impegno della consulenza sull'elettrosmog si concentra pertanto nell'evidenziare le molteplici situazioni di rischio e nel consigliare le possibili alternative nell'ottica di un consumo critico.

Fiori con troppe spine

In occasione della festa di San Valentino dello scorso anno, il CTCU ha voluto informare gli acquirenti di fiori recisi perché questi chiedano ai propri negozianti alcuni ragguagli circa la provenienza degli stessi. Se così avvenisse normalmente – questa almeno la speranza del mondo consumerista – verrebbe a crearsi piano piano anche nella nostra provincia una presa di coscienza riguardo alle condizioni di sfruttamento e di distruzione di risorse che l'esportazione di determinati fiori dai Paesi a "basso salario" comporta. Il CTCU si augura che arrivino ben presto anche nelle nostre fiorerie i fiori garantiti "fair trade".

L'OK d'oro 2003

La terza edizione del premio altoatesino dei consumatori si è aperta con una sorpresa: per la prima volta infatti si sono avute due classi di vincitori. Accanto alla premiazione di un'azienda attiva nella commercializzazione diretta di prodotti agricoli, si è voluto infatti premiare anche il comportamento di un privato consumatore. L'azienda agricola premiata, esemplare sotto diversi punti di vista, appartiene a Traudl ed Erhard Schwenbacher in Val d'Ultimo, che il CTCU ha voluto presentare come esempio di un'agricoltura consapevole, autonoma dai condizionamenti della distribuzione e responsabile verso l'uomo e l'ambiente.

Il premio consegnato al consumatore ha visto invece protagonista Konrad Gufler di Vipiteno, che lottando coraggiosamente per i propri diritti nei confronti di un'impresa di costruzioni ha mostrato come l'impegno ed il coraggio civile siano virtù ancora attuali.

Boicottiamo chi specula sui prezzi

Le principali associazioni consumeristiche presenti a livello nazionale hanno indetto per lo scorso 16 settembre il terzo sciopero dei consumatori, per protestare ancora una volta contro le statistiche artificialmente abbellite dall'ISTAT, che regolarmente presenta dati che gettano solo fumo negli occhi dei consumatori, in quanto ignorano deliberatamente la reale crescita del costo della vita.

Il Centro Tutela Consumatori ha appoggiato questa iniziativa, esortando i consumatori della provincia di Bolzano ad impartire una lezione di civiltà a chi specula sui prezzi ed a preferire i commercianti più onesti. Questo invito non si esaurisce certo nell'unica giornata dello sciopero, ma si intende valido ad oltranza. L'ultimo amaro scherzo giocato dal caro-Euro ha toccato il materiale scolastico, mettendo ancora a dura prova i portafogli dei consumatori.

Un boicottaggio anche nei confronti di Coca Cola

Addirittura su scala mondiale il boicottaggio avviato contro la multinazionale Coca Cola, al quale si è unito in autunno anche il CTCU per ribadire la gravità delle massicce lesioni dei diritti umani in Colombia denunciate da forze sindacali e da gruppi umanitari.

Come gestire i propri risparmi in modo consapevole

Chi considera importante la trasparenza e una certa responsabilità nel maneggiare e far lavorare il proprio denaro giunge prima o poi alle forme del risparmio consapevole ed etico. In occasione della scorsa giornata mondiale del risparmio il CTCU ha lanciato in collaborazione con la OEW (organizzazione per un mondo solidale) un appello a considerare maggiormente le forme alternative di risparmio esistenti in chiave consapevole. I fondi etici ad esempio offrono sostegno a progetti che nel sud del mondo creano opportunità di crescita a soggetti in difficoltà. Chi investe consapevolmente sa bene dove e per chi lavora il proprio denaro. Per approfondire questa tematica, il CTCU ha elaborato una scheda informativa consultabile anche sul sito internet del Centro.

Centro Europeo dei Consumatori

L'anno trascorso può essere ricordato come particolarmente turbolento per il Centro Europeo dei Consumatori. L'improvvisa e inaspettata chiusura del Centro Europeo di Roma ha fatto sì che nel primo semestre dell'anno moltissimi consumatori di ogni regione d'Italia ed anche degli altri Stati dell'Unione Europea si rivolgessero alla sede di Bolzano in cerca di aiuto e consiglio. I mezzi finanziari posti a disposizione da parte della Provincia Autonoma di Bolzano per il 2003 potevano consentire ai collaboratori del CEC di coprire a malapena le esigenze avanzate dalla popolazione locale, ma non certo quelle dei consumatori esterni alla provincia ed alla stessa penisola. Ci furono allora mesi di intensa attività, durante i quali si cercò di razionalizzare al massimo il lavoro per riuscire a far fronte, accanto alle richieste locali, almeno alle più urgenti istanze presentate da consumatori del resto d'Italia. Giunto ad un punto di insostenibile carico per la continua crescita delle richieste, il CEC si rivolse allora al Ministero delle Attività Produttive, presentando la proposta di un affidamento temporaneo alla sede di Bolzano delle funzioni e delle risorse previste dai progetti "Euroguichet-ECC" e "EEJ-NET", fino alla nomina ufficiale del nuovo Euroguichet per l'Italia. Con il benestare del Ministero e della Commissione Europea quindi il CEC di Bolzano ha riacquisito dal 1.7.2003 la veste ufficiale di Euroguichet e Clearing House per l'intero Paese.

Attività di consulenza

Il CEC ha sbrigato nel 2003 complessivamente 1.417 richieste di informazioni e di approfondimento. Inoltre si contano 105.333 visite alle proprie pagine internet (www.euroconsumatori.org) e 98 abbonamenti alla newsletter, apparsa per 11 mensilità nelle edizioni tedesca, italiana e ladina. La distribuzione geografica delle richieste pervenute vede nell'ordine consumatori altoatesini (60,20%), stranieri di area UE (17,85%), italiani di altre province (20,96%) e consumatori di origine non specificata (0,99%).

Queste le tematiche di principale interesse: viaggi, disposizioni sui bagagli e doganali (19,12%), condizioni generali di contratto, vecchie e nuove condizioni di garanzia (16,01%), acquisto ed importazione di autovetture (11,78%), nonché vendite a distanza, all'esterno dei locali commerciali ed E-Commerce (11,08%).

Di seguito riportiamo alcuni aspetti emersi nella trattazione delle singole tematiche.

Viaggi e turismo

La statistica indica quest'ambito come quello di principale attività del CEC, ma bisogna considerare che vi si rispecchiano diverse tipologie di intervento: dall'agenzia viaggi al tour operator, dalla compagnia aerea all'hotel e all'autonoleggio. Altrettanto ampia la casistica dei casi trattati: abbiamo spesso a che fare con belle parole di descrizione delle offerte turistiche, che talvolta si rivelano però pubblicità ingannevole, errori da parte dell'agenzia viaggi nella prenotazione dei passaggi, per non parlare di ritardi, overbooking e perdita del bagaglio imputabile a compagnie aeree, prestazioni carenti rese da tour operators e da strutture ricettive sul luogo della vacanza. Un elemento si rivela però abbastanza comune ai diversi problemi lamentati: per quanto i consumatori danneggiati si trovino nel giusto, i loro reclami vengono perlopiù minimizzati dalle controparti, che cercano anzi di non praticare alcuno sconto per le prestazioni incomplete o del tutto non rese. Figuriamoci poi se si tratta di indennizzare i danni indiretti! Nonostante i consumatori si attengano scrupolosamente alla formulazione corretta dei propri reclami, spesso viene loro risposto di arrangiarsi e di cercare giustizia per vie legali.

La guerra del Golfo, gli attacchi terroristici e la diffusione della SARS hanno fatto il resto, alimentando nei consumatori dubbi e quesiti di ogni sorta.

Garanzia ed acquisti a distanza:

Soprattutto in relazione ad acquisti a distanza, vale a dire attraverso catalogo o con le modalità dell' E-Commerce, ma anche in occasione di acquisti in località turistiche si presentano spesso problemi legati al rispetto della garanzia: talvolta i prodotti si rivelano non conformi alla presentazione pubblicitaria o alle promesse del venditore, talaltra si riscontrano vizi dopo breve tempo dall'acquisto, o mancano del tutto accessori o elementi fondamentali. I reclami non riguardano solo capi di abbigliamento, ma anche mobili e complementi d'arredo, elettrodomestici e casalinghi, autovetture e loro accessori.

Colpisce particolarmente al proposito il fatto che i venditori confrontati con i reclami cerchino prima di tutto di indurre il consumatore a rivalersi sul produttore, aggirando o addirittura negando la presenza di una tutela dettata dalla garanzia legale. La stessa incertezza regna circa l'imputazione delle spese di trasporto dei beni consegnati in riparazione o sostituzione: molti esercenti limitano l'assunzione o il rimborso di queste spese alle consegne che rimangono all'interno dei propri confini nazionali. Con ciò però viene de facto compromessa l'applicazione delle nuove disposizioni a livello di mercato unico europeo. Numerosi i casi in cui grazie al nostro intervento si sono potute sbloccare situazioni incresciose per il consumatore.

E-Commerce ed aste online:

Di anno in anno si registra una crescita delle richieste connesse a queste tipologie di vendita. Accanto al fabbisogno di informazioni generiche relativamente alle modalità più sicure per effettuare i pagamenti, all'esercizio del diritto di recesso, alla garanzia, alle modalità di trasporto, alle peculiarità e alle condizioni di contratto connesse a determinate forme di commercio online, non mancano quesiti mirati alla soluzione di problematiche ben precise, che possiamo qui sintetizzare come segue:

- a) i consumatori acquistano direttamente o attraverso un'asta determinate merci, eseguono il pagamento, ma non ricevono nulla. Intanto sparisce ogni traccia del venditore;
- b) i consumatori acquistano direttamente o attraverso un'asta determinate merci, eseguono il pagamento, ma quanto acquistato subisce sulla via verso l'acquirente attraverso il servizio postale dei danni parziali o sostanziali, o addirittura va smarrito. Dal momento che il partner delle poste rimane il venditore, è questi che deve attivarsi e sporgere reclamo verso le stesse. Un discorso analogo vale quando la spedizione fosse stata assicurata: i relativi diritti ed oneri rimangono in capo al venditore.

Mentre il verificarsi della prima situazione può essere in ampia parte scongiurato osservando alcuni principi fondamentali (accertarsi della presenza di un indirizzo reale del venditore, avvalersi di un conto coperto da fideiussione fiduciaria), la fase del trasporto rappresenta un problema che al tempo stesso è l'ostacolo maggiore alla diffusione dell'E-Commerce. D'altronde, a fronte di un valore spesso modesto del bene acquistato, si rinuncia perlopiù ad affidare il trasporto ad un corriere privato.

Time-sharing:

Da quando Raquel Carrasco del Centro Europeo dei Consumatori di Barcellona ci ha informati nel corso di un meeting a Bruxelles (settembre 2003) sull'incontro avvenuto in ambito Europol tra le agenzie dei singoli Stati membri, abbiamo stabilito un contatto con la competente sede di Roma e curiamo con la stessa uno scambio di informazioni circa gli acquisti e le vendite di immobili in multiproprietà, dietro ai quali intravediamo spesso sospette movimentazioni truffaldine. In collaborazione con il funzionario Europol competente abbiamo concordato di indirizzare i consumatori che sospettano l'esistenza di un raggirato verso

la denuncia presso il più vicino posto di Polizia, pregando il personale addetto di trasmettere il caso al centro Europol. Tutto ciò allo scopo di mantenere finalmente aggiornata la relativa banca dati e di consentire all'Europol un coordinamento ancora più efficace con le altre istituzioni nazionali. Naturalmente la nostra prima preoccupazione è stata quella di consigliare ai consumatori tutta una serie di accorgimenti per non cadere nella trappola tesa da eventuali truffatori.

Servizi finanziari

Con l'entrata in vigore della Direttiva 2560/2001 relativa ai costi dei bonifici internazionali all'interno dell'area UE ci siamo occupati molto di questa tematica, anche perché diversi consumatori avevano lamentato già prima del 1° luglio 2003 un costo eccessivo dei trasferimenti, nella convinzione che le banche fossero tenute ad equiparare in termini di commissioni i bonifici interni a quelli internazionali a partire dall'1.7.2002. All'indomani del fatidico 1° luglio 2003 abbiamo comunque registrato molte richieste in relazione alla corretta indicazione dei codici IBAN e BIC, accanto ad alcuni casi di scorretta imputazione di commissioni elevate nonostante il perfetto adempimento della procedura prevista. Tutte queste situazioni sono state comunque ricondotte alla normalità con lo storno delle spese.

Attività informativa

Collaborazione con i media

Il CEC ha intrapreso anche nel 2003 un'attiva collaborazione con i media, elaborando **19 comunicati stampa** e rilasciando **55 interviste**, principalmente a testate ed emittenti radiotelevisive locali, ma in buona misura anche nazionali.

Da sottolineare in particolare la presenza del CEC curata in un'intervista dell'emittente radiofonica Radio 24, appartenente alla testata economica Il Sole 24 ore. Si è trattato di una tavola rotonda sul tema del time-sharing, con la presenza tra gli altri del presidente della OTE Italia. Un'intervista importante, che ci ha offerto la possibilità di evidenziare i trabocchetti predisposti nelle compravendite di immobili in multiproprietà.

Un successo anche le due trasmissioni curate da RAI Sender Bozen nell'ambito del noto programma di consulenza radiofonica: una incentrata sull'E-Commerce, l'altra sulle vendite porta a porta. Nel corso di queste trasmissioni in diretta, ognuna della durata di 1 ora, hanno preso la parola telefonicamente numerosi radioascoltatori, desiderosi di porre domande o di illustrare la propria esperienza.

Filmati sulla tutela dei consumatori: in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori e con RAI Sender Bozen sono stati realizzati nel 2003 ben 8 filmati su tematiche consumeriste, tutti in entrambe le lingue italiana e tedesca, quindi trasmessi in varie occasioni nell'area di copertura della televisione locale. Naturalmente anche le collaboratrici del CEC sono intervenute in prima persona, prendendo posizione sulle seguenti tematiche:

- Voli a basso prezzo – a cosa è meglio prestare attenzione
- Viaggi – che fare in caso di overbooking?
- Istituti matrimoniali – non tutti sono seri!
- “Prontuario per le vacanze”: una guida tascabile per ogni evenienza
- Integratori alimentari: vendite da amica ad amica
- Aste in internet: 3 consigli per non cadere nella trappola
- Ditte di recupero crediti: attenzione a chi vuole spennarvi!

Fogli informativi

Un caposaldo dell'attività informativa del CEC è costituito dai fogli informativi (schede sintetiche monotematiche), disponibili gratuitamente sia in formato cartaceo che attraverso la via telematica. Non si tratta solamente di individuare gli ambiti nei quali necessita un'informazione mirata, ma va curata anche la verifica e l'aggiornamento periodico dei materiali già predisposti in passato.

Shopping in Italy:

Già prima dell'investitura a ricoprire le funzioni di “euroguichet”, avvenuta nel mese di luglio, il CEC aveva iniziato la stesura di una brochure dedicata allo “Shopping in Italy”, ricalcando un analogo lavoro predisposto dal Centro Europeo di Kiel. Alla base di tale iniziativa si potrebbero elencare tutte le richieste di informazioni avanzate da consumatori di altri Paesi circa l'orario di apertura dei negozi, delle banche e degli uffici postali, le aliquote IVA, ecc. – tutti elementi che hanno trovato puntuale

riflesso nella brochure. In collaborazione con il Centro Europeo di Düsseldorf abbiamo contribuito alla realizzazione del relativo progetto e al tempo stesso alla nostra pubblicazione. Essa si posizionerà all'interno dell'iniziativa più generale di un'informazione sullo "Shopping in Europe" – quale ulteriore fonte di informazioni per chi vuole viaggiare nel nostro Paese. Il nostro lavoro accoglie molte più sfaccettature, dal momento che considera tutti gli aspetti sollevati dai consumatori nei 7 anni di attività del CEC di Bolzano. Gli obiettivi perseguiti sono chiari: da un lato permettere ai consumatori in visita in Italia di adeguarsi ai nostri costumi, dall'altro alleggerire il nostro lavoro dal fardello delle richieste ripetitive.

Pronto Consumatore

Undici le edizioni europee del periodico inoltrato direttamente a numerosi consumatori interessati alle novità del consumerismo in Europa e nel nostro contesto operativo.

Attività di formazione

Yomag.net

Già da 5 anni il CEC ed il CTCU coordinano questo progetto. I particolari sono esposti più avanti, alla voce "Attività comuni a più aree di azione".

Collaborazione con altri Centri Europei dei Consumatori

Dal momento dell'assunzione ufficiale del progetto ECC si è giunti ad una vivace ed assai interessante collaborazione con gli altri Centri Europei. In particolare si sono approfondite le seguenti tematiche:

- CEC Irlanda: comparazione dei prezzi praticati dai gestori di sale cinematografiche per la porzione di popcorn e la somministrazione di Coca-Cola
- CEC Finlandia: studio sulla disponibilità di banconote in Euro presso i distributori di contante bancomat
- CEC GB: studio sugli aumenti dei prezzi all'indomani dell'introduzione dell'Euro
- CEC GB: studio sulla legge a disciplina del time-sharing riferito alla vendita di case galleggianti
- CEC Svezia: valutazione ed esperienze riferite al contrassegno di qualità "progetto fiducia" introdotto negli online-shops.

E-Commerce: Dublin Report

Come tutti gli altri Centri Europei dei Consumatori, anche il nostro ha partecipato al secondo studio condotto sul commercio elettronico, avviato e seguito dai CEC di Irlanda e Svezia. Si è trattato in particolare di una rilevazione sistematica (a mezzo questionario) dei casi da noi acquisiti sulla tematica appunto dell'e-commerce che avessero portato all'acquisto di un bene. A margine del questionario abbiamo approfittato per segnalare brevemente le difficoltà incontrate più frequentemente dai consumatori.

Shopping in Europe:

La partecipazione a questo progetto, coordinato dal CEC di Düsseldorf, è avvenuta proprio all'ultimo momento. Di sicuro vantaggio in tale contesto è risultato l'aver appena lavorato ad una brochure sullo "Shopping in Italy", così da poter trasferire semplicemente nel nuovo progetto gran parte delle nozioni già raccolte ed elaborate. L'obiettivo perseguito in quest'ultimo lavoro è quello di rendere disponibili in chiave molto sintetica ai consumatori di tutta Europa le principali informazioni sulle diverse abitudini di consumo e sulle peculiarità legislative dei singoli Stati membri.

Iniziative

Terza giornata di azione europea

Come già negli anni passati, anche quella del 9 maggio 2003 è stata una giornata indetta all'insegna del carattere europeo del consumo e della presentazione dei Centri Europei dei Consumatori. Il tema prescelto è stato quello della comparazione transfrontaliera dei prezzi, e pertanto abbiamo organizzato in collaborazione con la sezione di consulenza europea dei consumatori di Innsbruck una presenza

dello sportello mobile del Centro Tutela Consumatori a Bolzano, in Piazza Municipio. Accanto al camper del CTCU abbiamo predisposto uno stand circondato da manifesti che presentavano non solo le comparazioni dei prezzi condotte nei diversi anni dal CEC, ma anche le principali informazioni relative al più recente confronto tra i prezzi delle autovetture in Europa condotto dalla Commissione Europea. L'iniziativa è stata naturalmente preceduta da un massiccio coinvolgimento dei mezzi di informazione, che hanno seguito tutta la manifestazione con grande interesse. Le collaboratrici del CEC hanno potuto raccogliere in tale occasione numerosi e importanti stimoli per le rilevazioni sulle quali concentrarsi in futuro, ed hanno diffuso una gran mole di informazioni sul consumo e sulla tutela del consumatore in Europa. A tale scopo era stata predisposta presso lo stand una buona quantità di materiale informativo.

Sentenza su una clausola vessatoria

Due anni or sono il Centro Tutela Consumatori ed il CEC avevano condotto congiuntamente una causa collettiva nei confronti di Figurella International, ditta intestata a Rosa Holzer e con sede a Bolzano, ma di provenienza austriaca. Questo istituto di bellezza, con due filiali in provincia di Bolzano, aveva sancito nella propria modulistica contrattuale che anche qualora le clienti avessero rinunciato completamente ad avvalersi delle prestazioni concordate contrattualmente, esse avrebbero dovuto corrispondere l'intera somma pattuita come corrispettivo. Molte consumatrici si erano rivolte alla tutela dei consumatori in quanto, pur essendosi ritirate immediatamente dal contratto, avevano ricevuto l'ingiunzione al pagamento di tutta la somma prevista dal contratto. Dal momento che le somme in questione erano piuttosto rilevanti (fino a 3.000 Euro), queste clienti dell'istituto non sapevano se cercare di presentare le proprie ragioni in tribunale. Di fronte a tale prospettiva, CTCU e CEC hanno deciso di chiedere in prima persona un accertamento giudiziale, e in data 7.7.2003 il Tribunale di Bolzano ha confermato la vessatorietà della clausola citata, condannando la ditta ad una modifica della stessa ed alla pubblicazione della sentenza su quotidiani locali e nazionali.

Confronti tra i prezzi

Come negli anni precedenti, anche nel 2003 si sono condotte due rilevazioni tra i prezzi praticati a Rosenheim, Innsbruck e Bolzano.

A luglio inoltre è stato pubblicato un confronto tra i premi richiesti a copertura dei rischi di viaggio, coinvolgendo 5 compagnie italiane e 2 austriache. Le differenze riscontrate sono risultate notevoli, a fronte di condizioni contrattuali non sempre così differenti da giustificare un tale divario tra i prezzi.

Il progetto EEJ-NET Italia 2003

A partire dal 1° luglio 2003, come si è già sottolineato, il CEC ha dunque assunto la funzione di Clearing House per l'intera penisola. Su richiesta informale del Ministero per le attività produttive il CEC ha controllato la rispondenza delle istanze italiane per la conciliazione già accreditate presso la Commissione Europea circa l'osservanza delle due raccomandazioni emanate in sede UE, comunicando i risultati ai funzionari del Ministero.

Al tempo stesso il CEC ha avviato collegamenti a mezzo epistolare ed a mezzo telefono con diverse autorità attive nell'ambito della conciliazione, e in altri casi è stato a sua volta contattato.

22 controversie transfrontaliere sono state trattate nell'ambito di questo progetto; in un caso l'impresa controparte ha ceduto le proprie pretese già subito dopo essere stata contattata dalla istanza di conciliazione milanese "risolvi online", versando al consumatore spagnolo gli importi già da lungo tempo pretesi. In 18 casi la controparte dei consumatori era rappresentata da imprese italiane.

È stato predisposto inoltre un foglio informativo su "EEJ-NET: conciliare in tutta Europa le controversie in via extragiudiziale" ed un "Modulo europeo di reclamo: come formulare semplicemente un reclamo".

La nostra presenza in internet

www.euroconsumatori.org

Attualmente si trovano online **455 pagine** tra informazioni, comunicati stampa, diverse edizioni del periodico Pronto Consumatore, presentazioni di iniziative ed un'ampia raccolta di links.

Alcune cifre

Nel 2003 si sono contate complessivamente **105.333 visite** alle nostre pagine internet.

Attività comuni a più aree di azione

Il catalogo degli impegni per la futura politica a misura di consumatori

Carta di intenti presentata dal CTCU in occasione delle elezioni del Consiglio Provinciale 2003

La politica locale non ha mancato di affrontare negli ultimi anni singole tematiche rilevanti in un'ottica di politica dei consumatori, ma lo ha fatto solo sulla spinta di una crescente consapevolezza dei cittadini e della conseguente pressione a livello di opinione pubblica.

In chiave strutturale non si sono peraltro registrate che conseguenze minime: la tutela dei consumatori gode di un riconoscimento ancora limitato nel mondo politico altoatesino, senza un ruolo di sufficiente rispetto da parte della Pubblica Amministrazione.

Per dare una svolta a questo atteggiamento ci rendiamo conto che necessita un ulteriore impegno sia da parte nostra, sia dai rappresentanti politici eletti dai cittadini. La politica dei consumatori deve divenire un punto di evidente orientamento all'interno della politica altoatesina, non meno importante di quanto da anni lo siano la politica economica e quella ambientale.

Questo salto di qualità deve trovare un riflesso visibile sul piano strutturale attraverso la creazione di una Consulta permanente dei consumatori in seno al Consiglio Provinciale, con la possibilità anche di sottoporre proposte di legge al voto del Consiglio nell'ambito delle competenze previste dall'autonomia provinciale.

La necessità di una tale innovazione deriva essenzialmente dall'accresciuto bisogno, da più parti avvertito, di un attivo impegno in chiave consumeristica all'interno di importanti ambiti di intervento sociopolitico. **Per i seguenti in particolare il Centro Tutela Consumatori Utenti sottolinea una prioritaria esigenza d'intervento:**

- **Diritti dei pazienti:** urge l'istituzione di un efficace difensore legale dei pazienti, di una garanzia istituzionale e di un controllo sul rispetto della dignità e dei diritti degli ospiti di case di cura e di riposo; le riforme perseguite nell'ambito della sanità devono coinvolgere le rappresentanze dei consumatori.
- **Nella riorganizzazione della tutela consumeristica della salute:** al fine di garantire la sicurezza degli alimenti vanno suddivise le fasi di valutazione dei rischi da quella che è propriamente la gestione dei rischi stessi
- **Nella gestione delle informazioni relative al settore dell'edilizia e dell'abitazione:** va creato un centro di informazione e di controllo per tutte le questioni che comportino un coinvolgimento della politica dei consumatori
- **Nell'ottica di una prevenzione del sovraindebitamento e per una corretta copertura assicurativa e previdenziale:** sono da prevedere misure ausiliari che consentano la determinazione del reale fabbisogno, la trasparenza delle prestazioni erogate, un'informazione tesa a prevenire l'insorgere di situazioni a rischio
- **Nei programmi didattici di ogni tipo di scuola:** vanno inseriti stabilmente degli insegnamenti sui meccanismi economici, sui fondamenti giuridici e sul consumo consapevole
- **La privazione di qualsiasi diritto** che nei fatti caratterizza gli utenti dei trasporti pubblici e delle infrastrutture viarie rappresenta una lacuna che va al più presto colmata
- **Va impedita la speculazione sui prezzi** in ambito pubblico come privato, favorendo la concorrenza e istituendo un osservatorio del mercato
- **Va destinato annualmente almeno 1 Euro** per ogni cittadino della provincia al finanziamento ordinario delle attività a tutela del consumatore.

Il “caro-Euro” non vuole finire

I “ritocchi” praticati su prezzi e tariffe in corrispondenza al passaggio dalla Lira all'Euro hanno gettato la loro ombra anche sull'andamento dei prezzi nel 2003. Il CTCU ha curato a questo proposito un intenso contatto con i mezzi di informazione, dato che tale argomento ha alimentato un febbrile dibattito sui temi dell'economia e della politica, ponendo al centro della discussione le ripercussioni sul consumatore. Soprattutto le fasce sociali più deboli hanno dovuto fare i conti con il “prosciugamento” del portafogli, ed anche il ceto medio ha sperimentato cosa significhi la perdita nel potere d'acquisto. Oggetto della critica sono divenuti non solo coloro che hanno speculato sui prezzi, ma anche gli strumenti della statistica ufficiale. Le piccole modifiche al paniere ISTAT proposte dalle associazioni dei consumatori e recepite dallo stesso Istituto non hanno sortito effetti miracolosi, e ci sembra che le principali cause della scarsa rappresentatività dei calcoli eseguiti vadano soprattutto a ricercarsi nell'assenza di anonimato nei metodi di rilevazione e anche nel peso attribuito ai singoli beni e servizi per giungere al risultato aggregato. All'assicurazione RC auto ad esempio viene attribuita nel paniere una ponderazione dello 0,4%, mentre possiamo ragionevolmente considerare corretto un valore tra 4 e 5%. Il crollo del potere d'acquisto che continua ad essere avvertito molto chiaramente dai consumatori (soprattutto a causa dei rincari che hanno coinvolto gli affitti e le spese per la casa, le assicurazioni, i servizi bancari e quelli di somministrazione alle utenze) sollecita i responsabili della politica e dell'economia ad agire senza indugi. Le leve da manovrare non mancano: si può agire a sostegno della concorrenza modernizzando il sistema distributivo altoatesino, o si può aumentare la trasparenza del mercato attraverso una migliore informazione del consumatore, o ancora si può istituire un efficiente osservatorio dei prezzi e delle tariffe. Purtroppo però, a parte l'istituzione di un osservatorio dei prezzi presso il Comune di Bolzano ed i sacrifici compiuti da ogni singolo cittadino, nulla di concreto è stato ancora fatto per giungere ad una stabilizzazione del potere d'acquisto. Probabilmente viene lasciato ai cittadini l'onere di impegnare ancora di più le proprie forze per resistere (anche organizzandosi) ai pesanti attacchi sferrati al portafogli.

Yomag.net

La rivista online per consumatori giovani, creata da giovani: www.yomag.net. Questo progetto, che lo scorso anno ha festeggiato il suo quinto compleanno, fin dall'inizio è coordinato per l'Italia dal Centro Tutela Consumatori e dal CEC.

Yomag.net è la punta di diamante di un'iniziativa più ampia sviluppata dalla federazione germanica dei centri a tutela del consumatore (VZBV) con sede a Berlino per favorire il dialogo dei giovani di tutto il mondo sui temi di uno stile di vita consapevole e capace di futuro; tra i partner del progetto incontriamo, oltre a numerose organizzazioni consumeristiche e strutture per la gioventù, anche l'UNESCO e l'UNEP. Obiettivo dichiarato è rendere chiaro ai consumatori di domani che con uno stile di consumo improntato alla consapevolezza delle scelte si può cambiare il mondo.

Nell'ambito di yomag.net i giovani scrivono per i propri coetanei su tutte le tematiche vicine al consumo, specialmente al consumo critico. Questi giovani autori provengono da dodici Paesi europei, e da poco si sono aggiunte anche nuove classi provenienti da Paesi del centro ed est-Europa candidati ad entrare nell'Unione Europea; i lettori invece sono sparsi in tutto il mondo.

Dal momento che la principale lingua di comunicazione è l'inglese, il progetto si inserisce agevolmente nei programmi scolastici e permette quasi per gioco di acquisire e sviluppare importanti nuove nozioni e capacità, quali il rapporto con i media, il giornalismo, l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione all'interno e all'esterno del contesto scolastico.

I testi redatti dai circa 300 autori in erba trovano ampio riconoscimento: lo dimostrano ogni anno circa 230.000 accessi al relativo indirizzo internet.

Per l'Italia partecipano attualmente al progetto due classi, affiancate da CTCU e CEC per le informazioni di base e le conoscenze più specialistiche che di quando in quando vengono richieste.

Meglio comporre una lite che iniziare un processo

La Commissione Europea punta sui procedimenti di conciliazione, quale soluzione stragiudiziale di conflitti. Anche nella tutela dei consumatori la conciliazione dovrebbe essere utilizzata con più frequenza, al fine di risolvere le controversie, senza doversi rivolgere ad un tribunale ordinario. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha aderito a questo ordine di idee di stampo europeo, prima promuovendo e quindi istituendo assieme agli operatori privati e pubblici, una serie di uffici di conciliazione alcuni settori concernenti la tutela dei consumatori.

Non solo la conciliazione fa risparmiare soldi, rogne e tempo, ma la stessa non preclude nemmeno la possibilità di rivolgersi successivamente ad un tribunale ordinario. Tuttavia, la conciliazione è attuabile solo sullo sfondo di un sistema giudiziario effettivamente funzionante e può essere effettiva solamente quanto tale sistema è fruibile facilmente.

Pertanto, alla luce quanto detto sopra, sono da considerare anche gli organi di conciliazione elencati e la loro efficienza.

Categoria	Campo di applicazione	Esito della conciliazione	Richiesta presso	Costi
Conciliazione generale ai sensi dell'art. 7 LP 15/92	Controversie di tutti i settori	Convenzione d'arbitraggio oppure lodo arbitrale con valore di accordo contrattuale	CTCU	62 €
Artigiani	Tutte le controversie con aziende artigiane, non ancora portate in tribunale	Conciliazione, che ha efficacia di atto transattivi oppure verbale di mancato accordo.	CTCU - APA	50 € - 100 € (in caso di conciliazione con chi non è membro dell'APA)
Automobili	Tutte le controversie del settore automobili	Alternative: Conciliazione oppure lodo arbitrale, rispettivamente von valore di accordo contrattuale	CTCU	100 €
RC Auto	Controversie con tutte le società assicuratrici aderenti al patto conciliativo	Convenzione d'arbitraggio con valore di accordo contrattuale	CTCU	25 €
Telecom	Tutte le controversie con il servizio di telecomunicazione (Bollette, omessa attivazione, spostamento o riparazione, modifica del numero, errori nell'elenco)	Convenzione d'arbitraggio oppure lodo arbitrale con valore di accordo contrattuale	CTCU	Gratuito
Posta	Per quei reclami, nei quali non c'è stata nessuna, oppure una risposta insoddisfacente da parte delle Poste	Conciliazione, che ha efficacia di atto transattivi oppure verbale di mancato accordo.	CTCU oppure uffici postali	gratuito
Tintoria	Controversie solo in caso di aziende (artigiane) aderenti al LVH/CNA	Gli abiti sono esaminati dal laboratorio di controllo; per la tintoria l'esito è vincolante	CTCU	tessili: 25 €, cuoio: 50 €

Categoria	Campo di applicazione	Esito della conciliazione	Richiesta presso	Costi
Previdenza complementare (Laborfonds/Plurifonds)	Tutte le controversie e i casi di reclamo senza soluzione soddisfacenteda parte dell'ufficio reclami competente	Convenzione d'arbitraggio oppure lodo arbitrale con valore di accordo contrattuale	CTCU	62 €
Conciliazioni transfrontalieri EEJ-Net			CEC	

II CTCU alla Fiera di Bolzano

Anche all'appuntamento autunnale dell'Ente Fiera di Bolzano il CTCU è un ospite sempre gradito. Lo stand allestito nell'ambito del "Family Forum" è servito lo scorso anno alla presentazione del nuovo e perfezionato portale internet del Centro. Manfred Pardeller della ditta "endo7", curatrice tecnica delle innovazioni apportate, ha illustrato agli interessati la struttura ed i possibili utilizzi delle opzioni permesse dal portale dedicato ai consumatori, mentre il direttore del CTCU, Walther Andreaus, è intervenuto argomentando la rapidissima crescita dell'informazione consumeristica in Alto Adige. La presidentessa, Heidi Rabensteiner, ha infine evidenziato le prospettive dell'attività informativa.

Media e opinione pubblica

Ben in 110 occasioni il CTCU nel 2003 si è rivolto all'opinione pubblica attraverso l'inoltro di **comunicati stampa**. I giornalisti risultano ormai tra i partner più fedeli ed irrinunciabili della nostra attività informativa, e quando si presentano tematiche di notevole rilevanza provvediamo a convocare anche conferenze stampa.

Radio e televisione provvedono a cadenza settimanale e ultimamente anche mensile alla diffusione mirata di informazioni del Centro: "Schlau gemacht" viene irradiato ogni martedì con una replica nella stessa giornata (alle 11,30 e alle 17, 30) nell'ambito della programmazione radiofonica in lingua tedesca della RAI Sender Bozen, "Pluspunkt" invece viene trasmesso mensilmente dalla televisione locale della RAI in entrambi i canali di lingua italiana e tedesca.

Mese dopo mese anche il foglio di informazione **Pronto consumatore** ha raggiunto in undici edizioni i consumatori di lingua italiana, tedesca e ladina riportando nella loro lingua delle brevi informazioni tratte dalla vita quotidiana del Centro. Esso può anche essere richiesto gratuitamente in forma di newsletter trasmessa via E-mail.

Anche nel 2003 hanno visto la luce nuovi **fogli informativi** sui più disparati temi specialistici. Essi sono sempre disponibili sia come stampati che come documento elettronico scaricabile dal sito internet.

Ben accolte infine anche le raccolte di materiale informativo sotto forma di **cartelle informative**. Una nuova edizione della cartella "Gioca bene", arricchita di alcuni fogli informativi, è stata presentata nel periodo prenatalizio ed è stata subito molto apprezzata.

Formazione dei consumatori

Le scuole ospiti del CTCU, il CTCU ospite delle scuole

"Chi da ragazzo ha visitato il CTCU, trova anche in seguito la strada per arrivarci quando ne ha bisogno". Fedeli a tale motto, i collaboratori del CTCU accolgono sempre volentieri le scolaresche in visita al Centro. Ben 250 tra scolari e studenti hanno approfittato nel 2003 dell'offerta di una visita al Centro, accompagnati da una referente che ha potuto illustrare loro i compiti e le attività del Centro nel corso di una visita della durata di circa 2 ore.

D'altro lato, i collaboratori del Centro si sono recati di quando in quando presso scuole di vario indirizzo per riferire su singole tematiche specialistiche.

La formazione dei consumatori adulti

Un cospicuo numero di consulenti e referenti molto impegnati provvede a far sì che in ogni angolo della provincia si possano tenere incontri e approfondimenti sui temi del consumerismo. Frequenti organizzatori degli incontri sono le ACLI di lingua tedesca ed un buon numero di altre organizzazioni, dal gruppo anziani all'associazione delle madri di famiglia, che spesso chiedono incontri e seminari.

Lo sportello mobile viaggia e va

Nelle tappe regolarmente programmate per la visita dello sportello mobile, vale a dire Silandro, Naturno, Merano, Lana, Bolzano, Chiusa, Bressanone, Vipiteno, Brunico, Termeno, Egna, Caldaro ed Appiano hanno trovato risposta alle proprie richieste di informazioni e consulenza 2.370 persone. Laddove non esistono sedi staccate del CTCU, lo sportello mobile grazie ad una rete di referenti preparate e qualificate provvede alla diffusione di informazioni e materiali specifici.

Consulenza e informazione nelle sedi staccate

Denaro, aspetti creditizi ed assicurativi – queste in breve le tematiche maggiormente richieste nelle sedi staccate del CTCU, andando a ricalcare quanto quotidianamente accade anche nella sede centrale. Anche in periferia si è notata una crescita delle richieste di consulenza, poste dai consumatori di ogni gruppo sociale, di ogni età e di ogni professione. Tutte le sedi staccate possono comunque vantare un dato positivo: sempre più consumatori si rivolgono ad esse per raccogliere informazioni prima di un acquisto o per valutare una decisione da assumere. L'obiettivo che da sempre persegue il CTCU in un'ottica di prevenzione e dunque per evitare o limitare i danni sembra allora concretizzarsi piano piano tra i consumatori.

Nomi, cifre, fatti

Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

- | | |
|--------------------------------|---|
| - Adiconsum (CISL-SGB) | - Katholischer Verband der Werktätigen (ACLI) |
| - ASGB-Tutela dei Consumatori | - Grain (già Rainbow) |
| - Asterisco/Asterisk (UIL-SGK) | - Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF) |
| - Ecoistituto | - Berufsgemeinschaft der Hausfrauen |
| - Ekokonsum (CGIL-AGB) | - Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB) |
- e ulteriori 239 soci

Membri del direttivo:

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

Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

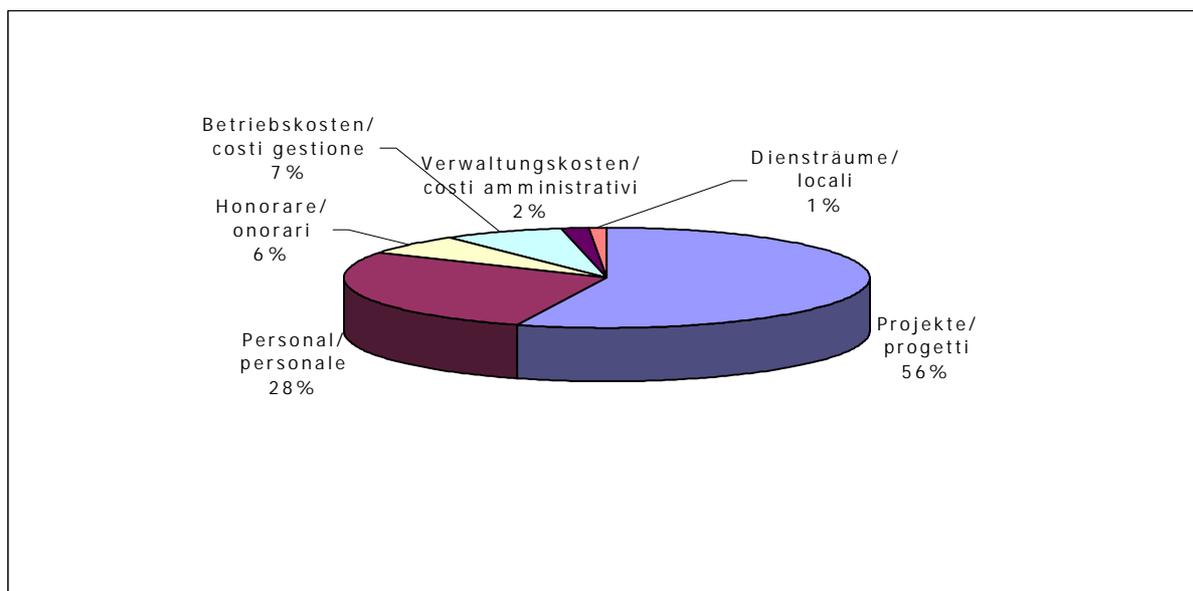
Presidente:	Luis Durnwalder
Camera di Commercio:	Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Günter Rauch
Centro Tutela Consumatori:	Walther Andreaus, Vladimiro Pattarello, Stefano Pagani, Josef Wierer
Segreteria:	Elisabeth Spargser

Riepilogo finanziario

Entrate 2003

Provenienza	Importo (€)	± 2002
Provincia autonoma	260.000,00	+ 7 %
Contributi per progetti	490.480,88	+ 41 %
Risorse proprie	31.122,05	+ 105 %
Totale	781.602,93	+ 29 %

Uscite 2003



Collaboratori (al 31.12.2003)

	Tempo pieno	Part-time
<u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>		
Direttore	1	
Consulente all-round	3	3
Segreteria / prima consulenza	2	1
<u>Centro Europeo Consumatori</u>		
Direttrice	1	
Consulenti all-round	2	1
Segreteria	1	
<u>Sedi esterne</u>		
Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno, val Badia	1	5
Totale	11	10

DOVE TROVARCI:

Sede centrale:

39100 Bolzano, via Dodiciville 2

tel. +39 0471 975597 , fax +39 0471 979914

Orari:

Infopoint: LU+MA+GI ore 9-12 e 14-17, ME ore 9-12 e 16-19, VE ore 9-12

Consulenze (personali e telefoniche): LU+MA+GI ore 10-12 e 15-17, ME ore 10-12 e 17-19

Centro Europeo dei Consumatori:

39100 Bolzano, via Brennero 3

Tel. +39-0471-98.09.39 , Fax. +39-0471-98.02.39

Orari: Lun - Ven 9 – 12

CENTRI DI CONSULENZA PRESSO LE COMUNITÀ COMPENSORIALI:

Merano

39012 Merano, c.so Libertà 62, II piano tel. +39 0473 270204 (tutti i giorni)

Servizi sociali della comunità comprensoriale del Burgraviato

Silandro

c/o Comunità comprensoriale della Val Venosta

39028 Silandro, Via Principale 134

Orari:

1° e 3° lunedì del mese dalle 15 alle 18

(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei restanti giorni, Tel. 0473-7336800, Signora Gasser)

Bressanone

c/o Comunità comprensoriale della Val d'Isarco

39042 Bressanone, Via Sabbiona 3,

(Sede amministrativa della comunità comprensoriale, piccola sala riunioni)

Tel. +39-0472-82.05.33

Orari:

1°, 2°, 3° e 5° Mercoledì del mese, 9 - 12

(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei giorni restanti, Tel. 0472-820511, Comunità comprensoriale Val d'Isarco)

Chiusa

c/o Distretto sociale

39043 Chiusa, Seebegg 17

Orari:

4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei restanti giorni, Tel. 0472-847494, Distretto sociale)

Vipiteno

c/o Comunità comprensoriale della Val di Vizze

39049 Vipiteno, Via Stazione 1, sala riunioni

Orari:

Lunedì dalle 9 alle 11, Mercoledì dalle 17 alle 19

(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei restanti giorni, Tel. 0472-761 211)

La sala riunioni è raggiungibile durante le ore di consulenza Tel. 0472 761 212.

Brunico

c/o Comunità comprensoriale della Val Pusteria

39031 Brunico, via Dante 2

Orari:

Giovedì 8.30 - 12 consulenza generale,

14.30 - 16.30 consulenza giuridica per questioni consumeristiche
(è gradita la prenotazione, effettuabile anche nei giorni restanti, Tel. 0474-410748)

Val Badia

c/o Distretto sociale Val Badia
39030 S. Martino Badia, Picolin 71, terzo piano
Orari:
Giovedì dalle 9.30 alle 11.30
Tel. 0474-524517

CENTRI DI CONSULENZA PRESSO I COMUNI

Bolzano

39100 Bolzano, vicolo Gumer 7
ogni venerdì dalle 10 - 12
(Prenotazione: tel. 0417 997616)

Lana

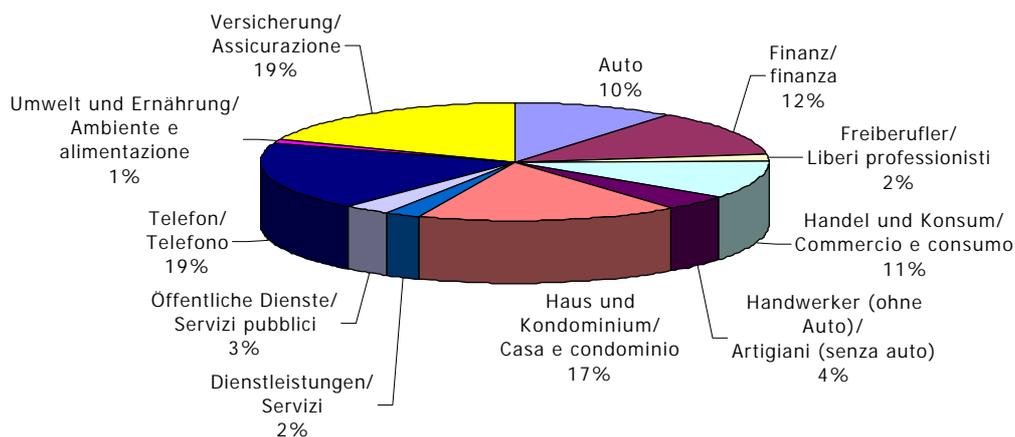
c/o Comune di Lana
39011 Lana, via Madonna del Suffraggio 5
ultimo lunedì del mese dalla ore 17 alle 19

Riepilogo contatti con consumatori

Tipo di servizio	2003	2002	±%
Consulenze	2.177	2.062	6
Richieste d'informazione			
- telefoniche, per lettera, per e-mail, personali	10.825	9.570	13
- Biblioteca	914	835	9
- consumatori reindirizzati	2.594	2680	-3
- Newsletter	10.703	-	-
Sportello mobile	2.370	2.600	-9
Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori	2.528	1.467	72
Seminari, conferenze	2.120	1.430	48
Visite di alunni alla sede	652	418	56
Centro Europeo Consumatori: Richieste d'informazione, consulenze transfrontaliere e Newsletter	2.655	1.547	72
Totale	39.541	22.609	75
Visite sui siti: CTCU (1.650 / giorno) und CEC (290 / Giorno); Totale CTCU 601.871, Totale CEC 105.333			

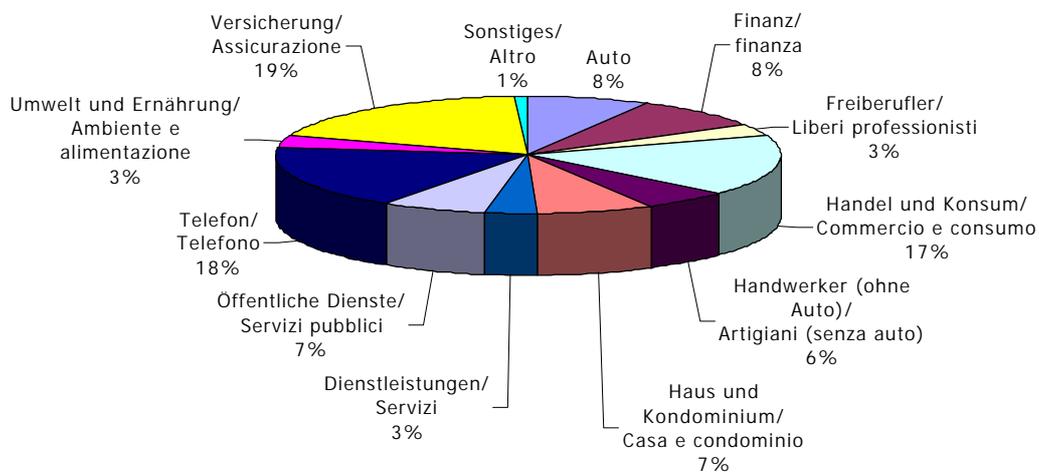
Consulenze secondo argomenti

Beratungen nach Bereich/Consulenze per argomento
Gesamtanzahl/Totale: 2.177



Richieste d'informazione secondo argomenti

Infoanfragen nach Bereich/Richieste d'informazione per argomento
Gesamtanzahl/Totale: 10.825



Rassegna stampa (selezione)