

# RELAZIONE ANNUALE 2009



*Il Centro Tutela Consumatori  
in continua evoluzione*

**Centro Tutela Consumatori Utenti**  
LA VOCE DEI CONSUMATORI

## RELAZIONE ANNUALE 2009

|   |    |
|---|----|
| Premessa  | 3  |
| Rappresentanza istituzionale dei consumatori      | 4  |
| Diritto dei consumatori e mercato                 | 5  |
| Servizi finanziari                                | 6  |
| Assicurazioni e previdenza                        | 7  |
| Ambiente e salute                                 | 8  |
| Abitare, costruire, energia                       | 9  |
| Economia domestica e abbigliamento                | 11 |
| Viaggi, tempo libero, hobbies                     | 12 |
| Traffico e comunicazioni                          | 13 |
| Alimentazione                                     | 14 |
| Consumo critico                                   | 15 |
| Centro Europeo Consumatori (ECC-Net)              | 16 |
| Formazione dei consumatori e formazione interna   | 17 |
| Conciliazione e composizione delle liti           | 18 |
| Progetti orientati a "Consumatori consapevoli"    | 19 |
| Progetto "Rendiamoci conto"                       | 19 |
| Pubblicazioni e relazioni con l'opinione pubblica | 19 |
| Sedi staccate e sportello mobile                  | 27 |
| Nomi, cifre, fatti                                | 28 |

## Premessa

### IL CENTRO TUTELA CONSUMATORI IN CONTINUA EVOLUZIONE

Il CTCU vive una costante crescita: da alcuni anni registra una rafforzata fiducia dei consumatori nella loro organizzazione, che anche a livello di opinione pubblica risulta sempre più conosciuta e apprezzata.

La migliore strategia per combattere la crisi economica ed evitare un lento scivolamento verso una massiccia recessione consiste nell'alimentare e rafforzare il consumo privato. Il mondo economico trova sostegno attraverso consumatori che non solo hanno in tasca più denaro, ma ne fanno soprattutto un uso sensato. Proprio in quest'ultimo aspetto ci si accorge di quali frutti possa portare l'attività del Centro Tutela Consumatori: se la concorrenza non funziona, le strutture di vendita sono inefficienti e l'informazione del consumatore carente, la popolazione spende nei consumi molto più di quanto essi effettivamente valgano. Lo spreco di risorse a danno delle famiglie e del loro potere di acquisto può essere evitato solo migliorando l'informazione, ad esempio attraverso i confronti tra prodotti e tra servizi, a tutto favore di una sana concorrenza.

I consumatori si trovano di fronte a decisioni di acquisto sempre più complesse, che richiedono conoscenze e ampio senso di responsabilità. Le riforme varate in ambito sociale ed economico puntano d'altronde proprio a rafforzare la posizione e le competenze del singolo. In una economia basata sul gioco della concorrenza sono i consumatori a decretare il successo o la sconfitta delle politiche imprenditoriali e a dettare in ampia misura la rotta da seguire, consentendo o meno la conservazione dei posti di lavoro e influenzando la qualità sociale ed ecologica della vita negli anni a venire. Si capisce che poter disporre di strumenti indipendenti per l'orientamento dei consumatori diviene un fattore determinante. Il CTCU individua esattamente qui il proprio ruolo, puntando su un'attività di informazione e consulenza che nel tempo si rivelerà vincente. In primo luogo per i consumatori, che riusciranno a far valere meglio i propri diritti ed interessi presso le relative controparti e a scongiurare pesanti errori - ad esempio nella costruzione della casa, nella tutela assicurativa della famiglia o nella previdenza per la vecchiaia. In secondo luogo anche per le imprese particolarmente efficienti, che godranno delle preferenze dei consumatori interessati ai prodotti offerti. In terzo ed ultimo luogo per la pubblica amministrazione, che si vedrà sollevata dalle necessità di controllo dell'economia e potrà approfittare di un migliorato potere d'acquisto presso i consumatori.

Già da tempo il consumatore emancipato rappresenta l'interlocutore privilegiato e ricercato da chi offre beni e servizi, in quanto in grado di esprimere con certezza i propri bisogni, fare pieno uso delle informazioni disponibili e giocare un ruolo attivo nel contesto economico e sociale, contribuendo al suo sviluppo nel tempo. A tal fine egli non si affida unicamente alle proprie forze, ma si unisce ad altri consumatori in organizzazioni che godono di rispetto ed energia sufficienti per giocare da pari a pari la partita del mercato. Il CTCU si muove in tale ruolo, contribuendo già nel presente a nutrire con importanti impulsi lo sviluppo della società, tanto che sarebbe ormai impensabile assistere ad un ridimensionamento del suo ruolo. Dobbiamo tenerne conto anche e soprattutto quando si parla di tagli e necessità di risparmio, per non rischiare di sacrificare ciò a cui teniamo maggiormente. La nostra forza sono i consumatori, e allora ci rivolgiamo direttamente a loro, perché decidano di sostenere l'organizzazione cui essi sono più legati.

Tracciando un bilancio degli ultimi 12 mesi si nota immediatamente come le possibilità offerte ai consumatori per valutare la qualità dei prodotti e dei servizi presenti sul mercato siano divenute quanto mai rare e di difficile accesso, vuoi per la serie di conoscenze che ormai si presuppongono acquisite presso il cittadino medio, sia per la complessità oggettiva dei mercati. Se solo consideriamo uno dei segmenti attraversati dal vento delle liberalizzazioni, vale a dire quello delle telecomunicazioni, ce ne rendiamo immediatamente conto. Ora sarà il turno del comparto dell'energia elettrica, ancora tutto da scoprire, e così avanti. E la tutela dei dati personali relativi a prestazioni sanitarie? Lo vediamo: il CTCU interviene a sostegno degli interessi dei consumatori e degli utenti, prendendo posizione come prima o addirittura unica istanza su tematiche che altrimenti passerebbero in sordina, con buona pace del diritto di tutti al rispetto e alla corretta informazione. Altri esempi? La svendita dei servizi pubblici di fornitura, i confronti dei prezzi e delle tariffe, i tassi usurari delle banche, le fatture esorbitanti dei dentisti, le pratiche commerciali sleali, le tariffe lunari dei parcheggi, lo sciacallaggio lucrato con trattenute sulle buste paga o ancora i tempi biblici di attesa per una visita specialistica. Tutto ciò non passa inosservato, perché il CTCU è presente e vigila! Prende iniziative spesso seguite con entusiasmo dall'opinione pubblica, come quelle a favore del ritorno del vuoto a rendere nei negozi, o per la gestione del bilancio familiare via internet - un grande successo, tanto per menzionare delle singole attività. Dietro le quinte, un continuo lavoro e l'impegno senza sosta dei collaboratori del CTCU.

Per la prima volta abbiamo censito lo scorso anno più di 50.000 contatti con i consumatori della nostra provincia, ma ci stiamo già rendendo conto che non si tratta di un risultato irripetibile. Il CTCU è e rimane la prima istanza cui i consumatori si rivolgono per tutto quanto è inerente ai consumi, grazie alla fiducia che ormai questa organizzazione si è guadagnata. Se un tempo tante decisioni venivano prese quasi alle spalle dei consumatori, o comunque senza preoccuparsi di coinvolgere questa controparte, oggi il consumatore è chiamato a farsi sentire in molte occasioni, a maturare scelte che detteranno gli sviluppi del mercato. Come dare delle risposte sensate senza disporre di informazioni indipendenti e di buona qualità? La trasparenza è preziosa e indispensabile, anche per potersi orientare nella crisi che attraversa l'economia. Pensiamo solo a quante consulenze fuorvianti sono state offerte ai risparmiatori da alcuni istituti di credito e a quali risultati disastrosi ha poi portato la vendita di prodotti di investimento a rischio!

Risponderemo anche in futuro alle sfide che gli sviluppi dei mercati e della società, talora così rapide e dinamiche, pongono ai consumatori, sapendo molto bene che la tutela del consumatore non costituisce un freno per l'economia, ma che al contrario contribuisce attraverso la formazione di consumatori critici e attenti alla qualità a migliorare lo standard medio della produzione, a stimolare l'innovazione e la sicurezza dei prodotti e dei servizi. Il CTCU vuole raggiungere un mercato "a misura d'uomo", ma ne siamo molto lontani, soprattutto nei comparti testé citati. Una buona ragione per rimboccarsi le maniche!

Maurizio Albrigo, Presidente

Walther Andreas, Direttore

## **Rappresentanza istituzionale dei consumatori**

### **7 anni di magra: il potere d'acquisto continua a perdere colpi**

La crisi economica e finanziaria ha portato ad acuire ancor più la perdita del potere d'acquisto che si era innescata a partire dall'introduzione dell'Euro; i rincari di prezzi e tariffe si sono fatti sentire anche nel 2009, e molte famiglie della nostra provincia si sono rivolte al CTCU per denunciare pesanti contrazioni della capacità di spesa, che in non pochi casi ha spinto anche verso situazioni di indebitamento. Anche il ceto medio ne è ormai colpito. Il dibattito pubblico ha visto proprio gli aumenti tariffari e dei prezzi come l'elemento più discusso e controverso, sottolineando la necessità di adeguati interventi che continuano ad essere sollecitati presso i responsabili della politica e dell'economia: si va dalle iniziative a sostegno della concorrenza per puntare su un sistema distributivo più moderno per la provincia di Bolzano al miglioramento dell'informazione del consumatore tale da aprirgli una maggiore trasparenza sul mercato, da una serie di misure che possa attutire il peso del costo della vita per le fasce socialmente svantaggiate alle forme di sostegno dell'edilizia abitativa e di aiuto al ceto medio, anche sotto forma di sgravi fiscali.

Non pochi cittadini soffrono però ancora di mal di testa, quando devono cercare di conciliare l'elevato costo della vita e la crescita di prezzi e tariffe con un budget familiare sempre più ridotto al lumicino. Dove la politica e l'economia non sono in grado di offrire strumenti da contrapporre al crollo del potere d'acquisto e ai redditi sempre fermi, i consumatori sono chiamati ad appellarsi al proprio senso di responsabilità. In tal senso la strada migliore passa per una consapevole gestione del denaro, tale da sviluppare un senso di competenza nella gestione delle finanze familiari. Comportamenti di consumo poco ragionati o spesso anche spregiudicati contribuiscono invece di misura a far volatilizzare velocemente il denaro. Il CTCU ha offerto nel corso del 2009 preziosi spunti ed ausili destinati a maturare un rapporto più efficiente con il denaro, anche intensificando l'attività di formazione e lo svolgimento di iniziative ad hoc con il coinvolgimento dei mezzi di informazione. Il libretto contabile online si è ben presto affermato presso migliaia di famiglie della nostra provincia quale importante strumento in grado di permettere la gestione analitica del proprio budget. Questi consumatori hanno già varato in casa propria un vero "programma di risparmio". Al proposito si può anzi dire che i rincari degli ultimi anni hanno portato un effetto positivo, ossia quello di spingere molti consumatori ad agire in maniera più consapevole ed attenta a garantirsi un futuro più sicuro.

### **Tutela del consumatore: la collaborazione rafforza le competenze**

Le difficoltà che i consumatori della provincia di Bolzano incontrano ogni giorno non sono che il riflesso di quanto avviene nell'ambito più ampio del mercato europeo. Attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze con i colleghi in Italia e all'estero si riesce a compiere un salto in avanti nelle conoscenze e nelle competenze, portando a rafforzare reciprocamente la capacità di agire al fianco del consumatore.

Particolarmente degna di nota in questo contesto la collaborazione con le strutture presenti nell'Unione Europea, come la ECC-Net, i settori delle Camere del lavoro che in Austria si occupano di politica dei consumatori, i centri tutela consumatori presenti in Germania, le associazioni di consumatori nazionali riunite nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e le associazioni di consumatori di particolari contesti regionali che in Europa sono riunite nella rete NEPIM.

Gli importanti impulsi che così giungono dall'intera Europa al nostro lavoro a favore del consumatore hanno contribuito a maturare nuove idee e a tracciare nuovi sviluppi di azione. A tutte queste realtà amiche va il nostro vivo ringraziamento.

## **Diritto dei consumatori e mercato**

### **Pubblicità ingannevole: ditte denunciate**

Anche nel 2009 si è provveduto ad inoltrare diverse segnalazioni all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato relativamente a pratiche commerciali ingannevoli; le ditte responsabili di tali comportamenti sono state spesso ammonite, ma in diversi casi l'Autorità ha irrogato anche sanzioni consistenti. Da quest'anno tali sentenze vengono segnalate anche dalla homepage del CTCU, in una apposita sezione definita "lista nera". Essa è destinata ad aiutare il consumatore nell'individuare le ditte che hanno tenuto comportamenti particolarmente negativi verso il consumatore (ulteriori elementi nella sezione dedicata a conciliazione e composizione delle liti).

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

I problemi legati alla garanzia riguardano tutto ciò che si acquista, dalla piccola sveglia meccanica alla più costosa delle autovetture. Molti venditori continuano purtroppo ad informare i consumatori a modo loro, soprattutto in merito alla durata della copertura prevista dalla legge: spesso accade che questa venga ridotta a favore del venditore. Fortunatamente le cose vanno perlopiù a risolversi positivamente per il consumatore appena intervengono i consulenti del CTCU.

### **Auto usate: quali diritti ha l'acquirente?**

Quando si riscontrano vizi su un'auto usata sono spesso dolori, soprattutto se il venditore interpreta la garanzia in senso sfavorevole al consumatore. Una volta di più si conferma che l'informazione nei confronti di chi acquista è fondamentale. Fatto sta che non sempre è agevole individuare se un vizio rientri o meno nelle forme di normale usura che si verificano per un prodotto usato o se invece faccia parte dei vizi di conformità coperti dalla garanzia legale. Per contribuire ad una maggiore chiarezza ci si è impegnati nella diffusione di notizie mirate sull'argomento, adeguatamente riprese dai mezzi di informazione.

### **Contratti a distanza e vendite fuori dai locali commerciali**

Sempre più di frequente gli acquisti di prodotti e servizi vengono svolti attraverso i canali del commercio a distanza e delle vendite al di fuori dei locali commerciali. Per entrambe le tipologie di acquisto non mancano i problemi, legati essenzialmente all'esercizio del diritto di recesso: troppo spesso le informazioni fornite dal venditore sono carenti, ma i consumatori si vedono confrontati anche con richieste di sottoscrizione in calce a contratti che essi non hanno alcuna possibilità di leggere. La soluzione per il consumatore avviene in molti casi solo dopo un intervento del CTCU che minaccia l'avvio di procedimenti legali.

### **Libere professioni: costi poco trasparenti**

Nella categoria delle libere professioni – che comprende dentisti, notai, avvocati, ecc. – si incontrano spesso problemi relativamente ai costi dei servizi prestati. Il consumatore se ne accorge perlopiù al termine del rapporto, ma per non avere brutte sorprese sarebbe invece consigliabile richiedere un preventivo dettagliato prima di conferire l'incarico.

### **Sentenza contro un'organizzazione di vendita**

Al termine di un procedimento civile intentato dal CTCU nei confronti della ditta Congress Italia è stata pronunciata qualche tempo fa una sentenza favorevole ai consumatori: questi avevano acquistato delle opere enciclopediche nel giugno 2004 sottoscrivendo un contratto del valore di 5.800 Euro, ma esprimendo poi di lì a poco il proprio recesso. Ora i giudici hanno condannato la ditta alla restituzione integrale degli anticipi versati. Inoltre tale sentenza ha sancito un importante principio: il recesso contrattuale mantiene la sua efficacia anche quando la merce viene restituita in imballi non originali. La Congress Italia è stata infine condannata ad eliminare dai propri moduli contrattuali tutte quelle clausole che nel caso di recesso contrattuale prevedevano il pagamento di oneri accessori esorbitanti a danno del consumatore. Segnaliamo solo che dal momento della sentenza a quello di effettiva restituzione del denaro anticipato dai consumatori c'è voluto quasi un anno; alla fine comunque anche questa storia "infinita" ha trovato una conclusione.

## Servizi finanziari

### Mutui in odore di usura e tassi-soglia

Il tema dei mutui è stato anche nel 2009 il più dibattuto. In luglio il CTCU ha dovuto addirittura procedere ad un esposto presso la Procura della Repubblica relativamente a vari istituti di credito sospettati di aver applicato tassi di interesse al di sopra della soglia di usura. Il relativo procedimento non è ancora concluso, ma sembra che non si sia trattato di casi isolati, bensì di un fenomeno ampiamente diffuso. Per offrire ai consumatori una possibilità rapida di verifica, il CTCU sta lavorando a predisporre un calcolatore online per i mutui casa (per i dettagli si veda la descrizione dei progetti nazionali). In primavera ci siamo invece resi conto che alcune Casse Rurali avevano introdotto dei tassi di interesse soglia nell'ambito di contratti di mutuo già esistenti; l'intervento tempestivo del Centro ha portato all'immediata cessazione di tale pratica, anche se rimane il dubbio circa la legittimità di una clausola sul tasso soglia nel caso venga concordata e sottoscritta all'atto dell'accensione del mutuo. Al proposito sarà probabilmente necessario avviare una causa pilota e giungere ad una sentenza chiarificatrice.

Estremo interesse, come ormai registriamo da tempo, per i raffronti tra le condizioni dei mutui casa previste nella nostra provincia, che il CTCU pubblica due volte all'anno. Non c'è proprio da stupirsi se la consulenza sui mutui è stata la più richiesta dell'intero comparto della consulenza finanziaria.

### Conti correnti

Nel settembre 2009 la Commissione Europea è intervenuta per riprendere le banche italiane, risultate tra le più onerose di tutta Europa. Con ciò vengono a trovare conferma le critiche avanzate e ripetute dal CTCU ormai da anni. Le reazioni dei consumatori rispetto alle rilevazioni che ogni anno il CTCU conduce per raffrontare le condizioni offerte dalle banche per la tenuta dei conti correnti ci confermano l'importanza di questa "bussola" nel garantire l'orientamento dei consumatori della nostra provincia. È possibile così individuare l'offerta che più fa al caso proprio, che attualmente vede sempre più consumatori orientati verso i conti online, sia nella tipologia del conto di deposito che in quella del conto operativo. Naturalmente la prima presenta normalmente una maggiore redditività in termini di interessi, mentre la seconda risulta comunque più conveniente della versione tradizionale sotto il profilo dei costi di gestione. Abbiamo raccolto non poche segnalazioni circa varie modifiche unilaterali nelle condizioni contrattuali proposte e applicate dalle banche: generalmente si tratta di aumenti di commissioni e spese varie e ridimensionamenti dei tassi di remunerazione dei depositi. Ancora non basta: dopo aver varato l'abolizione della commissione di massimo scoperto, il Governo ha ora purtroppo introdotto un altro tipo di commissione penalizzante per i consumatori, quella di "messa a disposizione" della somma del prestito.

### Indebitamento, sovraindebitamento e rapporto col denaro

La continua crescita del costo della vita porta un numero sempre più nutrito di famiglie a contrarre debiti che poi vengono estinti con pagamenti rateali prelevati direttamente dalla busta paga, secondo una modalità normalmente definita come "cessione del quinto" dello stipendio. Gli interessi che vengono calcolati in tali occasioni risultano spesso molto vicini ai tassi di usura, ma ciò non basta a scoraggiare chi è alla ricerca di un prestito. Molti datori di lavoro confermano che un gran numero di lavoratori dipendenti ricorre a tali forme di indebitamento, talora anche per due o tre prestiti contemporaneamente.

Per far fronte a tali fenomeni, il CTCU chiede che già in ambito scolastico si provveda a fornire le basi per un rapporto corretto col denaro. Il libretto contabile online e la guida al "Saper investire" (che proprio in questi giorni sta per uscire completamente riveduta e aggiornata) rappresentano strumenti particolarmente adatti a tale scopo.

### Crisi della finanza e dell'economia

In collaborazione con l'Ufficio di Gabinetto della Provincia si è tenuto nel maggio del 2009 un convegno incentrato sulla crisi finanziaria ed economica, con l'obiettivo di individuarne "cause e strategie per i consumatori": presenti vari esperti giunti da tutta Europa, coinvolti nel fornire un quadro il più fedele possibile della crisi e delle possibili vie di uscita. La conclusione raggiunta può così riassumersi: "cerchiamo di uscire dal caos del neoliberalismo". Il Centro ha curato sulla base delle conclusioni emerse dal dibattito un catalogo di richieste e proposte di azione.

### Risparmio e investimento

In quest'ambito la consulenza offerta dal Centro è stata particolarmente apprezzata, forse anche perché i costi del risparmio gestito in Italia risultano i più cari d'Europa. Non sono mancati dei casi di perdite finanziarie portate all'attenzione del Centro, anche in collegamento a polizze vita legate a titoli (in particolare Lehman-Brothers).

Nonostante l'applicazione della Direttiva MIFID sulla consulenza in materia finanziaria, molti esperti dubitano sulla reale portata delle informazioni trasmesse agli investitori, anche sulla base dei riscontri raccolti presso i consumatori. Il CTCU ha provveduto infine ad elaborare dei materiali sulle forme di investimento alternative, quale è ad esempio la costruzione di un impianto fotovoltaico.

## Assicurazioni e previdenza

### **Il check-up assicurativo: analisi del fabbisogno personale**

Anche nello scorso anno ha riscosso molto interesse l'analisi individuale del fabbisogno assicurativo, per mezzo di un "check-up" al quale fa poi seguito l'esame dei contratti in essere, per giungere a definire i rischi eventualmente scoperti e la loro importanza. I consumatori ricevono così delle indicazioni immediatamente fruibili nella vita di ogni giorno. Un accesso alla diagnosi assicurativa è possibile anche online, sulla base di dati che ad inizio anno sono stati completamente aggiornati.

### **Il check-up per la polizza RC auto**

Il trend si conferma ancora una volta attuale: sono moltissimi gli altoatesini che confidano negli strumenti predisposti dal CTCU per trovare la polizza RC auto più confacente alle proprie esigenze. Si tratta di una banca dati che consente non solo di risparmiare nella scelta della copertura assicurativa obbligatoria, ma anche di acquisire importanti informazioni e consigli sulle proprie abitudini di consumo attraverso l'integrazione con un colloquio di consulenza individuale.

Dall'estate del 2009 il consumatore ha a disposizione anche il "Preventivatore Unico" online elaborato dall'Autorità di vigilanza ISVAP. Talvolta ci sono state segnalate delle difficoltà nell'utilizzo di tale strumento, immediatamente superate quando i consumatori hanno avuto la possibilità di chiarirsi al proposito con gli esperti del CTCU.

### **Aiuto offerto in occasione di problemi assicurativi e sinistri**

In molti casi è stato necessario intervenire a sostegno dei consumatori per dirimere situazioni problematiche e in occasione di sinistri, sempre per consentire loro di giungere senza troppe complicazioni a valer valere i propri diritti. Un adeguamento varato per migliorare l'accessibilità dei servizi offerti ha riguardato la consulenza telefonica, allargata ora ad un maggior numero di ore settimanali. Abbiamo infatti constatato che molti "piccoli" problemi trovano agevolmente soluzione attraverso un rapido colloquio telefonico.

### **Meglio conciliare che andare a processo**

Sono numerose anche in ambito assicurativo le imprese che puntano alla soluzione delle controversie con la clientela attraverso il canale della conciliazione, opportunità alternativa al ricorso alla magistratura ordinaria. Il CTCU ha sottoscritto nel 2009 due protocolli di intesa congiuntamente alle altre associazioni rappresentate nel Consiglio Nazionale.

Il primo riguarda Poste Vita, ramo di Poste Italiane specializzato nell'ambito dei prodotti assicurativi. Proprio qui si erano registrate grosse perdite per i consumatori, legate essenzialmente alle vicissitudini della crisi economica, e ora si cerca attraverso la conciliazione di giungere rapidamente e con semplicità ad un aiuto in grado di sollevare almeno in parte la situazione dei malcapitati risparmiatori. L'altro protocollo riguarda il gruppo assicurativo Unipol, e concerne particolarmente la gestione di controversie legate ai danni RC auto. A questo proposito il CTCU è riuscito ad ottenere che gli atti della conciliazione vengano redatti in tedesco per i consumatori che lo richiedono.

### **Contratti d'assicurazione pluriennali: "giù le mani dalle norme Bersani!"**

Già nei primi giorni del 2009 è trapelata la notizia che il Governo stava studiando la reintroduzione dei contratti pluriennali appena aboliti attraverso le norme Bersani dopo anni e anni di interventi da parte delle associazioni dei consumatori. In collaborazione con l'associazione di categoria degli agenti assicurativi – SNA Bolzano – il Centro ha avviato un'iniziativa volta ad evitare che il legislatore mettesse mano nuovamente alla materia. Nonostante tali proteste, nell'estate del 2009 è entrata in vigore una norma che reintroduce tali contratti; da quel momento i consumatori fanno bene a prestare la massima attenzione all'atto della firma di un contratto, perché possono facilmente ritrovarsi con le mani legate per diversi anni. Il CTCU non intende certo rassegnarsi, ed ha interessato della questione la Commissione Europea chiedendo il suo intervento.

## Ambiente e salute

### **Cure dentarie molto costose; iniziativa “prezzi trasparenti”**

Il CTCU ha ricevuto all’inizio di novembre 2009 la conferma di quanto richiesto all’Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato: è legalmente corretto porre a confronto tra loro le tariffe praticate dai medici dentisti in provincia di Bolzano, ed anche pubblicare il tutto in internet. L’Ordine dei medici dentisti, che a suo tempo contrastò in ogni modo l’iniziativa del CTCU, è stato sollecitato dal Garante ad evitare in futuro qualsiasi forma di limitazione della libera concorrenza. L’Ordine ha presentato ricorso avverso tale decisione presso il Tribunale di Giustizia Amministrativa del Lazio.

Da parte sua, il Centro a fine anno ha rilanciato con l’iniziativa “prezzi trasparenti online”: si è provveduto a richiedere per iscritto a ca. 250 medici dentisti della nostra provincia una quantificazione delle tariffe relative a 35 interventi tra i più diffusi. Finora i riscontri sono stati però modesti.

### **Vuoto a rendere, molto meglio**

Grande successo per la seconda edizione dell’iniziativa “Vuoto a rendere, molto meglio” condotta in collaborazione con l’Ufficio provinciale gestione rifiuti. Si tratta di una campagna di sensibilizzazione orientata al medio-lungo periodo e articolata in tre fasi.

- **Informazione:** i consumatori sono stati avvicinati al tema del “vuoto a rendere” e hanno ricevuto materiale informativo sull’argomento.
- **Impegno:** le persone coinvolte si sono prestate a farsi ritrarre fotograficamente con un cartello che recita “sì al vuoto a rendere”; queste foto sono pubblicate sul sito del Centro e rappresentano un piccolo impegno concreto dei singoli.
- **Promemoria:** un piccolo “promemoria” viene donato ai consumatori. Si tratta di una pratica borsa in tela che reca il logo dell’iniziativa Lifestyle, oppure di una borsa speciale per il trasporto delle bottiglie. Attraverso l’utilizzo quotidiano di queste borse si ritorna di quando in quando al pensiero dell’iniziativa e all’impegno verso scelte consapevoli a favore dell’ambiente.

L’intero svolgimento della campagna è documentato fotograficamente sulle pagine del Centro.

### **Parcheggio a caro prezzo presso l’ospedale di Bolzano**

Pazienti e visitatori dell’ospedale di Bolzano non nascondono il loro sdegno in rapporto agli aumenti decisi per le tariffe del parcheggio presso il nosocomio, giunte a 1,80 Euro/ora. Si è formato un apposito “Comitato contro la speculazione presso l’ospedale di Bolzano”, che ha curato un’ampia iniziativa di informazione, raccogliendo 15.000 firme contro ogni intendimento speculativo. Si sono avuti incontri con i responsabili, occasioni di sensibilizzazione e prese di posizione presso i media, riuscendo a smuovere la controparte – almeno in qualche misura – dalle posizioni intransigenti inizialmente assunte.

### **Risparmiare acqua aiuta anche il portafogli**

Semplici misure di poco costo possono portare a risparmiare un bel po’ di acqua potabile: si stima che la quantità sottratta allo spreco può giungere a 40 litri a persona ogni giorno. Il risparmio effettivo in termini economici dipende dalle tariffe dei singoli Comuni (costo per l’acqua potabile prelevata e oneri di smaltimento). Nel 2008 il relativo dato oscillava tra 0,67 e 2,30 Euro al m<sup>3</sup>; il risparmio si può quantificare in oltre 200 Euro. Il CTCU si è impegnato nell’informazione dei cittadini attraverso idonee iniziative.

## **Abitare, costruire, energia**

### **Agevolazioni fiscali e contributi per la riqualificazione degli edifici**

L'intero 2009 ha conosciuto una massiccia attività di ristrutturazione edile e di conseguenza moltissimi consumatori si sono avvalsi di agevolazioni e contributi previsti per le opere straordinarie di riqualificazione energetica. La complessità della normativa e le continue modifiche apportate alla stessa hanno però dato del filo da torcere a molti, tanto che il CTCU ha intensificato il proprio lavoro di informazione per giungere a fare chiarezza sulle principali tipologie di intervento. L'interesse dei consumatori è valso naturalmente non solo alle provvidenze varate dallo Stato, ma anche alle misure previste in ambito provinciale. Dal momento che a partire da metà dicembre la Provincia ha congelato fino a data da destinarsi alcune importanti agevolazioni, il Centro ha reagito tempestivamente adeguando tutte le schede informative e le FAQ's alla nuova situazione, onde offrire ai consumatori un quadro di riferimento aggiornato.

### **Bonus in termini di cubatura per il risanamento energetico degli edifici**

I consumatori che nel 2009 hanno portato la propria casa a raggiungere lo standard CasaClima C e sono riusciti a soddisfare alcuni ulteriori requisiti hanno potuto godere di un bonus in termini di cubatura da sfruttare nell'ambito dei lavori di ristrutturazione. Soprattutto all'inizio essi hanno però dovuto fare i conti con notevoli incertezze, che gli esperti del Centro hanno cercato di chiarire e rendere comprensibili con semplicità. Si è trattato di un cospicuo impegno verso i mezzi di informazione, cui si è aggiunto il lavoro capillare di informazione diretta e consulenza personalizzata dei consumatori.

### **Problemi di umidità e muffa**

Laddove si lavora, si costruisce o si ristruttura purtroppo è anche possibile commettere degli errori, e a pagare è perlopiù il consumatore, che spesso si ritrova con problemi di umidità o muffa in seguito a vizi nella costruzione. Il CTCU ha raccolto diverse richieste di persone in cerca di consulenza e di aiuto per non sapere a chi rivolgersi sia in merito agli aspetti tecnici nella ricerca delle cause, sia in relazione ai passi da compiere legalmente per ottenere giustizia. Grazie alla collaborazione fra i diversi ambiti della consulenza presso il CTCU, non rappresenta un problema individuare le migliori prospettive di azione, e una volta individuate le componenti tecniche del problema lamentato interviene il giurista per chiarire come procedere verso la soluzione della controversia. Anche in questi momenti l'informazione è tutto, e il CTCU offre tutta una serie di schede di approfondimento per i consumatori.

### **Come riscaldare**

Chi può scegliere si trova spesso davanti al dilemma su cosa esattamente scegliere, anche quando si tratta del sistema di riscaldamento da realizzare nella propria abitazione. Un aiuto a disposizione dei consumatori è rappresentato dai confronti tra i sistemi di riscaldamento che il Centro conduce due volte l'anno, in primavera e in autunno, e dal confronto dei combustibili (termometro dei costi). Insieme alle informazioni raccolte nelle numerose schede di approfondimento, tali confronti costituiscono degli strumenti importanti per aiutare il consumatore a compiere una scelta consapevole.

### **Questioni condominiali**

La richiesta di consulenza indipendente in ambito condominiale è in continua crescita, ed oltre alla possibilità di parlare col consulente si è ora aggiunto un servizio di sopralluoghi sul posto. Eventuali controversie possono trovare una soluzione stragiudiziale nell'ambito di una conciliazione.

Alto gradimento presso i consumatori anche per la versione stampata del vademecum condominiale, resa possibile grazie al sostegno della Provincia di Bolzano. L'agile brochure presenta nozioni e consigli sui principali elementi della vita in condomino, presentati con ordine e "a misura di consumatore".

## **Esame dei preliminari di compravendita**

Numerosi consumatori si sono rivolti anche nel 2009 al CTCU per richiedere la verifica di un contratto preliminare di compravendita, spesso predisposto da un'agenzia immobiliare. L'interesse degli acquirenti risiede principalmente nell'esigenza di sapere adeguatamente tutelati i propri diritti. In effetti è proprio a tale proposito che purtroppo emergono tra le clausole esaminate alcune mancanze, o inesattezze tali da lasciare il consumatore scoperto soprattutto nel caso di un ritardo nella consegna dell'immobile. Quasi tutti i contratti presentati all'esame necessitano di correzioni a favore del consumatore, ad esempio inserendo una clausola che prevede una garanzia bancaria in caso di inadempimento del venditore.

## **Aspetti fiscali**

Quando si acquista un immobile si incontrano molti dubbi, anche relativamente all'aspetto fiscale: quale tassazione verrà applicata, che agevolazioni sono previste per l'acquisto della prima abitazione, come posso vendere la prima casa per trasferirmi altrove? Gli esperti del CTCU hanno sempre una risposta.

## **Problemi successivi all'acquisto**

Nel momento dell'acquisto non si concludono purtroppo i dubbi e le difficoltà legate alla transizione della proprietà: succede che la consegna dell'immobile si protragga nel tempo, che sopravvengano modifiche nei prezzi pattuiti, o che gli accordi non vengano del tutto rispettati. Spesso fortunatamente un intervento dei consulenti del Centro riesce a fare chiarezza ed eliminare malintesi o tentativi di interpretazione sui generis.

Le maggiori difficoltà si incontrano invece quando si parla di vizi della costruzione, come ad esempio presenza di muffe o crepe nei muri; le imprese si mostrano al proposito generalmente riluttanti, e giungono ad affermare che le carenze lamentate sono direttamente connesse con errori commessi dall'acquirente. Le possibilità di offrire un aiuto ai malcapitati non mancano, ma sono necessari tempi relativamente lunghi.

## **Agenzie immobiliari**

Molti non sanno in quali circostanze un mediatore abbia diritto ad una provvigione; certi consumatori credono addirittura di non dovere nulla per l'opera di intermediazione. Qui è necessario un ampio lavoro di informazione, ma va detto che talora le agenzie immobiliari peccano nel dare al consumatore scarsi ragguagli circa i diritti e doveri delle parti coinvolte in una compravendita, e spetterà ai consulenti del CTCU "rimediare".

## **Carenze costruttive**

Diversi problemi segnalati hanno a che fare con artigiani, ad esempio in relazione a lavori non svolti a regola d'arte o addirittura sospesi senza spiegazioni. La soluzione a tali difficoltà non è sempre a portata di mano, ma si allontana sino a divenire impossibile quando le aziende coinvolte sono prossime al fallimento.

## **Fallimento di un'impresa costruttrice**

Esistono fortunatamente norme specifiche a tutela del consumatore che si imbatte in una situazione di fallimento dell'impresa costruttrice: tra queste citiamo l'obbligo di presentare alla stipula di un preliminare di compravendita una fideiussione bancaria a favore del consumatore per l'intera somma degli anticipi fino a quel momento versati, nonché una polizza assicurativa decennale a copertura degli eventuali vizi di costruzione. Peccato però che talora spetti a noi rammentare certi obblighi alle imprese. Naturalmente ci siamo trovati anche a offrire consulenza a consumatori che purtroppo sono già scivolati in una situazione senza grandi vie d'uscita a causa di gravi inadempimenti della controparte.

## **Economia domestica e abbigliamento**

### **Liberalizzazione del mercato dell'energia: l'informazione aiuta a risparmiare**

Il mercato liberalizzato della fornitura di energia elettrica porta a vantaggi consistenti per il consumatore, che rispetto alle condizioni previste per il cd. "mercato protetto" riesce a risparmiare qualcosa sulla bolletta. L'Autorità Garante per l'energia e il gas ha predisposto per l'utenza un calcolatore online delle tariffe elettriche, in grado di consentire un rapido raffronto delle varie offerte. Peccato solo che i residenti in provincia di Bolzano non possano conoscere le offerte di SEL ed Azienda Energetica, dato che entrambe non hanno ritenuto il caso di comunicare le stesse all'Autorità. Resta da sperare che le cose cambino.

### **Mercato dell'energia - II: è il caso di controllare bene**

Anche le aperture del mercato alla liberalizzazione delle offerte possono celare nuovi ostacoli per il consumatore: è quanto constatiamo dopo le condanne espresse dall'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato ad alcune grosse imprese di distribuzione elettrica ed anche alla locale Azienda Energetica (qui su segnalazione del CTCU) per aver diffuso della pubblicità ingannevole. Esse avevano diffuso nelle loro campagne pubblicitarie non i prezzi globali praticati per kWh di elettricità consumata, bensì quelli riferiti alla sola componente energetica della tariffa. Azienda Energetica ha annunciato ricorso avverso la decisione presso il TAR del Lazio; si attende a breve un riscontro al proposito.

### **Mercato dell'energia - III: meglio cercare attivamente che attendere di essere cercati**

Sanzionata anche la società Sorgenia, ma a causa di particolari modalità seguite nell'avvicinare i potenziali clienti e spingerli alla sottoscrizione del contratto di fornitura. In particolare si sono riscontrate false dichiarazioni circa la società stessa e in relazione ai costi effettivi della fornitura elettrica; tali pratiche hanno trovato riscontro anche nella nostra provincia. A fine anno ha visto la luce un codice di comportamento che devono seguire tutti gli agenti attivi nella presentazione di offerte sull'energia; si spera, anche se non è chiaro fino a che punto, che tali provvedimenti abbiano effetto. Concludendo: chi decide di cambiare il proprio fornitore sulla base di informazioni attendibili e verificate può approfittare serenamente delle nuove opportunità offerte dalla liberalizzazione, ma senza lasciarsi assolutamente indurre a scelte affrettate.

### **IVA sulla tassa di smaltimento rifiuti**

Una sentenza pronunciata dalla Corte di Cassazione ha fatto molto scalpore lo scorso anno presso i consumatori: i giudici supremi affermano infatti che quella pagata per lo smaltimento dei rifiuti è una tassa e non una tariffa, e pertanto non soggiace all'imposta sul valore aggiunto. I tentativi finora avanzati presso la SEAB e i singoli Comuni non hanno sortito ancora alcun esito favorevole. Si spera che si muova il legislatore, elaborando una norma chiarificatrice e definitiva.

### **Giù le mani dai beni comuni come l'acqua!**

Nell'autunno del 2009 è stato disciplinato per legge che i servizi di fornitura pubblica devono essere appaltati a mezzo concorso. In altre parole: l'erogazione di servizi essenziali non può più essere garantita da Enti pubblici. Il CTCU si è schierato con la Giunta provinciale nel condannare senza mezzi termini queste decisioni, non da ultimo perché si tratta di beni essenziali come l'acqua, che per loro natura devono essere garantiti nel rispetto di esigenze sociali ed ecologiche. Assoggettare questa importante materia a principi votati unicamente all'efficienza dei mercati non può assolutamente considerarsi un avvicinamento alle esigenze dei cittadini.

## **Viaggi, tempo libero, hobbies**

### **Caos nel trasporto pubblico di persone**

Frequenti le lamentele circa i servizi pubblici nel 2009: difficoltà in merito agli orari ferroviari, anche a causa di adeguamenti stagionali comunicati all'ultimo minuto, ritardi mai annunciati, dubbi sulla sicurezza dei tunnel ferroviari, collegamenti internazionali cancellati in autunno... La lista potrebbe proseguire, ma a causa delle molte istanze coinvolte non potrà trovare ascolto e soluzione in tempi rapidi. Ci attende allora un bel po' di lavoro.

### **Facebook, Myspace & Co.: quali sicurezze nei social network?**

Notevoli i dubbi in merito alla sicurezza dei dati personali immagazzinati nei social network: le associazioni europee dei consumatori danno l'allarme, e il CTCU non può che condividere queste preoccupazioni, dato che le condizioni d'uso dei siti in parola prevedono che i contenuti caricati sui server dei vari gestori rimangano definitivamente in loro possesso. Il controllo su foto, video, messaggi verrebbe così sottratto ai legittimi proprietari: la cosa non può essere accettata, e si spera ora in un intervento dell'Unione Europea, perché con una direttiva sia fatta definitivamente chiarezza sulla tutela della privacy. Da parte nostra, raccomandiamo ancora una volta ai consumatori la massima prudenza nella comunicazione dei propri dati personali – di qualsiasi natura – nei social network.

### **Metabolic Balance – il nuovo trend?**

Nell'estate del 2009 abbiamo ricevuto molte richieste da parte di consumatori sul nuovo metodo per dimagrire battezzato "Metabolic balance". Si tratta di un programma offerto a prezzi non proprio popolari, che gli esperti del CTCU hanno sottoposto ad un attento esame: viene criticato in particolare che la scelta degli alimenti proposti non rispetta in alcun modo la stagionalità dei prodotti. Inoltre non ci si preoccupa di reimpostare le scelte alimentari nel medio periodo, e il fattore del movimento fisico è completamente trascurato. Ancora, le pause tra un pasto e l'altro sono troppo lunghe, e sussiste allora il rischio di un effetto jo-jo. Non ci rimane che ripeterlo ancora una volta: chi intende dimagrire farebbe bene a fidarsi dell'aiuto offerto da un medico di fiducia o da una dietologa del Servizio sanitario provinciale.

### **Pubblicità di energy drinks: un rischio per i giovani**

Il produttore di un noto energy drink già nel 2008 aveva fatto distribuire davanti a varie scuole superiori della nostra provincia pieghevoli informativi recanti slogan assai preoccupanti. *"Il compagno ideale di chiunque debba percorrere lunghi tragitti"* e *"Se ti si chiudono gli occhi per la stanchezza e ti sembra di non arrivare più a casa, è ora di ascoltare un po' di musica con un buon ritmo e rinfrescare il tuo spirito con ..."*, si leggeva su questi pieghevoli. I consulenti del CTCU hanno segnalato tali messaggi all'Autorità Garante, che nella primavera del 2009 ha comunicato la propria decisione in merito: essa ha criticato l'ingannevolezza dei messaggi rivolti ai consumatori, in quanto suscettibili di influire erroneamente sulle loro decisioni economiche di acquisto; un'aggravante è poi costituita dal fatto che i messaggi sono chiaramente destinati ad un pubblico di giovani. L'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato ha comminato alla società produttrice una sanzione di 80.000 Euro.

## Traffico e comunicazioni

### **Telefonia: i consumatori pagano lo scotto della scorrettezza degli operatori**

Molti, anzi troppi i consumatori che si rivolgono al CTCU lamentando problemi nel campo della telefonia. I consulenti offrono informazioni sui singoli dettagli, intervengono presso i gestori, presentano dove necessario le istanze per la conciliazione.

Il blocco della numerazione a valore aggiunto disposto dal Garante mostra comunque dei primi successi, sottolineati dal drastico ridimensionamento dei reclami in quest'ambito. Dove invece permane l'emergenza è l'attivazione di servizi non richiesti. Alcune lamentele, poche ma molto complesse, riguardano infine problemi di natura prettamente tecnica nella rete telefonica e nella qualità dei servizi. Il 2009 ha confermato ancora una volta che il settore della telefonia è pieno di trabocchetti per il consumatore, tanto che l'impegno del CTCU è destinato a rimanere una goccia nel mare infinito, almeno sino a quando il Garante delle comunicazioni non si attiverà con decisione per garantire più trasparenza e correttezza nell'intero settore.

### **Sentenza di portata storica: Telecom condannata a pagare per i propri ritardi**

Il CTCU aveva avviato nel 2004 un'azione inibitoria nei confronti di Telecom Italia SpA per giungere in aiuto ai numerosi consumatori che lamentavano il mancato rispetto da parte di questa società delle proprie condizioni generali di abbonamento al servizio di telefonia residenziale, in particolare dell' Art. 26 disciplinante i "ritardi nell'adempimento degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio": nei casi di ritardo negli allacciamenti, nei traslochi o nella riparazione di guasti è prevista a favore del cliente la corresponsione di un indennizzo pari al 50% del canone mensile di abbonamento per ogni singolo giorno di ritardo imputabile allo stesso operatore. Il Tribunale di Bolzano nel gennaio 2009 ha condannato Telecom al risarcimento e inibito alla stessa società di porre in essere atti e comportamenti in violazione del disposto dell'Art. 26. Per il CTCU un pieno successo.

### **Autovelox: basta battere cassa?**

Per anni gli automobilisti del nostro Paese hanno avuto a che fare con gli avvisi di infrazione inviati da diversi Comuni in seguito agli accertamenti compiuti con gli autovelox; anche nella nostra provincia diverse amministrazioni comunali avevano scoperto in questo modo una via per risanare i propri bilanci. Nell'agosto del 2009 è però intervenuto il Ministro dell'interno, Maroni, disciplinando sulla base di rigidi principi l'utilizzo degli autovelox: il controllo della velocità deve essere garantito da strumenti affidabili e nel pieno rispetto della privacy.

Il CTCU aveva da tempo segnalato un uso scorretto di questi apparecchi, non certo per dare una mano ai pirati della strada, ma proprio per affermare il principio della sicurezza stradale quale obiettivo primario dell'azione di controllo. Le prime reazioni mostrate dal Commissario del Governo lasciano sperare per il futuro in una maggiore correttezza e nell'applicazione di regole severe ma precise.

## Alimentazione

### **Supermercati: alla faccia della concorrenza**

Non riusciamo proprio a scorgere una vera concorrenza tra le due grandi catene di supermercati che operano nella città capoluogo: come ha evidenziato un'indagine condotta nei primi mesi del 2009 su un paniere di 180 prodotti, le differenze in termini di prezzo sono dello 0,36% - praticamente nulle. Sul finire dell'anno avevamo potuto rilevare un lieve incremento del differenziale di prezzo, ma per parlare di reale concorrenza ci vuole ancora un bel po' – a tutto svantaggio dei consumatori.

### **Frutta e verdura: cartellini informativi e prezzi**

Le rilevazioni condotte con regolarità in quest'ambito hanno evidenziato anche nel 2009 come lungo la filiera produttiva e distributiva ha luogo un'enorme crescita dei prezzi. Le differenze di prezzo che notiamo tra le varie forme distributive e tocchiamo con mano recandoci al mercato, piuttosto che al discount o al supermercato, non possono essere spiegate semplicemente con la diversa qualità dell'offerta. La legge prevede che accanto all'indicazione del prezzo sia riportata anche la provenienza dell'ortofrutta, ma i risultati dei nostri controlli sono deludenti: ben il 76% delle etichette risultano incomplete o del tutto insufficienti. Abbiamo anche notato che dopo l'intervento dei NAS dei Carabinieri, accompagnato da consistenti sanzioni comminate ai rivenditori, la situazione in Alto Adige è migliorata in ampia misura.

### **Attenzione ai prodotti dimagranti offerti in internet**

Una serie di acquisti campione effettuati nella primavera del 2009 ha evidenziato come sia piuttosto semplice procurarsi dei prodotti dimagranti in internet senza finire nelle maglie delle Autorità doganali. L'Istituto svizzero per la sicurezza del farmaco Swissmedic aveva lanciato un allarme circa diverse pillole contenenti metalli pesanti o il pericoloso Sibutramin, impiegato per inibire gli stimoli dell'appetito. Il CTCU ha allora ordinato da una ditta cinese proprio tali prodotti – ricevendo dopo pochi giorni un bel pacchetto senza alcuna difficoltà. Cosa possiamo dire? Il Governo è chiamato ad agire con urgenza in questo settore, ma i consumatori dovrebbero anche prestare molta più attenzione a cosa acquistano, evitando in ogni caso di assumere farmaci che nessuno ha loro prescritto. Più che mai è qui importante il consiglio di uno specialista esperto.

### **Prodotti alimentari e controlli**

Molte richieste hanno toccato il tema del "bio": molti consumatori vogliono sapere se questi alimenti siano davvero più sani, e soprattutto se ci si possa fidare del marchio. Per quali ragioni i prezzi del bio sono più alti, e come mai sia possibile trovare il bio anche al discount. Vari quesiti riguardano anche i controlli alimentari in generale, e la presenza di centri di controllo nella nostra provincia. Lo stesso CTCU è intervenuto richiedendo in alcuni casi un controllo mirato, che è stato eseguito evidenziando spesso merce avariata o etichettata in modo non corretto.

### **Vin brulé: la situazione migliora**

A distanza di due anni dall'ultimo test condotto sul vin brulé, a Natale del 2009 abbiamo voluto riprovare. Sorprendenti i risultati: la qualità media del vino offerto è migliorata di parecchio. Nonostante questa buona notizia dobbiamo però dire che il vin brulé rimane una bomba calorica molto costosa e ricca di alcol. Allora: una tazza di vin brulé non possiamo negarla a nessuno, ma automobilisti e persone attente alla linea o al portafogli dovrebbero pensarci bene prima di berne una seconda!

## Consumo critico

### **Bambini e cellulari: le iniziative di sensibilizzazione funzionano**

Nel 2009 abbiamo potuto renderci conto di quali effetti inattesi abbiano prodotto le iniziative di informazione e sensibilizzazione sul tema dell'elettrosmog. L'impegno degli esperti del CTCU è valso soprattutto a bambini e giovani, e attraverso questi si sono raggiunti anche i genitori e gli insegnanti, seriamente intenzionati a capirci di più e agire in modo consapevole. Il volantino sui "Pericoli della telefonia mobile" e l'opuscolo "Bambini e cellulari" sono stati esauriti in brevissimo tempo, ma sono ora nuovamente disponibili.

### **W-lan al Lido di Bolzano**

Il Comune di Bolzano ha introdotto nell'estate del 2009 l'accesso ad internet senza filo nel Lido di Bolzano, creando un nuovo spot wireless-lan. Gli esperti del CTCU si sono espressi criticamente al proposito, anche perché il Lido è frequentato da molti anziani e bambini, soggetti particolarmente esposti ai pericoli dell'elettrosmog. Dobbiamo forse domandarci quale senso abbia essere raggiungibili sempre ed ovunque, e se sia proprio indispensabile navigare in internet ovunque ci troviamo.

### **Paul 1°**

I telefonini sono ormai ovunque, sempre accesi e pronti a suonare – anche in chiesa o nel bel mezzo di un concerto sinfonico, oppure... a scuola. Non si tratta solo del fastidio provocato dalle suonerie, ma anche, e soprattutto, del problema delle radiazioni. "Paul 1°", il piccolo apparecchio inventato da una scuola Waldorf in Germania, se ne rimane tranquillamente appeso alla parete, ma lancia un segnale acustico se individua un cellulare acceso, ricordando al suo proprietario di spegnerlo completamente. Il successo incontrato da questa invenzione presso le scuole avvicinate nella nostra provincia ci fa ben pensare circa una sua diffusione anche in Alto Adige.

### **NEPIM: rete a favore del consumo sostenibile in Europa**

Nel giugno del 2009 è ripartita con nuovo slancio la rete delle associazioni di consumatori e delle regioni europee denominata NEPIM. Gli obiettivi dichiarati comprendono l'impegno a favore della diffusione del consumo critico e responsabile in tutta Europa, aprendo ai consumatori la possibilità di compiere scelte consapevoli e sostenibili, difendendo il diritto alla reale libertà di scelta all'interno del mercato unico europeo e promuovendo nuove forme di produzione improntate al rispetto ecologico e alla responsabilità sociale. Il CTCU partecipa alla rete quale membro fondatore.

### **Un brevetto sui maiali**

È capitato anche questo: un gruppo agroalimentare ha tentato nell'aprile 2009 di brevettare i geni del maiale, sollevando da più parti un'aspra critica all'attuale regolamentazione europea nel settore dei brevetti. Un variopinto insieme di associazioni dei consumatori, contadini, ecologisti, rappresentanti religiosi e politici ha protestato a gran voce, chiedendo all'Unione Europea di rivedere al più presto l'intera normativa. Anche il CTCU si è fatto sentire a favore degli interessi generali dei consumatori e dei contadini, certo degni di rispetto più che gli interessi particolari dell'industria: va bloccata senza compromesso alcuno la possibilità di brevettare esseri viventi.

## Centro Europeo Consumatori (ECC-Net)

Il CEC di Bolzano traccia anche per il 2009 un bilancio estremamente soddisfacente: sono stati 30.649 i consumatori che si sono rivolti a vario titolo al Centro Europeo; questa cifra comprende anche gli abbonamenti alla newsletter e le richieste di invio delle altre pubblicazioni prodotte, oltre ai giovani contattati attraverso l'attività di formazione condotta nelle scuole.

### **Attività proattive**

Il CEC ha prodotto 36 comunicati stampa incentrati sulle più disparate informazioni legate all'attualità, riscuotendo un riscontro più che soddisfacente, tradottosi in numerose interviste e resoconti sui mezzi di informazione. Anche nel 2009 si è provveduto ad elaborare nuovi fogli informativi, ma anche a rivedere e aggiornare quelli già esistenti. Il numero degli abbonamenti all'edizione europea del mensile "Pronto consumatore" è cresciuto ulteriormente e assomma attualmente a 2.073. Un impegno consistente è valso anche alle lettere tipo, ora disponibili online anche in lingua inglese. In generale si è voluto garantire l'accesso ad ogni informazione per via elettronica, così come i consumatori hanno mostrato ampiamente di gradire. Le nostre pagine internet sono state visitate nel 2009 da ben 348.992 navigatori.

Il tema dei "viaggi" è stato naturalmente molto gettonato; anche per questo è stata organizzata una conferenza stampa ad hoc. Puntuali per l'avvio della stagione estiva, abbiamo elaborato per gli stranieri che intendono visitare l'Italia in treno un foglio informativo dedicato al "viaggiare in treno in Italia", anch'esso disponibile online. In luglio poi il CEC è stato presente a Milano con un proprio stand all'interno dell'aeroporto per informare i passeggeri aerei sui propri diritti, e in dicembre alla stazione centrale del capoluogo lombardo, per offrire ai viaggiatori le più recenti informazioni sui diritti del passeggero ferroviario. A marzo si è tenuto inoltre un incontro a Bolzano con la Polizia delle comunicazioni, soprattutto nell'ambito dello scambio di esperienze sul tema del commercio elettronico.

Il CEC ha pubblicato un opuscolo dedicato all'importazione "fai da te" di un'autovettura da un altro Paese UE, ricco di informazioni specifiche e aggiornate sui singoli Paesi: si tratta di un aggiornamento dell'opuscolo già pubblicato nel 2006 sulla stessa tematica. Un altro opuscolo ha riguardato il tema della garanzia in Italia ed in alcuni Paesi dell'area europea, e infine si è curato un foglio informativo destinato agli stranieri in Italia, con l'obiettivo di offrire informazioni sui principali diritti dei consumatori in varie lingue (tra cui francese e inglese).

### **Attività reattive**

Numerose le richieste di informazioni ed intervento rivolte al CEC anche nel 2009, in crescita soprattutto nella componente dei consumatori stranieri in difficoltà verso un'impresa del nostro Paese. Il settore dei viaggi si è rivelato ancora una volta molto richiesto (viaggi a pacchetto e voli aerei), ma un buon numero di contatti si è concentrato anche nell'ambito del commercio elettronico, come ormai da tempo soprattutto riguardo al fenomeno di determinate pagine internet che nascondono vere trappole ai danni del consumatore, perché la vendita di beni e servizi vi viene regolata da clausole molto particolari ma nascoste ad arte.

### **Collaborazione nell'ambito della rete ECC-Net**

Il CEC ha partecipato alla stesura del *Air Passenger Rights-Report*, vale a dire del rapporto sui diritti dei passeggeri aerei, ed è stato presente sia ai vari *meeting*, sia al *Cooperation Day* organizzato dalla rete degli eurospportelli. Si tratta di incontri che permettono un vivace scambio di esperienze e migliorano la collaborazione tra i nodi della rete. Nell'ambito della *study visit* prevista dal programma di attività del CEC, una consulente del CEC di Bolzano è stata ospitata dal CEC ungherese, mentre a Bolzano giungeva in visita una collega dal Lussemburgo.

### **Conciliazione stragiudiziale (ADR) in Europa**

Anche nell'anno trascorso il CEC ha avviato tutta una serie di tentativi di conciliazione, la maggior parte dei quali è transitata attraverso Risolvionline, lo strumento di conciliazione online predisposto dalla Camera di commercio di Milano. A favore di questa opportunità giocano senz'altro la gratuità del procedimento e l'accordo di stretta collaborazione sottoscritto nel 2008 tra il CEC Italia e Risolvionline.

Dal momento che le opportunità offerte dalla conciliazione ADR sono pressoché sconosciute sia ai consumatori che alla maggior parte degli imprenditori, il CEC ha organizzato a Bolzano una tavola rotonda molto ben frequentata, alla quale hanno partecipato tra gli altri una collega del CEC britannico, una rappresentante di Risolvionline, vari rappresentanti del CTUCU e dell'associazione partner CRTUCU di Trento, nonché esponenti del mondo dell'impresa e dell'economia.

## **Formazione dei consumatori e formazione interna**

### **Il punto informativo-didattico sul consumo infoconsum**

Anche nel 2009 si è riscosso un ampio interesse da parte degli insegnanti delle scuole medie inferiori e superiori di ogni zona della provincia, che hanno concordato con infoconsum l'organizzazione di incontri con le proprie scolaresche. Non solo i grossi centri, ma anche le zone periferiche della provincia fanno a gara per concordare la presenza didattica del CTCU. La parte del leone nelle tematiche richieste la fa senz'altro l'elettrosmog, data l'attualità del tema della telefonia mobile anche e soprattutto in ambito giovanile. Segue l'alimentazione, e molto interesse riscuotono anche gli incontri sulla tutela giuridica del consumatore in Italia e nella Unione Europea, l'influenza della pubblicità nelle scelte dei consumatori, la gestione del denaro e le assicurazioni. Si tratta di tematiche sollecitate non solo dagli insegnanti, ma anche dagli stessi genitori.

Lo scorso anno abbiamo avuto un contatto diretto con 89 classi delle scuole medie, e non sono mancati gli incontri serali riservati a genitori ed educatori. La piccola biblioteca di infoconsum, specializzata sui temi del consumo, ha effettuato circa 300 prestiti.

Un momento importante nell'anno trascorso è stata infine la presenza di alcuni ragazzi della Scuola superiore Waldorf di Stoccarda, che hanno presentato "Paul", la loro invenzione (vedi la sezione dedicata al consumo critico).

### **Consumo – quanto basta?**

Ampio successo per il progetto biennale finanziato dall'Ufficio provinciale per la formazione permanente su "Consumo – quanto basta?", conclusosi a dicembre e incentrato sull'obiettivo di rafforzare la competenza economica della famiglia e le sue capacità gestionali per evitare la trappola dell'indebitamento.

Il progetto ha operato su due piani, curando da un lato degli incontri sul risparmio in generale o su delle tematiche specifiche inerenti al risparmio (workshops per 8-12 persone). Dall'altro lato si è invece posta a disposizione di tutti i consumatori un'opportunità autonoma di gestione del bilancio familiare attraverso internet. Si tratta di un'applicazione online da gestire senza alcuna spesa e in modo anonimo, integrata da consigli sul consumo elaborati dalla comunità degli utenti e persino da contributi audio dei consumatori. Tutti i consumatori registrati possono scambiarsi le proprie esperienze e discutere all'interno di un apposito blog. Il progetto si è concluso con la premiazione del "manager di famiglia" dell'anno: attraverso un'analisi computerizzata si è provveduto ad individuare i partecipanti più attivi, partecipativi e attenti al risparmio, premiando questo impegno con 1.500 Euro. La seconda persona classificata ha invece ricevuto 500 Euro. I consumatori complessivamente coinvolti nel progetto "Consumo – quanto basta?" sono stati circa 9.500.

### **Studiamo per Voi**

Anche nel 2009 si sono avute occasioni formative per i collaboratori del Centro: in particolare un corso ad hoc, che si è esteso su 18 mesi ed è stato sostenuto finanziariamente dal Fondo Sociale Europeo con l'obiettivo di elevare gli standard di preparazione dei consulenti. Non sempre è stato facile conciliare l'impegno diretto verso i consumatori con le esigenze di frequenza di un corso, ma ora i risultati raggiunti premiano gli sforzi intrapresi. Il progetto di formazione si concluderà nel 2010.

## Conciliazione e composizione delle liti

### Organo di conciliazione e lista nera

Una composizione delle liti in ambito stragiudiziale porta a risparmiare tempo, denaro e rabbie: quelle offerte dalle istanze di conciliazione sono soluzioni spesso veloci, efficienti ed applicabili ad una vasta gamma di controversie, grandi e piccole. In ogni caso vengono preferite ai lunghi e costosi dibattimenti in sede civile – tanto più quando l'eventuale esito insoddisfacente non precluda le vie della giustizia ordinaria. Esiste però un problema: la conciliazione è spesso lasciata alla libera accettazione delle parti, ma gli imprenditori o i fornitori di pubblici servizi non sempre offrono grande disponibilità in tal senso. Anche per tale ragione la conciliazione di tipo generico prevista dall'Organo di conciliazione istituito presso il CTCU ai sensi della Legge provinciale non è mai decollato in modo deciso.

Stiamo però cercando di giungere ad una situazione più soddisfacente, e in questa direzione va l'attuale iniziativa di pubblicare all'interno di una "lista nera" sul sito del CTCU tutte le imprese e i fornitori di servizi attivi nella nostra provincia che tengano un comportamento lesivo degli interessi dei consumatori, così come specificato in alcuni criteri standard di valutazione. Tra questi abbiamo: il rifiuto di adire la via della conciliazione, le pratiche commerciali scorrette (ad esempio: pubblicità ingannevole), la lesione delle disposizioni sulla privacy ed ogni altro inadempimento accertato giudizialmente riguardo al diritto dei consumatori.

Si tratta di una lista negativa destinata ad offrire ai consumatori uno strumento di orientamento, nato dalla consapevolezza che comportamenti scorretti non possono semplicemente passare inosservati.

### Altre procedure di conciliazione

Il CTCU offre inoltre ai consumatori un accesso a forme di conciliazione specifica per determinati comparti economici o nei confronti di singole imprese:

- RC-auto: controversie con tutte le compagnie aderenti all'accordo; accordi aggiuntivi con Aurora ed Unipol
- Telecomunicazioni: Telecom Italia, Vodafone, TIM, Wind, 3 (H3G), Tele2, Fastweb, tutte le controversie del settore davanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni
- servizi postali: tutti i reclami che non hanno ricevuto risposta o che sono stati trattati in modo insoddisfacente da Poste Italiane
- puliture a secco: controversie insorte con aziende (artigiane) iscritte all'APA o alla CNA
- previdenza integrativa (Laborfonds / Plurifonds): tutte le controversie ed i reclami che non abbiano trovato una soluzione adeguata attraverso i relativi uffici reclami
- Polizze vita: Poste vita
- conciliazione transfrontaliera - ECC-Net: controversie in qualsiasi settore
- conciliazione per questioni condominiali con l'associazione di amministratori condominiali ANACI
- Energia e gas: ENEL Energia (clienti domestici), ENI, Sorgenia
- Assicurazioni: Aurora und Unipol

## **Progetti orientati a “Consumatori consapevoli”**

Grazie alle risorse finanziarie raccolte attraverso le sanzioni comminate dall'Antitrust, anche nel 2009 il CTCU ha potuto varare tre progetti in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano, raccolti sotto il titolo dei “Consumatori consapevoli”. Si tratta della predisposizione di un calcolatore online per il calcolo di interessi, rate e soglia di usura di un finanziamento, di una riedizione del manuale “Saper investire” e di un consolidamento e rafforzamento delle attività curate dal punto informativo-didattico infoconsum. L'avvio dei progetti si è avuto nell'autunno 2009; il loro completamento avverrà entro l'autunno 2010.

## **Progetto “Rendiamoci conto”**

In collaborazione con 6 associazioni di consumatori attive in ambito nazionale stiamo lavorando al progetto “Rendiamoci conto”, che abbraccia tre aree tematiche: il diritto di garanzia, gli strumenti creditizi e le pratiche commerciali scorrette. Il ruolo del CTCU all'interno del progetto sarà soprattutto quello di approntare i materiali in lingua tedesca e distribuire le informazioni nella nostra provincia.

Al tempo stesso verrà ampliata anche l'offerta di consulenza nelle tematiche toccate dal progetto. La conclusione dell'iniziativa è prevista nell'estate 2010.

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

### **www.prontoconsumatore.tv: la televisione dei consumatori è online**

Nell'estate del 2009 ha preso avvio la televisione dei consumatori online. Secondo il sistema del “video on demand” conosciuto ad esempio con Youtube, questa piattaforma consente in qualsiasi momento la fruizione di vari contributi video predisposti dal CTCU. Sono disponibili anche dei contributi audio, accessibili attraverso le pagine internet dedicate al bilancio familiare online. Tutte queste nuove tecnologie permettono di diffondere l'informazione per così dire al domicilio del consumatore – un bel vantaggio rispetto agli orari fissi di trasmissione del passato.

### **Radio e TV**

Anche nel 2009 il CTCU era molto presente nei media. A seguire un breve estratto degli appuntamenti fissi:

- Puntopiù: la trasmissione TV dei consumatori della RAI Bolzano (9 edizioni)
- Pronto Consumatore: in onda ogni venerdì su TCA (ripetuta il sabato)
- „Schlau gemacht“: in onda ogni martedì sul canale Rai Radio tedesca (ripetuta il venerdì)
- “Achtung Falle“: in onda su Radio Holiday ogni lunedì (ripetuta il martedì)
- „Verbrauchertipp“: in onda su TeleRadioVinschgau (mensilmente)
- La copa dal caffè: Radio RAI ladina (mensilmente)

Inoltre a seguito dei comunicati stampa vi sono state numerose interviste e prese di posizione nei vari media.

## Attività rivolta ai mezzi di comunicazione

Nel 2009 sono stati diffusi **138 comunicati stampa** fra i media.

### 01-2009

|   |
|---|
| <p><u>Frutta e verdura: spesa sempre cara ed ancora pesanti le differenze di prezzo tra i diversi punti vendita bolzanini</u><br/>Stampa, 29.01.2009: Sempre in vantaggio i discount per il rapporto costo/categoria della merce: adeguata la qualità, ma nettamente distanziati per convenienza via Rovigo e piazza Erbe.</p>      |
| <p><u>Confronto prezzi gennaio 2009</u><br/>Stampa, 29.01.2009: La tabella con i dettagli del confronto</p>   |
| <p><u>Mutui: le banche si "dimenticano" gli adeguamenti</u><br/>Stampa, 19.01.2008: Mentre il tasso BCE è al 2%, alcuni mutuatari pagano ancora oltre il 6% Segnalate al CTCU gli abusi delle banche e all'occasione cambiate mutuo e/o banca!</p>  |
| <p><u>Finanziaria 2009 &amp; co.</u><br/>Stampa, 15.01.2009: Cambio d'anno - numerose novità per i consumatori</p>  |
| <p><u>Frutta e verdura: 76% dei cartellini obbligatori nei mercati rionali incompleti o mancanti</u><br/>Stampa, 23.01.2008: Bene gli hard discounts, male le bancarelle: quasi assenti le informazioni relative alla provenienza e alla categoria - rilevati diversi casi dove la merce esposta non era stata nemmeno prezzata</p> |

### 02-2009

|   |
|---|
| <p><u>Grande successo per il libretto contabile online</u><br/>Stampa, 25.02.2009: Oltre 2800 "manager familiari" - <a href="http://www.contiincasa.centroconsumatori.it">www.contiincasa.centroconsumatori.it</a></p>  |
| <p><u>Conti dormienti: Consultate l'elenco del Ministero (MEF)</u><br/>Stampa, 19.02.2009: Recuperare i soldi è possibile</p>   |
| <p><u>La copertura dei Portici non è una soluzione</u><br/>Stampa, 17.02.2009: Buona idea se l'opera la pagano i commercianti, non i contribuenti! È ora che i politici decidano per la realizzazione di un vero centro commerciale</p>   |
| <p><u>Canone Rai: Nulla di fatto sull'esonero per i 75enni mentre continuano le segnalazioni sui cattivi comportamenti tenuti dai cosiddetti "ispettori" Rai</u><br/>Stampa, 16.02.2009: E il CTCU rilancia. La tassa è iniqua e va sostituita da una quota del prelievo sul reddito</p>  |
| <p><u>In caso di ritardi Telecom deve risarcire!</u><br/>Stampa, 05.02.2009 - CTCU: sentenza apripista per gli utenti esasperati di tutta Italia e della provincia in particolare</p>   |
| <p><u>Lettera tipo: nuova linea o trasloco</u><br/>Richiesta di indennizzo a Telecom Italia per ritardi nell'attivazione di una nuova linea o nel trasloco</p>  |
| <p><u>Lettera tipo: riparazione guasto o sospensione</u><br/>Richiesta di indennizzo a Telecom Italia per ritardi nella riparazione di un guasto o per sospensione erronea del servizio</p>   |
| <p><u>Assicurazioni</u><br/>Stampa, 09.02.2009: Giù le mani dalla legge bersani!</p>  |
| <p><u>Oltre 3200 firme contro l'aumento del canone Telecom</u><br/>Stampa, 12.02.2009: Dal 1° febbraio, Telecom Italia ha aumentato il canone di abbonamento a dispetto delle proteste dei consumatori ...</p>  |
| <p><u>Marketing selvaggio: ennesimo passo indietro per la tutela dei consumatori</u><br/>Stampa, 13.02.2009: Un emendamento del Governo consentirebbe alle società di call center di molestare impunemente milioni di cittadini</p>   |
| <p><u>Comparazione prezzi cucine Ikea</u><br/>Stampa, 27.02.2009: la tabella con i dettagli del confronto</p>   |
| <p><u>Cucine modulari Ikea</u><br/>Stampa, 27.02.2009: Rilevanti differenze di prezzo tra i negozi di Brescia ed Innsbruck: scegliendo IKEA Italia si risparmia fino al 40%. I consigli del CTCU ai consumatori. I listini in vigore rispettivamente in Austria e Italia sono online: prima di qualsiasi acquisto, confrontate sempre i prezzi.</p> |

### 03-2009

|  |
|--|
| <p><u>Impianto elettrico</u><br/>Stampa, 30.03.2009: Pensiamoci prima, risparmieremo tempo e denaro a posteriori</p> |
|--|

|   |
|---|
| <p><u>Chi viaggia coi mezzi pubblici paga meno tasse</u><br/>                 Stampa, 24.03.2009: I possessori di abbonamento al trasporto pubblico possono detrarre la spesa dalla dichiarazione dei redditi. La documentazione necessaria per usufruire dell'agevolazione può essere comodamente richiesta anche online.</p>  |
| <p><u>Marketing selvaggio: il Garante per la privacy interviene nuovamente!</u><br/>                 Stampa, 20.03.2009: Il Garante per la privacy ha chiarito con un provvedimento i limiti per le società che effettuano attività promozionale attraverso i call center dopo la deroga che il Governo ha previsto dal Decreto "Milleproroghe".</p>                                |
| <p><u>Mutui e "tassi soglia" Le riduzioni dei tassi della BCE non arrivano nelle tasche dei clienti!</u><br/>                 Stampa, 19.03.2009: CTCU: necessario un intervento politico e passi legali contro questo "scandalo"!</p>  |
| <p><u>Lettera tipo: Variazione unilaterale delle condizioni di finanziamento</u><br/>                 Contestazione della comunicazione da parte della banca riguardante proposta di variazione unilaterale delle condizioni di contratto di mutuo oppure di apertura di credito in conto corrente in corso con l'istituto bancario.</p>  |
| <p><u>Assicurazioni - Modifiche alla legge Bersani</u><br/>                 Stampa, 18.03.2009: Consumatori e agenti pronti alle barricate!</p>   |
| <p><u>Privacy e SMS pubblicitari indesiderati</u><br/>                 Stampa, 17.03.2009: Il Garante condanna la società 3 (H3G) a risarcire la consumatrice con 250 euro</p>  |
| <p><u>CTCU presenta relazione annuale 2008</u><br/>                 15 marzo - giornata mondiale dei consumatori 2009: Importante consigliare al meglio i consumatori!</p>  |
| <p><u>Nuovo Presidente, nuovo direttivo, nuove linee guida</u><br/>                 Stampa, 13.03.2009: Questo pomeriggio l'assemblea dei soci del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha eletto un nuovo Consiglio direttivo e un nuovo Presidente.</p>  |
| <p><u>Red Bull: pubblicità pericolosa per gli adolescenti</u><br/>                 Stampa, 11.03.2009: Red Bull sanzionata per 80.000 € dall'Antitrust</p>  |
| <p><u>Giustizia di Bolzano al collasso</u><br/>                 Stampa, 10.03.2009: APPELLO per una giustizia al servizio del cittadino - Il CTCU: introdurre subito una carta della qualità</p>  |
| <p><u>Risparmiare acqua fa bene anche al portafogli</u><br/>                 Stampa, 06.03.2009: come ridurre i consumi idrici e risparmiare oltre 200 euro l'anno</p>  |
| <p><u>Polizze vendute da Poste Vita: gravi perdite con le polizze "Ideale" e "3A Valore Reale"</u><br/>                 Stampa, 03.03.2009: Poste Vita scrive ai possessori di proprie polizze vita per segnalare il crollo di due prodotti (Ideale e 3A Valore Reale) a seguito della crisi borsistica internazionale e per proporre di trasformarli in un nuovo investimento.</p> |

## 04-2009

|  |
|--|
| <p><u>Facebook &amp; Co.: gravi dubbi sulla tutela dei dati personali e la sicurezza delle informazioni</u><br/>                 Stampa, 28.04.2009: Il CTCU chiede una "scadenza" per i dati raccolti e la possibilità di cancellarli</p>   |
| <p><u>Un numero verde contro gli operatori che ci molestano a casa!</u><br/>                 Stampa, 17.04.2009: Dal 19 aprile 2009, i cittadini avranno un'altra possibilità che speriamo possa essere d'aiuto, se non risolutiva, per tutti quei cittadini vessati da queste pratiche commerciali.</p> |
| <p><u>Minaccia di aumenti di prezzo "occulti" nei supermercati!</u><br/>                 Stampa, 15.04.2009: Liberalizzate dall'UE le quantità nominali dei prodotti preconfezionati. Il CTCU ai consumatori: controllate meglio prezzi e quantità dei prodotti!</p>                                     |
| <p><u>Ritardi dei treni: un caso per il notiziario del traffico</u><br/>                 Stampa, 10.04.2009: Cancellazioni e ritardi nei trasporti pubblici sono all'ordine del giorno, ma il notiziario del traffico informa soltanto degli ingorghi e intralci nel traffico stradale.</p>              |
| <p><u>Orari dei treni: contraddizioni che penalizzano i passeggeri</u><br/>                 Stampa, 08.04.2009: L'orario del Trasporto Integrato Alto Adige riporta la fermata di un treno a Bolzano che secondo Trenitalia, e in verità, non esiste</p>   |
| <p><u>Test comparativo conti correnti e conti on line</u><br/>                 Stampa, 02.04.2009: Consumatori sempre più alla caccia di condizioni migliori, in particolare di conti on line! A disposizione su centroconsumatori.it il calcolatore gratuito</p>  |
| <p><u>Osservatorio conti correnti 2009</u><br/>                 Stampa, 02.04.2009: Le tabelle con i dettagli del confronto</p>  |
| <p><u>NO assolutamente al brevetto sul gene del maiale!</u><br/>                 Stampa, 14.04.2009: Domani, 15 aprile presso l'Ufficio europeo dei brevetti con sede a Monaco di Baviera verrà presa la decisione se il gruppo Monsanto potrà brevettare o meno il gene del maiale.</p>                 |

## 05-2009

|   |
|---|
| <p><u>Non toccate il Mercatino delle pulci lungo le passeggiate del Talvera!</u><br/>                 Stampa, 29.05.2009: A quanto pare il mercatino delle pulci dovrebbe venir spostato dall'attuale sede lungo le passeggiate del Talvera a qualche quartiere cittadino lontano dal centro storico. Il CTCU protesta decisamente contro una simile eventualità.</p> |
|---|

|  |
|--|
| <p><u>Le tariffe indecenti del Parcheggio all'Ospedale di Bolzano creano sempre più malumore</u><br/>                 Stampa, 28.05.2009: Già raccolte oltre 10.000 firme con la petizione! La raccolta di firme proseguirà fino a metà giugno</p> |
| <p><u>Rilevazione mutui maggio 2009</u><br/>                 Stampa, 27.05.2009: Tassi in calo ma le banche aumentano i margini di guadagno! Ancora poca chiarezza nelle offerte pubblicitarie</p>   |
| <p><u>Comparazione mutui maggio 2009</u><br/>                 Stampa, 27.05.2009: Le tabelle con i dettagli della comparazione</p>   |
| <p><u>"Crisi finanziaria: come salvare i propri soldi"</u><br/>                 Stampa, 20.05.2009: Conferenza-dibattito con Beppe Scienza (Università di Torino)</p>  |
| <p><u>Convegno del 22 maggio</u><br/>                 Stampa, 18.05.2009: Le conseguenze della crisi - Il CTCU richiede nuova strutturazione dei mercati finanziari e più protezione per i consumatori</p>   |
| <p><u>Parcheggio dell'ospedale: tre volte più caro del parcheggio al cinema</u><br/>                 Stampa, 12.05.2009: Raccolte più di 6.000 firme contro la speculazione in meno di una settimana</p>   |
| <p><u>Risparmio gestito: non solo perdite ma anche lautri guadagni per i gestori</u><br/>                 Stampa, 11.05.2009: Costi: Italia la più cara d'Europa - Mettete per iscritto l'accordo con il gestore!</p>                              |
| <p><u>Cessione del quinto dello stipendio: occhio a firmare contratti</u><br/>                 Stampa, 08.05.2009: Piuttosto chiedete un preventivo</p>  |
| <p><u>Mutui e crediti: l'introduzione unilaterale dei "tassi soglia"</u><br/>                 Stampa, 06.05.2009: Le Casse Raiffeisen fanno retromarcia - Il CTCU ai consumatori: verificate bene!</p>   |
| <p><u>Petizione</u><br/>                 Stampa, 04.05.2009: Stop al caro tariffa del nuovo parcheggio dell'ospedale di Bolzano</p>  |
| <p><u>Uscire dal caos del neolibberismo</u><br/>                 Stampa, 26.05.2009: Esiti del convegno: Crisi finanziaria ed economica - cause e strategie per i consumatori</p>  |

## 06-2009

|   |
|---|
| <p><u>Accordo di conciliazione tra CTCU e Poste Vita</u><br/>                 Stampa, 25.06.2009: La conciliazione può essere attivata per le polizze "3A Valore Reale", "Ideale", "Raddoppio" e "Index Cup".</p>   |
| <p><u>Caschi non omologati: pericolo di vita!</u><br/>                 Stampa, 22.06.2009: Il Comando dei Vigili Urbani di Bolzano mette in guardia da caschi che non ottemperano ai standard di sicurezza vigenti.</p>   |
| <p><u>Pioggia di volantini che reclamizzano crediti facili</u><br/>                 Stampa, 17.06.2009: CTCU: attenzione ai costi occulti!</p>  |
| <p><u>La TV dei consumatori è on line</u><br/>                 Stampa, 15.06.2009: <a href="http://www.prontoconsumatore.tv">www.prontoconsumatore.tv</a></p>   |
| <p><u>Amministrare il budget familiare</u><br/>                 Stampa, 12.06.2009: Un successo strepitoso il bilancio familiare online del CTCU - La premiazione a dicembre</p>  |
| <p><u>Presentazione: "Opensource meets Moneybox"</u><br/>                 Stampa, 10.06.2009: La formula vincente del bilancio familiare online</p>   |
| <p><u>Comparazione Interspar/Iperpoli</u><br/>                 Stampa, 09.06.2009: Prezzi allineati: di vera concorrenza ancora non se ne parla</p>   |
| <p><u>Comparazione prezzi Interspar/Iperpoli</u><br/>                 Stampa, 09.06.2009: La tabella con i dettagli del confronto</p>   |
| <p><u>Prodotti dimagranti pericolosi venduti via internet</u><br/>                 Stampa, 04.06.2009: Acquisto-prova del CTCU evidenzia falla nel sistema di controllo: il Governo deve intervenire!</p>   |
| <p><u>Stop alle proroghe sulla class action!</u><br/>                 Stampa, 03.06.2009: L'attuale art. 140 bis del Codice del Consumo deve entrare in vigore!</p>   |
| <p><u>Sito trenitalia.it</u><br/>                 Stampa, 05.06.2009: Niente informazioni o biglietti per chi viaggia con l'orario estivo!</p>  |
| <p><u>Il caso AE e lo sponsor ai mondiali di atletica</u><br/>                 Stampa, 08.06.2009 - Il CTCU: no alle sponsorizzazioni da parte di municipalizzate o di aziende a controllo o a partecipazione pubblica! Si utilizzino quei soldi per ridurre le tariffe</p> |
| <p><u>Al via la rete "NEPIM"</u><br/>                 Stampa, 23.06.2009: Regioni europee ed associazioni di consumatori regionali uniscono le forze per la promozione del consumo sostenibile</p>  |

Successo per la petizione contro le tariffe esorbitanti del parcheggio: raccolte 14.174 firme!  
 Stampa, 26.06.2009: Il Comune intanto allievi il costo per i cittadini ripristinando i parcheggi in superficie

## 07-2009

|   |
|---|
| <p><u>Tariffe parcheggio Ospedale Bolzano: incontro con i rappresentanti del Comune</u><br/>                 Stampa, 24.07.2009: Incontro con il Sindaco Spagnoli e l'Assessore Ladinser a proposito delle vergognose tariffe al parcheggio dell'Ospedale di Bolzano. Anche da parte del Comune poco sostegno per le richieste dei cittadini - L'azione del Comitato non si ferma</p> |
| <p><u>Vodafone: firmato il protocollo di conciliazione con le associazioni dei consumatori</u><br/>                 Stampa, 22.07.2009: Anche il CTCU aderisce alla conciliazione</p>   |
| <p><u>Teleriscaldamento: prima di firmare il contratto, verificiamo la sua convenienza</u><br/>                 Stampa, 20.07.2009: Il teleriscaldamento non sempre è la soluzione più pratica ed economica</p>   |
| <p><u>Teleriscaldamento</u><br/>                 Stampa, 20.07.2009: La tabella con i dettagli del confronto</p>  |
| <p><u>Più spazio abitativo dal tetto alla cantina</u><br/>                 Stampa, 14.07.2009: Il bonus di cubatura per la riqualificazione energetica degli edifici</p>  |
| <p><u>Tempo di saldi: 10 regole d'oro per la caccia all'occasione</u><br/>                 Stampa, 13.07.2009: Iniziativa "Pronto saldi" dello Sportello del Consumatore presso il Comune Bolzano</p>   |
| <p><u>Incontro con l'Assessore provinciale Mussner a proposito delle vergognose tariffe al parcheggio dell'Ospedale di Bolzano</u><br/>                 Stampa, 10.07.2009: Un nuovo schiaffo ai consumatori - L'azione del Comitato non si ferma</p>   |
| <p><u>Trasporto ferroviario passeggeri e sicurezza nei tunnel lungo l'asse del Brennero</u><br/>                 Stampa, 09.07.2009: Quali le norme di sicurezza e prevenzione? E l'informazione agli utenti?</p>   |
| <p><u>Liberalizzare le date dei saldi di fine stagione</u><br/>                 Stampa, 08.07.2009: La Giunta Provinciale prenda esempio dal Trentino</p>   |
| <p><u>Sinistro stradale</u><br/>                 Stampa, 07.07.2009: L'assicurazione paga anche se sullo scooter erano in due</p>   |
| <p><u>Mutuo fondiario della Cassa di Risparmio con tasso "usurario"</u><br/>                 Stampa, 06.07.2009: Il CTCU presenta esposto. Verificate bene il Vs. contratto!</p>  |
| <p><u>Indebitamento e sovraindebitamento</u><br/>                 Stampa, 02.07.2009: Cessioni del quinto dello stipendio e della pensione: interessi da strozzinaggio, urge il "fallimento del debitore consumatore"</p>   |
| <p><u>Rilevazione dei tempi di consegna: In 13 anni le Poste guadagnano solo un "decimo di giorno"</u><br/>                 Stampa, 01.07.2009: Divergenze dagli obiettivi di qualità fino al 43% - Consumatori indignati per i recenti aumenti tariffari</p>   |
| <p><u>Distributori di metano: garantire la copertura territoriale</u><br/>                 Stampa, 03.07.2009: Prezzi in Alto Adige superano del 38% quelli praticati nel Veneto - richiesto un incontro alla Giunta Provinciale</p>  |
| <p><u>Polizze ramo danni: tornano i contratti pluriennali</u><br/>                 Stampa, 17.07.2009: Attenti ai vincoli a lungo termine</p>   |
| <p><u>1 luglio 2009: scatta l'obbligo di certificazione energetica</u><br/>                 Stampa, 17.07.2009: Dal 1° luglio 2009 tutti gli immobili devono essere dotati della certificazione energetica</p>  |
| <p><u>Polizze vita: Attenzione, se non rimosse si rischia di perdere il capitale</u><br/>                 Stampa, 29.07.2009: I beneficiari devono richiederne il pagamento entro i termini previsti</p>  |

## 08-2009

|   |
|---|
| <p><u>L'anno scolastico comincia bene: carta riciclata per tutti</u><br/>                 Stampa, 31.08.2008: La carta riciclata deve diventare uno standard</p>  |
| <p><u>Finalmente basta con gli autovelox selvaggi!</u><br/>                 Stampa, 27.08.2009: Commissariato del Governo e Comuni blocchino immediatamente gli apparecchi "fuorilegge"</p>   |
| <p><u>Metabolic Balance</u><br/>                 Stampa, 24.08.2009: Cosa c'è di vero in questo nuovo trend?</p>  |
| <p><u>Caro prezzi dentisti</u><br/>                 Stampa, 19.08.2009: tra ricorsi all'Antitrust e accordi sulla tariffa sociale</p>   |
| <p><u>Estate 2009: indagine comparativa sui prezzi di frutta e verdura</u><br/>                 Stampa, 12.08.2009: Rispetto al 2008, calano i prezzi di supermercati e discounts, ma non dei mercati rionali: che si confermano ancora una volta i punti vendita più cari - Sempre in vantaggio i discount per il rapporto costo/qualità della merce</p> |

|   |
|---|
| <u>Rilevazione prezzi ortofrutta</u><br>Stampa, 12.08.2009: le tabelle con i dettagli della rilevazione   |
| <u>Wi-fi al Lido di Bolzano</u><br>Stampa, 11.08.2009: una nuova fonte di inquinamento elettromagnetico, proprio laddove i Bolzanini cercano refrigerio e desiderano "staccare la spina" dallo stress quotidiano  |
| <u>Mutui, tassi variabili e tassi soglia: l'adeguamento delle rate</u><br>Stampa, 07.08.2009 - CTCU: verificate la corretta applicazione dei contratti! Introdotta penale in caso di ritardo nella "surrogazione" |
| <u>RC-Auto: è arrivato il "Tuo Preventivatore Unico"</u><br>Stampa, 03.08.2009: Con un unico click risparmiare fino a € 1.145,00!   |

## 09-2009

|   |
|---|
| <u>Spese bancarie: in Italia le più care d'Europa!</u><br>Stampa, 30.09.2009: La Commissione Europea dà voti negativi alle banche italiane. Confermata la critica del CTCU  |
| <u>Postazioni fisse radar Egna</u><br>Stampa, 29.09.2009: In una lettera aperta al Ministro Maroni ed al Commissario del Governo Testi il CTCU ed il Comitato Radar Egna richiedono un intervento urgente   |
| <u>Più conciliazioni, meno procedimenti giudiziari</u><br>Stampa, 28.09.2009: Potenziare la conciliazione presso il CTCU. Dal 1° ottobre, una "black list" di chi rifiuta il tentativo di risoluzione stragiudiziale delle controversie   |
| <u>Antitrust sanziona AE per pratica commerciale scorretta</u><br>Stampa, 25.09.2009: CTCU: i Sindaci di BZ e Merano intervengano! Benefici ai clienti e non soldi buttati dalla finestra con ricorsi verso la sanzione dell'AGCM!  |
| <u>Qualità della vita: Sud-Tirolo o Sud-Italia?</u><br>Bolzano, 23.03.2009: Dati inesatti o davvero il benessere non arriva alla popolazione?   |
| <u>Tariffa rifiuti e la questione del rimborso IVA</u><br>Stampa, 22.09.2009: Come ha stabilito la Corte Costituzionale con la sentenza 238/2009, la "tariffa rifiuti" non può essere assoggetta ad IVA. CTCU: chi pagherà alla fine?   |
| <u>Mutui variabili: quanti a rischio usura?</u><br>Stampa, 17.09.2009: CTCU: disponibile fra qualche mese il calcolatore  |
| <u>Tariffe elettriche: Precluso il diritto alla trasparenza per i clienti di SEL ed AE</u><br>Stampa, 15.09.2009: Il CTCU chiede di richiamare i vertici al loro dovere!  |
| <u>Imparare per tempo un corretto rapporto con il denaro</u><br>Stampa, 11.09.2009: Il CTCU invita a formare competenze già nella scuola - Il "Libretto contabile on line" e la guida "Saper investire", ottimi strumenti in questa direzione!  |
| <u>Al via la campagna "Vuoto a rendere, molto meglio!"</u><br>Stampa, 08.09.2009: L'impiego di bottiglie con il sistema di vuoto a rendere nell'ambito degli acquisti quotidiani costituisce un contributo concreto per la tutela dell'ambiente. Il Centro Tutela Consumatori e Utenti di Bolzano in collaborazione con l'Agenzia provinciale per l'ambiente nei mesi di settembre ed ottobre avvieranno una campagna di sensibilizzazione in questa direzione. |
| <u>Nessun ritrovamento di erba calderina nella rucola</u><br>Stampa, 07.09.2009: Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha effettuato dei controlli a campione delle confezioni di rucola in tutta la provincia. In nessuna delle confezioni controllate è stata trovata la velenosa erba calderina (Senecio vulgaris).  |
| <u>Trenitalia: passeggeri inbufaliti per le salatissime multe e la scarsa informazione sul costo dei biglietti!</u><br>Stampa, 04.09.2009: Il CTCU: sempre meglio avere con sé almeno 50 euro! L'Assessore al Traffico deve annullare tutti i verbali emessi solo in lingua italiana  |
| <u>Dalle dentiere scontate Made in India alle protesi al piombo cinesi: quando la globalizzazione arriva alla bocca</u><br>Stampa, 02.09.2009: "Corone" low cost montate a prezzi italiani. Le proposte del CTCU: modificare la legge in vigore introducendo la tracciabilità nelle protesi dentarie e l'obbligo di consegna al paziente della dichiarazione di conformità dei dispositivi odontoiatrici  |

## 10-2009

|  |
|--|
| <u>Cessione del quinto dello stipendio e della pensione</u><br>Stampa, 02.10.2009: Denaro facile, ma a che prezzo! Raddoppio dell'erogato in soli 5 anni - Il CTCU invita le aziende a collaborare per l'informazione preventiva |
| <u>Cessione dello stipendio</u><br>Stampa, 02.10.2009: Dati ed esempi casistici relativi alla cessione dello stipendio   |
| <u>Dal prossimo novembre operativo anche il bonus sulle bollette del gas</u><br>Stampa, 06.10.2009: CTCU: nessun beneficio agli evasori fiscali  |

|  |
|--|
| <u>Bottiglie "usa e getta": inquinanti e pericolose per la salute</u><br>Stampa, 08.10.2009: Il "vuoto a rendere" festeggia il suo ritorno sugli scaffali di vendita in Alto Adige.  |
| <u>STOP al caro tariffa del nuovo parcheggio dell'ospedale di Bolzano</u><br>Stampa, 09.10.2009: Il comitato contro la speculazione sul nuovo parcheggio dell'ospedale di Bolzano chiede un fattivo impegno dei consiglieri affinché le richieste dei quasi 15.000 firmatari della petizione trovino finalmente accoglienza. |
| <u>CTCU: niente ulteriori salassi per le famiglie!</u><br>Stampa, 12.10.2009: L'introduzione dei ticket nei consultori famigliari è un errore - Va rinforzata la prevenzione   |
| <u>X Sessione Programmatica tra Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU) e Regioni a Bari</u><br>Stampa, 14.10.2009: La crisi economica e il consumo consapevole. Partecipa anche il CTCU   |
| <u>Le "strane ed allegre" spese di AE</u><br>Stampa, 16.10.2009 - CTCU: gli utenti dell'Azienda chiedono chiarezza!  |
| <u>Visite ambulatoriali</u><br>Stampa, 20.10.2009: online i tempi di prenotazione  |
| <u>Crediti revolving: contratti poco trasparenti</u><br>Stampa, 21.10.2009: CTCU: importante sapere con precisione cosa si va a firmare  |
| <u>La democrazia ci "chiama"</u><br>Stampa, 22.10.2009: riduzione del sostegno economico a chi tutela i consumatori = meno tutela per le famiglie! Domenica l'occasione per dare un segnale forte a chi decide "tagli" sbagliati!  |
| <u>Aumento della tariffa rifiuti</u><br>Stampa, 27.10.2009: In una lettera aperta ai Sindaci il CTCU chiede di non seguire "l'automatismo" dell'aumento della tariffa rifiuti  |
| <u>Antitrust sanziona Sorgenia per pratiche commerciali scorrette</u><br>Stampa, 28.10.2009: La società venditrice di energia sanzionata per 350.000 euro  |
| <u>Giornata mondiale del risparmio 2009: la priorità assoluta è la sicurezza del risparmio</u><br>Stampa, 30.10.2009: Il sistema finanziario non è ancora al servizio della comunità   |

## 11-2009

|   |
|---|
| <u>Novità per gli ascensori condominiali</u><br>Stampa, 02.11.2009: Con il primo settembre 2009 è entrato in vigore il D.M. 23 luglio 2009 concernente il miglioramento della sicurezza degli ascensori realizzati anteriormente alla direttiva 95/16/CE. Si tratta in pratica degli ascensori in servizio non contraddistinti dal marchio CE.              |
| <u>Vittoria del CTCU: L'Antitrust sanziona l'Ordine dei Dentisti di Bolzano</u><br>Stampa, 03.11.2009: Stabilita l'illiceità del comportamento dell'Ordine: vietare la pubblicazione delle tariffe integra lesione del principio di concorrenza - accolte le tesi in difesa dei diritti dei consumatori   |
| <u>Anche noi vogliamo "Paul 1°" a scuola!</u><br>Stampa, 05.11.2009: Un piccolo apparecchio inventato da una scuola Waldorf in Germania e battezzato "Paul 1°" lancia un segnale acustico se individua un cellulare acceso, ricordando al suo proprietario di spegnerlo completamente.  |
| <u>Mutui in odore di usura: possibili ingenti rimborsi</u><br>Stampa, 06.11.2009: Gli inquirenti indagano - CTCU a consumatori ed aziende: verificate i tassi dei vostri mutui! Il CTCU chiede la convocazione urgente dell'Osservatorio sul Credito presso il Commissariato del Governo  |
| <u>Tabella soglie di usura</u><br>Riepilogo soglie di usura per mutui variabili 1997 - 2009   |
| <u>Contro la decisione di ridurre il contributo provinciale all'attività del CTCU</u><br>Stampa, 12.11.2009: Il Consiglio Provinciale si faccia sentire presso la Giunta Provinciale! Il CTCU continuerà comunque anche in futuro a difendere e rappresentare in modo professionale, competente e battagliero gli interessi dei consumatori della provincia |
| <u>Comparazione Interspar/Iperpoli di BZ e TN</u><br>Stampa, 13.11.2009: Prime scaramucce sui prezzi tra i due gruppi della grande distribuzione: ancora inavvertibili i vantaggi per i consumatori   |
| <u>Rimborsi IVA 10% sulla tassa rifiuti</u><br>Stampa, 16.11.2009 - CTCU: necessario un intervento urgente del Governo! Attenzione al termine tassativo di 60 giorni per l'eventuale ricorso davanti alla Commissione Tributaria!   |
| <u>Rilevazione mutui novembre 2009</u><br>Stampa, 17.11.2009: Euribor ancora in calo - Spread in aumento - Interessante la formula "variabile con tetto massimo"  |
| <u>Rilevazione mutui novembre 2009</u><br>Stampa, 17.11.2009: La tabella con i dettagli della rilevazione   |
| <u>Riforma dei servizi pubblici locali essenziali: nessuna svendita del "bene pubblico"!</u><br>Stampa, 18.11.2009: CTCU: i politici locali devono dire di no alla privatizzazione selvaggia - Partecipazione attiva di chi tutela gli utenti e "Carte della qualità" - Gli annunciati aumenti tariffari a Bolzano vanno annullati                          |

|  |
|--|
| <p><u>Marketing telefonico – Eliminato il divieto di fare pubblicità</u><br/>Stampa, 24.11.2009: Il CTCU, preoccupato per le conseguenze, si rivolge alla Commissione Europea</p>  |
| <p><u>Incongruenze nella certificazione CasaClima</u><br/>Stampa, 26.11.2009: Tra i compiti del Centro Tutela Consumatori è previsto anche l'impegno volto a garantire il rispetto delle istanze sociali nei rapporti tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione. I servizi offerti da quest'ultima non possono d'altronde prevedere adempimenti burocratici sproporzionati.</p> |
| <p><u>Nessun accesso ai dati bancari europei</u><br/>Stampa, 27.11.2009: Lunedì l'UE intende firmare un'intesa con gli USA per legalizzare l'accesso ai dati bancari dei cittadini europei - Il CTCU chiede ufficialmente al Sig. Ministro dell'Interno di prendere le distanze da un simile proposito e chiede ai Parlamenti italiano ed europeo di bloccare questa decisione</p>   |

## 12-2009

|  |
|--|
| <p><u>"Manager di famiglia" dell'anno</u><br/>Stampa, 03.12.2009: Ben 4.850 utenti si sono registrati sul sito <a href="http://www.contiincasa.centroconsumatori.it">www.contiincasa.centroconsumatori.it</a> al fine di tenere sotto controllo il proprio bilancio familiare tramite l'uso del libretto contabile online. I due partecipanti più diligenti sono stati nominati "Manager di famiglia dell'anno", e sono stati premiati quest'oggi con un premio in denaro.</p> |
| <p><u>Riparte l'iniziativa "Prezzi trasparenti online"</u><br/>Stampa, 04.12.2009: Dopo il parere positivo espresso dall'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato il CTCU rilancia la propria iniziativa, che mira a rendere confrontabili i prezzi delle prestazioni odontoiatriche in Alto Adige</p>   |
| <p><u>Ferrovie: Basta tagli a tratte interregionali!</u><br/>Stampa, 09.12.2009: Basta con i tagli alle tratte interregionali! Intanto alla stazione di Bolzano accade l'incredibile! E ancora: stazioni senza WC</p>  |
| <p><u>Nuovi diritti per i passeggeri ferroviari nell'Unione Europea</u><br/>Stampa, 10.12.2009: È entrato in vigore il 3 dicembre scorso il Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai "diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario"</p>   |
| <p><u>Il CTCU ripete le analisi del "vin brulé" nei mercatini</u><br/>Stampa, 15.12.2009: migliora la qualità dei vini - la bevanda resta dolcissima e ... cara!</p>   |
| <p><u>Caro tariffa del nuovo parcheggio dell'ospedale di Bolzano</u><br/>Stampa, 18.12.2009: basta con le promesse mancate!</p>  |
| <p><u>Investire i propri risparmi in un impianto fotovoltaico</u><br/>Stampa, 28.12.2009: non solo un aiuto per l'ambiente ma anche un guadagno per le proprie tasche</p>  |
| <p><u>A partire da dicembre aumentano i massimali per la RC-Auto</u><br/>Stampa, 30.12.2009: In seguito alle nuove normative a partire da dicembre verranno aumentati per legge i massimali delle polizze assicurative auto.</p>   |

## La Vostra opinione ci sta a cuore!

Siamo molto interessati alle reazioni dei consumatori nei confronti dell'offerta di informazioni online del CTCU, tanto che la nostra homepage presenta da qualche tempo un tool per il "voting". Questi i risultati raccolti nel 2008 dalle indicazioni dei consumatori.

|  |   |
|--|---|
| Siete soddisfatti dell'offerta informativa del sito?             | <b>83,23%</b> di pareri "molto soddisfatti" o "soddisfatti" |
| Siete soddisfatti del nostro servizio?                           | <b>79,04%</b> di pareri "molto soddisfatti" o "soddisfatti" |
| Siete soddisfatti dell'esito del Vostro problema consumeristico? | <b>61,07%</b> di pareri "molto soddisfatti" o "soddisfatti" |

## Sedi staccate e sportello mobile

### **Merano (Comunità Comprensoriale Burgraviato)**

Ore di apertura settimanali: 19

Argomenti più richiesti: telefonia, consulenza sul budget, assicurazione e diritto dei consumatori

Inoltre i sono tenuti regolari incontri nelle varie circoscrizioni.

### **Silandro (Comunità Comprensoriale Val Venosta)**

Ore di apertura settimanali: 3

Argomenti più richiesti: telefonia ed assicurazione

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di "Teleradiovinschgau".

### **Brunico (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)**

Ore di apertura settimanali: 12,5

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazione e diritto dei consumatori

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

### **Vipiteno (Comunità Comprensoriale Wipptal)**

Ore di apertura settimanali: 7

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazione e servizi

### **Bressanone e Chiusa (Comunità Comprensoriale Val d'Isarco)**

Ore di apertura settimanali: 7

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazione e abitare/costruire/energia

### **Val Badia (Comunità Comprensoriale Val Pusteria)**

Ore di apertura settimanali: 2

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Inoltre regolare appuntamento sulle frequenze di Rai Ladinia.

### **Egna (Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina)**

Ore di apertura settimanali: 2

Argomenti più richiesti: Telefonia ed assicurazioni

### **Bolzano: Sportello del Consumatore (Comune Bolzano)**

Ore di apertura settimanali: 1 (2 ore ogni 2 settimane)

Argomenti più richiesti: telefonia e banche/servizi finanziari

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

### **Lana (Comune Lana)**

Ore di apertura settimanali: 0,5 (2 ore al mese)

Argomenti più richiesti: telefonia, assicurazioni e diritto dei consumatori

Inoltre sono stati regolarmente pubblicati degli articoli sul bollettino comunale.

### **Trento: CRTCU (Provincia di Trento)**

Ore di apertura settimanali: 20

Argomenti più richiesti: telefonia e mutui

Inoltre intenso lavoro di pubbliche relazioni in Trentino (vedi [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)).

### **Sportello Mobile del Consumatore a Trento**

Seguendo l'esempio di Bolzano, anche a Trento è stata istituita una struttura di consulenza mobile, che fa tappa nei comuni più importanti.

### **Val Gardena (KVW/ACLI)**

In Val Gardena si sono tenute alcune ore di consulenza per i consumatori.

### **Sportello Mobile del Consumatore**

Totale fermate nelle città e nei paesi altoatesini: 176

Argomenti più richiesti: telefonia e diritto dei consumatori

Fermate a: Aldeno, Appiano, Auna di Sotto, Barbiano, Bolzano, Bressanone, Brunico, Caldaro, Chiusa, Colma, Egna, Gudon, Lagundo, Laion, Laives, Lana, Lasa, La Villa, Latzfons, Malles, Merano, Naturno, Nova Ponente, Ora, S. Leonardo, S. Martino, S. Walburga, Senale - S. Felice, Sinigo, Sluderno, Termeno, Tires, Val d'Ega, Vandoies, Verdines, Villandro, Vipiteno

## Nomi, cifre, fatti

### Aderiscono al CTCU le seguenti associazioni:

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

e 7.213 ulteriori soci singoli. Nel 2009 si è tenuta un'assemblea dei soci.

### Membri del direttivo:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Presidente:         | Maurizio Albrigo                              |
| Vice presidente:    | Heidi Rabensteiner                            |
| Membri:             | Maria Federspiel, Martin Wieser, Alfred Ebner |
| Direttore:          | Walther Andreas                               |
| Revisori dei conti: | Arthur Stoffella, Josef Wierer, Alois Burger  |

Il comitato direttivo nel 2009 si è riunito 11 volte.

### Comitato provinciale per la tutela dei consumatori:

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Presidente:                | Luis Durnwalder   |
| Camera di Commercio:       | Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta      |
| Centro Tutela Consumatori: | Walther Andreas, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello, Heidi Rabensteiner |
| Segreteria:                | Elisabeth Spergser  |

## Riepilogo finanziario

### Entrate 2009

| Provenienza                                     |              | ± 2009 |
|---|--------------|--------|
| Provincia                                       | 450.000,00   | ± 0%   |
| Contributi progetti ed informazione consumatori | 928.448,56   | - 9%   |
| Risorse proprie                                 | 127.636,38   | + 3%   |
| Gesamt  | 1.506.084,94 | - 6%   |

### Uscite 2009

|  |         |
|--|---------|
| Projekte/progetti (samt Personal/compreso personale) | 49,33 % |
| Personal/personale                                   | 36,57 % |
| Betriebskosten/costi gestione                        | 8,28 %  |
| Honorare/onorari                                     | 2,29 %  |
| Verwaltungskosten/costi amministrativi               | 2,17 %  |
| Diensträume/locali                                   | 1,36 %  |

### Collaboratori (al 31.12.2009)

|  | Tempo pieno | Part-time |
|--|-------------|-----------|
| <u>Centro Tutela Consumatori Utenti</u>                                    |             |           |
| Direttore  | 1           |           |
| Consulenti All-Round   | 5           | 6         |
| Segreteria / prima consulenza  | 1           | 4         |
| Collaboratori a progetto   |             | 2         |
| <u>Centro Europeo Consumatori</u>  |             |           |
| Direttrice   | 1           |           |
| Consulenti all-round   | 2           | 2         |
| Segreteria   |             | 1         |
| <u>Sedi esterne</u>  |             |           |
| Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Brunico, Vipiteno, val Badia, Trento | 5           | 6         |
| Collaboratori occasionali  |             | 6         |
| <b>Totale</b>  | <b>15</b>   | <b>24</b> |

**Collaboratori volontari: 42**

## **Dove trovarci**

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

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

- Sportello Alimentazione: lunedì 14-17
- Sportello Casa  
Consulenza giuridica:  
lunedì e mercoledì ore 10-12, lunedì e martedì 14-17, tel.: 0471-303863  
Consulenza tecnica:  
martedì ore 9-12 e 14-17, tel.: 0471-301430  
Consulenza per questioni condominiali:  
martedì 15-17, giovedì e venerdì 10-12, tel. 0471-975597
- Consulenza consumo critico / elettromog  
lunedì e martedì ore 10-12 e 16-18, tel.: 0471-941465

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

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

**Centro affiliato a Trento:** CRTCU: da lunedì a venerdì 10-12 e 15-17

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

**Merano:** da lunedì al venerdì ore 8.30-12.15

**Silandro:** lunedì dalle 14.30 alle 17.30

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

**Chiusa:** 4° mercoledì del mese dalle 9 alle 12

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

**Brunico:** lunedì 9.00 - 12.00 e 14.30 - 18.00, mercoledì ore 15.00 - 18.00, giovedì ore 9.00 - 12.00

**Val Badia:** Giovedì dalle 9.30 alle 11.30

**Egna:** giovedì 15-17

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

**Bolzano:** ogni venerdì dalle 10 alle 12

**Lana:** ultimo lunedì del mese dalla ore 17 alle 19

### **Sportello mobile:**

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

### **Infopoints in Val Pusteria:**

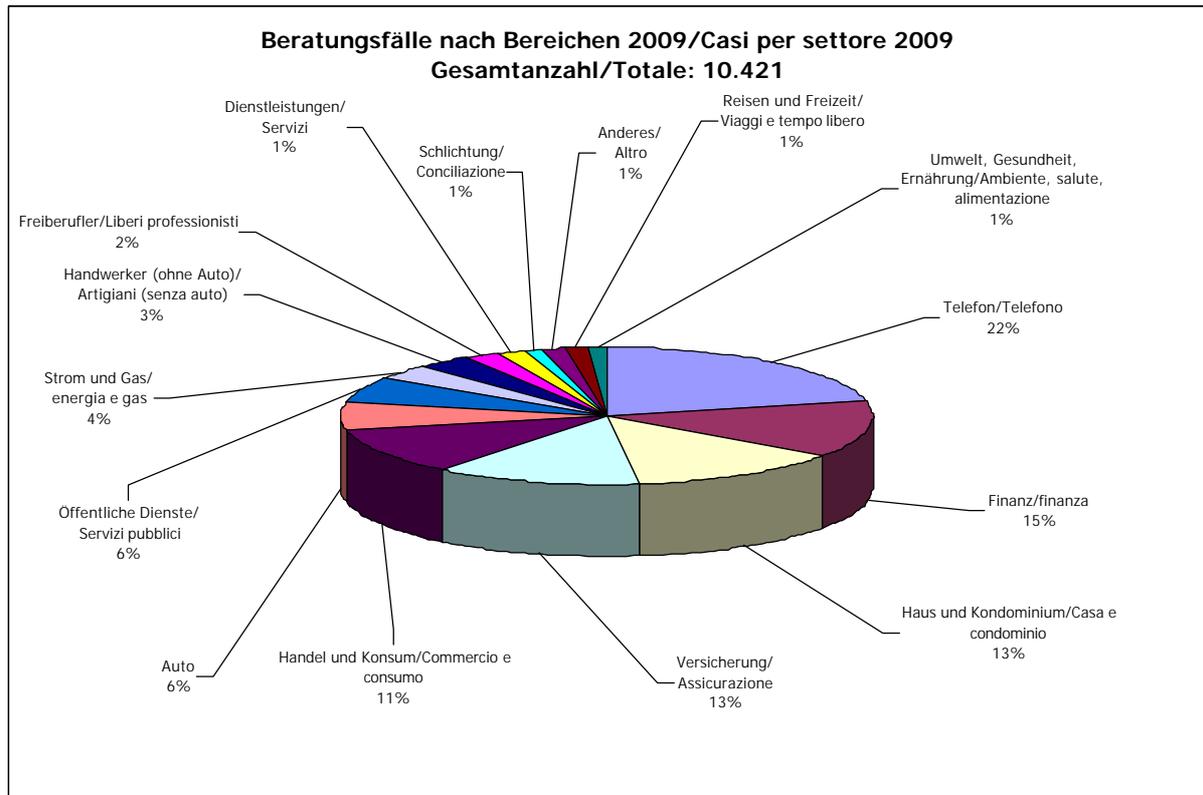
Sono stati allestiti 25 infopoints con informazioni utili nella zona Bressanone-Val Pusteria.

## **Übersicht Konsumentenkontakte**

| <b>Tipo di servizio</b>  | <b>2009</b>             | <b>2008</b>   | <b>%</b>   |
|--|-------------------------|---------------|------------|
| Consulenze   | 10.421                  | 8.613         | +21        |
| Richieste d'informazione:<br>(telefoniche, per lettera, per e-mail, personali)   | 17.267                  | 14.220        | +21        |
| Pubblicazioni distribuite  | (735.500)               | (817.250)     |            |
| Sportello mobile   | 4.990                   | 5.774         | -13        |
| Consulenza sul bilancio familiare e ai consumatori   | 5.510                   | 5.620         | -1         |
| Seminari, conferenze   | 3.508                   | 3.936         | -10        |
| Visite di alunni alla sede   | 2.048                   | 2.014         | +1         |
| Centro Europeo Consumatori:<br>(richieste d'informazione ed consulenze transfrontaliere esclusi opuscoli e newsletter) | 6.813                   | 5.358         | +27        |
| <b>Totale</b>  | <b>50.557</b>           | <b>45.535</b> | <b>+11</b> |
| <b>Totale valore recuperato nelle controversie</b>   | <b>956.600 € (+34%)</b> |               |            |

Visite sui siti [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it), [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) e [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org): **2.012.265** (5.513 per giorno), totale pagine visualizzate: 7.824.990, abbonati newsletter: 11.118; utenti libretto contabile online: 5.700

## Consulenze per settori



## Richieste d'informazione per settori

