



# Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



**Conti correnti:**  
trovare quelli giusti

Pagina 5



**Fipronil**  
nelle uova

Pagina 5



**Assicurati**  
senza saperlo?

Pagina 6



**Bloccati all'aeroporto,**  
cosa fare?

Pagina 7



Ambiente & salute

## Vita di plastica

### Un pianeta di plastica

Il regista austriaco Werner Boote nel suo documentario "Plastic Planet" del 2009 ci mostra quanto la plastica sia onnipresente nella nostra vita quotidiana, e quali siano i rischi ecologici e per la salute umana collegati all'uso di questo materiale artificiale.

Troviamo, infatti, prodotti di plastica dappertutto, dai giocattoli alle confezioni, dalle parti delle macchine all'elettronica fino ai vestiti confezionati con fibre sintetiche.

Molti oggetti di plastica vengono adoperati per periodi davvero brevi: un sacchetto di plastica, ad esempio, si utilizza in media soltanto per 25 minuti, ma per decomporsi completamente ci impiega addirittura alcuni secoli, nel caso in cui venga smaltito in modo non conforme, abbandonandolo, ad

esempio, nell'ambiente oppure in un corso d'acqua. E come se ciò non bastasse, per tutto questo tempo si protraggono anche le emissioni di sostanze nocive di cui lo stesso è composto.

### Ricette segrete

I materiali sintetici sono derivati del petrolio, del gas naturale e del carbone. La benzina grezza viene suddivisa in vari composti di idrocarburi attraverso specifici processi termici. I prodotti così ottenuti (etilene, propilene, butilene, ecc.) formano, attraverso determinate reazioni chimiche, dei polimeri ovvero molecole a catena lunga, come il polietilene o polipropilene. Per arrivare a determinate caratteristiche, ai polimeri vengono aggiunti additivi quali plastificanti, ritardatori di fiamma oppure sostanze antistatiche. Molte di queste sostanze sono nocive per la salute. Dal prodotto finito possono fuoriuscire queste sostanze e giungere anche nel corpo umano oppure disperdersi nell'ambiente. Particolarmente problematiche per il corpo umano sono le combinazioni fra sostanze ed ormoni (cd. interferenti endocrini): vengono, infatti, collegate all'insorgenza di molte malattie e disturbi vari, quali infertilità, malformazioni degli organi genitali, tumori, allergie ed asma. Alla plastica spesso vengono aggiunti anche i cd. ftalati, quali ammorbidenti e del bisfenolo A (BPA), ambedue qualificati come "ormone-attivi". Gli ftalati si trovano spesso in prodotti quali piscine per bambini o stivaletti in gomma, per renderli elastici più a lungo. Il bisfenolo A viene utilizzato anche per la produzione del policarbonato.

Ai consumatori non è però normalmente chiaro quali additivi siano contenuti in un dato materiale sintetico. Spesso nemmeno lo stabilimento che lo produce conosce l'esatta composizione della materia prima utilizzata e lavorata, perché nell'industria dei sintetici i segreti di fabbricazione sono protetti molto bene.

### Le materie sintetiche più diffuse e la loro etichettatura

Per permettere un riciclaggio migliore molti materiali vengono contrassegnati con un "codice di riciclaggio". Il codice è composto dal simbolo del riciclaggio con le tre frecce, un numero e spesso anche un'abbreviazione del materiale stesso.



PE-LD



PE-HD



PP



PVC



PS



PET



O

Il **Polyetilene (PE)** viene utilizzato nella produzione di bottiglie, sacchetti, pellicole, stoviglie e molti altri prodotti. Si distingue in LD - "low density", ovvero a bassa densità, e HD - "high density", ovvero ad alta densità.

Il **Polypropilene (PP)** viene utilizzato nella produzione di imballaggi per alimenti, di sacchetti, di apparecchi medicinali, di tessuti idrorepellenti e di molti altri prodotti.

Il **cloruro di polivinile (PVC)** viene utilizzato, come PVC duro, nella produzione di tubi di scarico, di finestre o simili, e come PVC morbido in quella di giocattoli, di tubi di gomma, di teli per autocarri, di barche gonfiabili, di guarnizioni, di pavimenti e di molto altro.

Il **Polistirolo (PS)** viene utilizzato nella produzione di polistirene, di pellicole, di imballaggi, di barattoli dello yogurt, di stoviglie monouso e di molti altri prodotti.

Il **Polietilene tereftalato (PET)** viene utilizzato nella produzione di bottiglie, di imballaggi di alimenti e di cosmetici, di tessuti di poliestere e di molti altri prodotti.

Altre materie sintetiche (**O** = "Other", ovvero "altri") come il poliuretano (PU), il policarbonato (PC), poliammide (PA), l'acrilonitrile butadiene stirene (ABS) ecc.

Il poliuretano (PU) viene usato per produrre schiume (come per materassi, sedili di automobili, spugnette da cucina, isolanti, ...)

### I rifiuti dove vanno?

La raccolta differenziata è ormai un "must". I Comuni oppure le aziende incaricate di gestire il servizio rifiuti informano in dettaglio la cittadinanza. Ad esempio, SEAB (Servizi Energia Ambiente Bolzano SpA) mette a disposizione l'app per smartphone "Junker", che aiuta, in modo facile e veloce, a prevenire errori nell'effettuare la raccolta differenziata.



[www.junkerapp.it](http://www.junkerapp.it)



e tessili (elastan o spandex) e molti altri prodotti.

**Il policarbonato (PC)** viene usato per produrre stoviglie resistenti al calore, custodie di CD, contenitori per alimenti e per molti altri prodotti.

**Il poliammide (PA, "nylon")** viene usato per produrre fibre tessili, palloncini, vele, paracaduti, corde per strumenti, lenze, corde e molti altri prodotti.

**L'acrilonitrile butadiene stirene (ABS)** viene usato per produrre parti di automobili, parti

elettroniche, giocattoli (ad es. Lego), gusci di computer ed elettrodomestici, attrezzi sportivi (sci, snowboard) e per molti altri prodotti.

**Quali materie sintetiche sono problematiche?**

Vengono considerate problematiche in particolare il cloruro di polivinile (PVC) ed il policarbonato (PC). Anche il polistirolo (PS), il poliuretano (PU) ed il polietilene tereftalato (PET) sono problematici per alcuni aspetti (vedi tabella sotto).

PVC	Il PVC morbido è composto da ammorbidenti fino al 50%. Questi evaporano (e si ha il tipico odore di plastica), oppure fuoriescono con il contatto o nel corso dei lavaggi. Nella produzione del PVC vengono liberate sostanze cancerogene, e quando viene bruciato si formano diossine, pure tossiche. Il riciclaggio è reso difficile dai molteplici additivi utilizzati.
PC	Il policarbonato viene prodotto con l'ausilio del bisfenolo A (BPA). BPA è un ormone-attivo e viene rilasciato dal materiale sintetico.
PS	Nella produzione di PS vengono usati e anche liberati composti cancerogeni. Il riciclaggio risulta difficile, la combustione è problematica.
PU	Il riciclaggio di PU è difficile. Nella combustione si formano molteplici sostanze chimiche tossiche. Nelle discariche si formano sostanze tossiche durante il processo di decomposizione.
PET	Le bottiglie in PET, dopo un certo lasso di tempo, sprigionano sostanze nocive per la salute ed ormoni-attivi.

**Bisfenolo A (BPA)**

Il bisfenolo A è una sostanza chimica importante per l'industria. Viene utilizzato, in particolare modo, per la produzione di policarbonato e di resine epossidiche.

Il BPA è ormone-attivo, e influisce sul sistema ormonale di uomini e animali, in quanto all'interno del corpo si lega ai ricettori ormonali. Il BPA agisce in maniera simile all'ormone femminile estrogeno. Con ciò viene aumentato l'effetto degli ormoni sessuali femminili, mentre viene indebolito l'effetto degli ormoni sessuali maschili e degli ormoni tiroideali.

Il BPA è stato rinvenuto pressoché ovunque: nell'aria, nella polvere, nei corsi d'acqua, nel mare, nell'acqua potabile proveniente da serbatoi in plastica ed anche nel corpo umano (nelle urine, nel sangue, nel liquido amniotico, nell'utero e nel sangue del cordone ombelicale). Si presume che il BPA venga assunto in via principale attraverso gli alimenti, che a loro volta sono venuti a contatto con la sostanza tramite le confezioni o i contenitori. Stando ai risultati di certi studi, già piccolissime quantità possono danneggiare la salute e disturbare il sistema ormonale umano. E' ipotizzato anche un nesso con malattie come diabete, disturbi cardio-vascolari e comportamenti disadattati nei bambini. Associazioni di tutela dell'ambiente come GLOBAL 2000 chiedono un divieto di BPA a livello comunitario. Fino ad oggi, singoli Stati membri hanno vietato l'utilizzo di BPA in determinati prodotti come confezioni per alimenti o prodotti per bambini (come i ciucci).

**Trovate informazioni dettagliate** sui cd. interferenti endocrini sul sito del Ministero dell'ambiente, <http://www.minambiente.it/pagina/il-decalogo>.

**Come evitare i prodotti in plastica dannosi:**

- rinunciate del tutto a prodotti di cloruro di polivinile (PVC) e policarbonato (PC), nonché a prodotti con un forte odore di plastica;
- per molti prodotti in PVC esistono alternative più rispettose per l'ambiente, come ad esempio pavimenti in linoleum al posto di pavimenti in PVC, oppure tendine doccia e tovaglie di materie sintetiche senza PVC o di cotone cerato;
- gli alimenti non andrebbero scaldati in contenitori di plastica, neanche nel microonde;
- preferite acqua del rubinetto e bevande nelle bottiglie "a rendere". Negli spostamenti usate bottiglie di vetro oppure di acciaio, in modo da mettere fuori uso le bottiglie in PET;
- i contenitori per alimenti o le "lunch-box" sono fatte spesso di policarbonato (codice di riciclaggio 07, spesso con l'abbreviazione PC). Sostituitele con contenitori in vetro, come, ad esempio, vasetti per le composte usate o lunch-box in acciaio. Se comprate contenitori di materiale sintetico, abbiate cura di scegliere quelli con l'indicazione "BPA-free". Contenitori vecchi e graffiati vanno smaltiti.
- Chi porta sempre con se una borsa per la spesa non ha bisogno di sacchetti di plastica monouso.



Walther Andreas, Direttore del CTCU

**L'Europa e i consumatori**

A metà settembre, in un discorso al Parlamento europeo, il Presidente della Commissione Europea Jean-Claude Juncker ha commentato la situazione attuale dell'Unione Europea. Fra le altre cose, Juncker ha promesso WiFi libero, prezzi del latte equi e più investimenti. Tante belle parole, pochi i punti concreti. La situazione, in realtà, è piuttosto scoraggiante: alta disoccupazione, stipendi in calo, problema dei rifugiati, terrorismo, problemi ambientali, l'euro. Alcuni osservatori hanno analizzato attentamente il discorso: la parola "consumatori" è stata usata una volta sola! Peccato che i cittadini europei siano anche - tutti - "consumatori". Per rafforzare la fiducia che cittadini ripongono nell'idea stessa di Europa, andrebbe spiegato meglio il valore aggiunto che tale idea porta con sé. E lo stesso si forma soprattutto nelle singole regioni, in loco. I cittadini vivono l'Europa come esperienza, in ultima ratio, positiva, come ad esempio nel caso della storia infinita, poi andata a buon fine, dell'abolizione dei costi di roaming nelle telecomunicazioni; più spesso viene però vissuta anche come negativa. In un incontro tenutosi a Bruxelles a fine settembre scorso, nell'ambito della riunione annuale della rete NEPIM fra le Associazioni regionali di tutela dei consumatori (fra loro anche il CTCU) il punto dolente che è emerso con chiarezza è stato il seguente: "Da due anni la politica dei consumatori si trova in una fase di completo stallo. L'attuale Commissione Europea pilotata da Juncker non reagisce nemmeno a pesanti infrazioni al diritto comunitario, quale ad esempio il recente scandalo delle uova al fipronil oppure il recente caso di RyanAir, che ignora i diritti dei passeggeri, pur garantiti da norme europee."

L'Europa può essere „una casa sicura per i suoi cittadini quando si basa sui propri valori, se va fiera di quanto raggiunto: pace, libertà, non per ultima, la libertà di espressione, benessere per tanti, anche se non per tutti“ ha spiegato il Presidente Juncker. Ma è forte soltanto se eretta sui principi dello Stato di diritto, e continua a sviluppare tali principi a favore dei cittadini. Solo così si potrà evitare un mercato interno "à la carte", fonte di alienazione per molti cittadini. E in questo contesto, è molto dura continuare a sopportare l'ingenuità mostrata dai vertici comunitari negli ultimi anni.



 Servizi finanziari**Onecoin:**

## sanzione da 2.595.000 euro

**L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM) ha accertato che la società One Life Network Ltd, con il supporto di altri professionisti, ha attuato un sistema di vendita piramidale e promozioni ingannevoli.**

Da più di un anno al CEC Italia si rivolgono consumatori che chiedono informazioni sulla cd. criptovaluta Onecoin, quale presunta forma (redditizia) d'investimento, abbinata a dei pacchetti di formazione. I consumatori hanno segnalato che l'attività promozionale della società era incentrata sulla promessa di lauti guadagni: se un consumatore acquistava, ad esempio, un pacchetto di formazione (denominato infinity trader) al costo di € 27.350, egli avrebbe guadagnato in due anni 3 milioni di euro, secondo quanto costantemente pubblicizzato in eventi, su siti internet, i social e Youtube.

Dopo una segnalazione dell'agosto 2016 del CTCU, che gestisce il CEC a Bolzano, l'AGCM ha aperto un procedimento nei confronti di alcuni professionisti che tramite siti internet locali, quali [www.onecoinsuedtirol.it](http://www.onecoinsuedtirol.it) e [www.onecointaliaofficial.it](http://www.onecointaliaofficial.it) contribuivano a promuovere ancor più diffusamente, a livello regionale, tale sistema di vendita.

In riferimento a questa moneta virtuale l'AGCM ha accertato due pratiche commerciali scorrette: una concernente le modalità con le quali si presentavano le caratteristiche del prodotto offerto ed una relativa al sistema di vendita a carattere piramidale.

Sono state comminate le seguenti sanzioni: ONE LIFE NETWORK LTD (€ 2.000.000), ONE NETWORK SERVICES LTD (€ 500.000), Easy Life S.r.l. (€ 80.000), i registrants dei siti [onecoinsuedtirol.it](http://www.onecoinsuedtirol.it), [onecointaliaofficial.it](http://www.onecointaliaofficial.it), [onecointalia.com](http://www.onecointalia.com). (€ 5.000 ciascuno).

### Cosa possono fare gli interessati?

Secondo quanto affermato da OneLife, i membri di questo sistema in Italia sarebbero oltre 51.000. "Dobbiamo fare qualcosa per bloccare alla radice la nascita di schemi a matrice piramidale come quello di OneCoin", afferma Walther Andreaus, direttore del CTCU e prosegue "Per questo motivo ora mettiamo a disposizione dei consumatori una lettera-tipo gratuita da inviare a One Network Services LTD, invitando la società a restituire gli importi versati", afferma e prosegue "Non possiamo accettare che a fronte di poche persone che si sono arricchite a dismisura, ci siano migliaia di utenti danneggiati". Come si legge nel provvedimento dell'AGCM infatti "la società ONE NETWORK SERICE LTD ha preso parte alla realizzazione della pratica in modo attivo, essendo indicata nella documentazione promozionale come referente del sistema".

"One Life Network LTD ha la propria sede

legale in Bulgaria, pertanto chiederemo assistenza anche ai nostri colleghi del CEC Bulgaria e segnaleremo il tutto alle autorità competenti a livello UE", spiega Monika Nardo, coordinatrice del CEC di Bolzano. Della questione OneCoin si sono già occupate altre autorità in diversi paesi. "Abbiamo bisogno di segnalazioni e documentazione in modo da poter eventualmente anche interessare le Procure della Repubblica competenti", spiega ancora Andreaus e prosegue "In caso di un eventuale sequestro di denaro, aver inviato una richiesta di rimborso è sicuramente meglio che rimanere inattivi e non combattere per i propri diritti!". "Per questo motivo invitiamo tutti i consumatori coinvolti a scaricare la lettera-tipo da [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) o [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)", conclude Monika Nardo.

 Servizi finanziari

## Crollo del prezzo delle azioni della Banca Popolare dell'Alto Adige

A fine agosto la Banca Popolare dell'Alto Adige aveva comunicato di aver chiesto l'ammissione alla negoziazione delle proprie azioni sulla piattaforma Hi-MTF a far data dal prossimo 25 settembre. La negoziazione delle azioni era stata sospesa nell'autunno 2016, poco prima della trasformazione della forma societaria della Banca. Il nuovo prezzo di avvio è stato fissato in 15,30 euro, per il quale, secondo la Banca, vi sarebbe un parere di congruità.

Questo valore è il quarto assegnato all'azione negli ultimi 18 mesi:

- aprile 2016: il **CdA della Banca** propone all'Assemblea **€ 19,65**
- novembre 2016: **€ 12,10** per gli azionisti che vogliono recedere dalla Società con range fra € 11,09 ed € 15,08;
- dicembre 2016: **alcuni azionisti contestano tale prezzo** e chiedono al Tribunale una nuova determinazione;
- giugno 2017: **il perito incaricato dal Tribunale determina il prezzo in € 14,69;**
- agosto 2017: **la Banca cita gli azionisti** che hanno chiesto la ridetermina del prezzo, **contestando il valore di € 14,69**, indicandolo come non corretto;
- agosto 2017: **€ 15,30** (prezzo di avvio sulla piattaforma di negoziazione comunicato dal CdA della Banca, entro il range di € 12,10 e 16,30).

Il susseguirsi dei vari, diversi valori mostra chiaramente che nella determinazione degli stessi è stato perseguito unicamente gli "interessi" della Banca. Fino ad un certo punto, la cosa appare anche legittima e comprensibile. Diventa assai meno comprensibile se si considera che, nell'arco di un solo mese, dapprima viene contestato, addirittura giudizialmente, il valore fissato con la perizia giurata perché troppo alto, e successivamente viene fissato un prezzo di avvio per le negoziazioni sulla nuova piattaforma che supera il valore contestato di 61 centesimi.

Più grave poi il fatto che la determinazione di questo nuovo prezzo di avvio risulta in netto contrasto con le dichiarazioni fatte dai vertici della Banca lo scorso autunno.

A numerosi clienti, nel corso di colloqui in banca, era stato assicurato che potevano tranquillamente attendere il riaprirsi delle negoziazioni tramite la piattaforma, e poi vendere le loro azioni "come di consueto" al prezzo di ca. 19 euro.

Al CTCU si stanno attualmente valutando tutte le possibili opzioni. Il 25 settembre si è tenuto un incontro pubblico con gli azionisti, in cui sono stati chiarite le possibili strategie di azione.

**Ambiente & salute**

## I tempi di attesa per le visite specialistiche presso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige si allungano: pazienti attendono anche fino a 251 giorni!

Di continuo, i pazienti altoatesini si lamentano dei lunghi tempi d'attesa nelle strutture sanitarie della provincia, sia per quanto riguarda le visite specialistiche che per interventi ed operazioni.

Fissato in un accordo del 2008, l'Assessorato alla Sanità, l'Azienda Sanitaria ed il CTCU avevano concordato di rendere pubblicamente accessibili ai cittadini, tramite internet, i tempi d'attesa, al fine di intervenire per poterli abbreviare. Nel 2009 è stata creata l'apposita banca dati ([www.sabes.it](http://www.sabes.it)) e si è proceduto alla pubblicazione della prima rilevazione. Il CTCU ha confrontato ora i dati di settembre 2009 con quelli di luglio 2017. Il risultato non è positivo: i tempi di attesa per le visite in tutti gli ospedali della provincia sono

aumentati, in media, di 2,5 giorni. Il tempo di attesa più lungo si registra a Bolzano con una media di 81,14 giorni, mentre l'attesa, in media, più breve si ha a Vipiteno con 33,7 giorni. Confrontando gli sviluppi dal 2009 al 2017, è sempre Vipiteno il „primo della classe“. L'attesa media, dal 2009, è scesa di 13,53 giorni. Palma nera è l'ospedale di Bressanone, dove nello stesso periodo, i tempi medi di attesa sono aumentati di 17,53 giorni (per i dettagli si veda il ns. sito). Va però sempre tenuto conto che i tempi d'attesa variano molto a seconda della prestazione richiesta e a seconda dell'ospedale in cui essa viene prestata. Le tabelle mostrano anche che i tempi d'attesa, se confrontati con i valori del 2009 e 2014, hanno subito un continuo aumento. Per chi, invece, prenota una visita privata (cd. attività intramoenia, dove i medici dell'Azienda Sanitaria possono cioè svolgere la libera professione), i tempi d'attesa sono però più brevi. Esempio dermatologia: tempo di attesa visita "standard" va da 97 - 194 giorni, visita privata 6 giorni. Il CTCU constata, con rammarico, che si conferma dunque la tendenza verso una servizio sanitario "a due velocità" e continuerà quindi a monitorare la situazione.



Ospedale	2009	2014	differenza 2009-14	2017	differenza 2009-17
San Candido	28,2	32,6	4,4	41,57	13,37
San Candido	28,2	56,8	23,9	50,29	17,39
Merano	37,8	42,8	5	53,14	15,34
Vipiteno	47,1	44,4	-2,7	33,57	-13,53
Silandro	47,2	38,8	-8,4	34,93	-12,27
Brunico	49,3	53,3	4	46,5	-2,8
Bolzano	80,6	69,4	11,2	81,14	0,54
Media	46,16	48,30		48,73	

I dettagli del confronto si possono trovare su [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

**Assicurazione & previdenza**

## Evitate ingenti perdite grazie all'intervento del CTCU

**Un consumatore si vede restituiti premi per 17.250 euro!**

Una casistica tipica che durante gli incontri con i consulenti del CTCU emerge non di rado è quella dell'accensione di più polizze vita nello stesso momento, a singoli consumatori, senza magari che questi ne fossero consapevoli. La domanda che gli interessati sottopongono in questi casi ai consulenti è sempre la stessa: "Come posso uscire da questi contratti, senza perdere tutto il denaro investito?"

In un recente caso giunto all'attenzione del CTCU, una via d'uscita è stata trovata: ben quattro polizze sottoscritte da un consumatore che aveva chiesto l'aiuto dei consulenti

del CTCU sono stati, infatti, annullati dalla compagnia ed i premi versati – in totale ben 17.250 euro – interamente rimborsati.

Il tutto è stato possibile grazie alle informazioni che erano state fornite dal consumatore in occasione della stipula dei contratti e che risultavano essere riportate all'interno degli stessi documenti contrattuali. Al momento della sottoscrizione dei contratti, gli assicurati possono, infatti, compilare e consegnare alla compagnia dei "questionari", dove vengono fornite informazioni sul proprio stato di salute e sulla propria situazione patrimoniale. Nel caso concreto, il consumatore aveva correttamente indicato in detti questionari l'ammontare della somma che riteneva

**Diritto del consumo & mercato**

## Avvocati e onorari: ora il preventivo è d'obbligo anche senza richiesta esplicita del cliente

**Con l'entrata in vigore della Legge n. 124/2017 (Legge sulla concorrenza), viene previsto l'obbligo per gli avvocati di redigere un preventivo (scritto o digitale) di spesa per l'attività che andranno a svolgere in favore del cliente, anche senza richiesta esplicita di quest'ultimo.**

Teniamo a precisare che, nel rapporto con l'avvocato, anche il cliente si deve considerare "parte attiva" e deve quindi far valere i suoi diritti e richiedere e pretendere un preventivo il più dettagliato possibile per qualsiasi attività richiesta, sia essa anche una semplice consulenza.

L'avvocato è chiamato a redigere il preventivo, dopo aver eseguito un'accurata valutazione del caso e quindi si consiglia di riferire al professionista tutte le informazioni in proprio possesso, al fine di poter indicare, anche nel preventivo, costi per eventuali ulteriori attività che si rendessero eventualmente necessarie in un secondo momento (es. instaurazione di un processo in caso di mancato accordo stragiudiziale tra le parti). Il preventivo è obbligatorio per entrambe le parti, quindi l'avvocato dovrà attenersi al compenso indicato. Se dovessero sorgere circostanze non prevedibili al momento della stesura del preventivo il legale dovrà procedere alla stesura di un nuovo preventivo, spiegando al cliente il perché della modifica e della variazione dei prezzi, con la possibilità per il cliente di recedere dal contratto, così come per l'avvocato se il cliente non intende accettare le modifiche.

avrebbe potuto concretamente accantonare annualmente, per essere destinata agli investimenti. La somma dei premi da versare per le quattro polizze si è però rivelata nettamente superiore all'ammontare indicato: da qui la prova evidente che l'intermediario non aveva agito nell'interesse del consumatore, anzi aveva cercato di approfittarne! La compagnia assicuratrice si è quindi dichiarata disponibile ad annullare i contratti, ed ha restituito la somma di 17.250 euro (ripetiamo, il totale dei premi versati) al consumatore. L'annullamento è stato però possibile solamente grazie alle informazioni chiare rese dal consumatore nel questionario. Senza di esse, difficilmente si sarebbe potuto arrivare all'annullamento dei contratti. Presso il CTCU è disponibile un servizio di consulenza dedicato a questo genere di prodotti assicurativo-finanziari (per prenotazioni: tel. 0471-975597).




**Il clima chiama**

## Fipronil: meglio un uovo oggi...?

**Il Ministero della Salute: richiama alcuni lotti di uova nelle Marche - CTCU: gravi carenze nell'informazione tempestiva**

**Lo scandalo del fipronil si sta pian piano allargando. Anche in Italia infatti sono spuntate uova contaminate con questo insetticida. Quello che manca sono informazioni chiare ai cittadini. Il Centro Tutela Consumatori Utenti chiede che venga introdotto l'obbligo di etichettatura anche per le uova lavorate.**

Come si è scoperto soltanto in un secondo momento, le autorità belga già a giugno 2017 erano a conoscenza del primo caso sospetto. La Commissione Europea e gli altri Stati membri sono stati informati però soltanto il 20 luglio scorso, quindi circa 7 settimane più tardi. Soltanto in quel momento le autorità nazionali hanno potuto attivarsi per identificare i prodotti coinvolti e ritirarli dal mercato. E' lecito supporre che già prima del 20 luglio siano state commercializzate - e consumate - uova contaminate e prodotti lavorati che le contenessero. E non è da escludere che tali prodotti contaminati si trovino ancora in commercio o nelle dispense delle famiglie.

Anche a problematica ormai nota le autorità nazionali informano i consumatori soltanto "con esitazione, in modo poco chiaro e in parte contraddittorio", come afferma l'associazione tedesca Foodwatch.

Il Ministero della Salute riporta i risultati attuali sul proprio sito ogni due-tre giorni. Viene sì indicato il numero di campioni prelevati, ma le aziende coinvolte non vengono indicate per nome. In Alto Adige, l'Azienda Sanitaria, competente in materia, non informa affatto: una ricerca sul sito dell'ASL con la parola chiave "Fipronil" non porta a nessun risultato.

Il CTCU chiede, per l'ennesima volta, che l'obbligo di etichettatura delle uova venga esteso anche ai prodotti lavorati.



**Servizi finanziari**
**Online anche conti gratuiti**

## Conti correnti: ecco come trovare quelli convenienti

Il consueto confronto annuale dei conti correnti effettuato dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) mostra ancora una volta come una scelta oculata consenta concrete possibilità di risparmio sui costi, anche per quanto riguarda i servizi offerti. Con la migliore offerta del confronto, le famiglie che necessitano di un conto allo sportello spendono 140 euro all'anno in meno che con l'offerta più cara. Nel caso dei conti online, il potenziale di risparmio può arrivare addirittura a più di 190 euro. Qui, l'offerta più conveniente convince con un conto del tutto gratuito.

Accanto alle classiche voci di spesa, il confronto attuale ha portato alla luce alcune novità. Così, alcune banche iniziano ad addebitare costi per i bonifici ricevuti. Nello specifico, ogni versamento dello stipendio, pagamento della pensione, rimborso, ecc. viene per così dire "tassato" in entrata. Con la commissione indicata di 0,50 euro per ciascun bonifico, questa pratica può decisamente fare schizzare in alto le spese dei conti. Oltre a ciò, continua a fare la sua comparsa anche il servizio "CBill" offerto dal consorzio privato "CBI". Tale servizio mira, tra le altre cose, a sostituire i poco amati e ormai datati "bollettini postali". Fin qui, tutto bene. Meno bene appare la situazione sotto il profilo delle spese. Alcune banche esigono importi forfettari elevati per la messa a disposizione del servizio; altre invece richiedono solo le spese per l'effettivo utilizzo. Inoltre non è chiaro se le aziende che fanno ricorso al servizio (ad es.

aziende erogatrici di energia elettrica o amministrazioni pubbliche) devono offrire ai clienti anche altre possibilità di pagamento più economiche o gratuite.

Ecco i conti più economici per ogni profilo da noi confrontato:

- **Famiglie con conto sportello:** Cassa Rurale del Renon, 60,60 €
- **Famiglie con conto online:** ING Direct conto corrente arancio, 0 €
- **Conto base pensionati:** Poste Italiane conto pensionati, 0 €
- **Conto giovani:** ING Direct conto corrente arancio, 0 €



**Trasporti & comunicazioni**

## Sanzioni da 9 milioni di euro per i principali gestori telefonici

**Il CTCU esprime la propria soddisfazione, ma lancia un monito agli utenti delle telecomunicazioni!**

È di pochi giorni fa la notizia relativa alla sanzione irrogata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato a cinque dei principali operatori telefonici per complessivi 9 milioni di euro. Nel dettaglio sono state sanzionate Telecom, Vodafone, Wind, Fastweb e Tiscali a fronte di contratti conclusi a distanza, eseguiti già prima della scadenza del termine di recesso, senza richiesta esplicita da parte del cliente, e perché non avevano informato correttamente sui costi nel caso di recesso in presenza di attivazione anticipata. Il Codice del Consumo prevede sì la possibilità di un'attivazione già durante il periodo di recesso di 14 giorni, **ma solo qualora l'utente ne faccia esplicita richiesta.**

Per il CTCU, infatti, sono frequenti le segnalazioni legate a disservizi a seguito di un recesso per ripensamento successivo alla stipula di contratti inerenti un cambio operatore con "esecuzione anticipata". Nel dettaglio, se viene inviata una richiesta di recesso, il nuovo gestore "annulla" il contratto, ma nel momento in cui questo sia già attivo, lo stesso non è tenuto a far tornare l'utenza al precedente gestore. Ci si trova pertanto spesso senza linea, o a metà strada tra un gestore e l'altro e resta comunque poi impossibile recuperare magari una vecchia offerta, attiva con il precedente gestore. Capita, non di rado, che si resti senza linea per diverso tempo e l'utente si ritrovi, per sfinimento, "obbligato" ad attivare un nuovo numero. Il CTCU è a disposizione per chiarimenti o informazioni in merito (tel. 0471-975597).

# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### Il sistema latte

#### La verità sull'industria lattiero-casearia

**Un docu-film di Andreas Pichler**

Il latte è un "big business". Dietro all'alimento dall'aspetto innocente si nasconde un settore industriale che vale miliardi, che realizza profitti a spese dell'ambiente, degli animali, degli esseri umani e della nostra salute. In realtà, sarebbero possibili delle alternative. "Das System Milch" (il film viene proiettato solo in lingua tedesca) è un viaggio attraverso più continenti, che mostra nuove soluzioni, eliminando vecchi pregiudizi.

In quasi tutte le confezioni di latte troviamo immagini di mucche felici, ma la realtà, purtroppo e da parecchi anni a questa parte, è un'altra. L'allevamento di mucche da latte si è trasformato in un'industria dal fatturato miliardario, la quale si assicura un consumo di latte in continuo aumento in ogni parte del nostro pianeta. Il documentario "Das System Milch" offre uno sguardo dietro le quinte dell'industria lattiero-casearia, e ne mostra le conseguenze per persone, animali e ambiente, ma anche la responsabilità della politica e dei consumatori in un mondo ormai globalizzato.

**Nelle sale:**

5. - 11.10.2017: Bolzano Kapitol, Caldaro Filmclub

12. - 18.10.2017: Merano Ariston

#### Miliardi di euro aspettano il loro "risveglio" presso le compagnie assicurative.

**Alle compagnie mancano indicazioni sui beneficiari di ben 4 milioni di polizze!**

Da una ricerca condotta dall'IVASS (Autorità di vigilanza sulle assicurazioni) emerge che, ad oggi, ben 4 milioni di polizze vita in Italia non siano state riscosse dai legittimi beneficiari. Questi contratti stanno "invecchiando" presso le compagnie, fino al momento in cui cadranno in prescrizione (il termine è di 10 anni).

Si tratta di importi frutto di sudati risparmi o che erano stati utilizzati per coprire, da chi aveva stipulato i relativi contratti, dal cd. rischio morte. L'IVASS indica due possibili strade per verificare se un familiare deceduto avesse stipulato in vita una polizza:

**1. L'ANIA** (Associazione nazionale delle imprese di assicurazione) ha elaborato un apposito modulo (<http://www.ania.it/it/servizi/ricerca-coperture-vita.html>), con il quale gli interessati possono ottenere informazioni sull'esistenza o meno, presso imprese italiane di assicurazione, di coperture assicurative vita relative alla persona deceduta che, si ipotizza, risulti essere stata assicurata. Si suggerisce di formulare tante richieste quante sono i potenziali beneficiari, perché la ricerca deve essere effettuata non solo sulla persona assicurata, cioè il de cuius, ma anche sui possibili beneficiari.

**2. Fare** richiesta all'intermediario assicurativo, agenzia, broker, banca o all'impresa di assicurazione di cui si serviva il familiare deceduto, tramite una richiesta scritta (raccomandata a/r). L'IVASS mette a disposizione, a tal riguardo, una lettera tipo (link sul nostro sito).

I consulenti del servizio assicurativo del CTCU sono a disposizione per qualsiasi informazione riguardo la questione (n.tel. 0471 975597).

## Il giroscopio · Il giroscopio ·

#### Chi si costruisce la casa da sé, paga più IVA

**CTCU: il Parlamento deve abolire la penalizzazione, in termini di IVA, dei costruttori "fai da te"**

Il requisito è che l'edificio raggiunga la classe energetica A o B. Se acquisto l'appartamento dall'impresa costruttrice posso detrarre il 50% dell'IVA. Se, invece, faccio costruire l'appartamento su di un fondo di proprietà, pagando i rispettivi artigiani con contratto d'opera e fattura, sono escluso da questa agevolazione fiscale.

In Alto Adige capita di frequente che famiglie siano già in possesso di un fondo oppure che demoliscano il vecchio edificio per poi affidare l'incarico della ricostruzione a ditte terze. Per queste misure edilizie non sono previsti incentivi statali speciali.

In molti si sono rivolti al Centro Tutela Consumatori Utenti per chiedere se sia possibile eliminare questa penalizzazione, dal momento che essi ritengono, da un lato, di favorire l'economia mediante la costruzione di edifici, allo stesso modo delle imprese costruttrici e, d'altro lato, mediante le misure di risparmio energetico, di offrire un contributo positivo anche all'ambiente. Si tratta per lo più di prime case per giovani famiglie, cui fa comodo un sostegno economico di qualsiasi tipo.

Si pensi che la legge prevede che l'acquisto agevolato di appartamenti dalle imprese costruttrici sia possibile anche per le seconde case e persino per gli immobili di lusso.

In linea di principio, lo Stato intende aumentare lo standard energetico degli edifici incentivando, però, solo il mercato immobiliare delle imprese costruttrici. I privati non posseggono una lobby che possa rappresentarli nelle sedi opportune.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) chiede ai parlamentari altoatesini di Camera e Senato di intervenire, nel caso di proroga dei benefici fiscali attualmente previsti, per porre fine alla penalizzazione, per quanto concerne l'IVA, che colpisce i costruttori fai da te. In Alto Adige è, infatti, molto diffusa la prassi di costruirsi case in proprio.





giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio



### "Aiuto! Il mio volo è stato cancellato!"

In caso di annullamento del volo la compagnia aerea non può semplicemente abbandonare il passeggero a se stesso. Il **Regolamento sui diritti dei passeggeri aerei n. 261/2004** prevede che al viaggiatore debba essere proposta la possibilità di **scegliere tra il rimborso integrale del biglietto e la riprotezione su di un volo alternativo**, non appena possibile, per la destinazione finale, o ad una data successiva di suo gradimento.

Inoltre i passeggeri hanno diritto ad una compensazione pecuniaria di 250, 400 o 600 euro, in base alla lunghezza della tratta se la cancellazione del volo non è stata comunicata in tempo. Il vettore operativo non deve però pagare detta compensazione se la cancellazione è avvenuta a causa di una circostanza eccezionale, come ad esempio cattive condizioni meteo o sciopero.

È consigliabile rivolgersi subito allo sportello della compagnia in aeroporto per farsi prenotare un volo alternativo per la destinazione finale, non accontentandosi del mero rimborso del biglietto. Nel caso in cui la riprotezione non dovesse essere fatta, il signor Carlo può organizzare autonomamente il suo viaggio di ritorno e in seguito chiedere alla compagnia la restituzione dei costi sostenuti; a tal fine è utile procurarsi una dichiarazione a conferma della mancata riprotezione.

Ulteriori informazioni:

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

Tel. 0471-980939, [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org).

Ulteriore informazioni su:

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



## Mercato dell'energia:

### La legge sulla concorrenza abolisce il mercato tutelato

**In arrivo il portale per le offerte ai consumatori e altre novità**

La legge annuale per il mercato e la concorrenza (legge 4 agosto 2017 n.124, pubblicata sulla G.U. del 14 agosto scorso) ha previsto alcune, anche importanti, novità per il mercato dell'energia elettrica e del gas.

La previsione di maggior impatto per i consumatori è senz'altro quella **dell'abolizione, a far data dal 1° luglio 2019**, del cd. mercato di maggior tutela. La misura adottata dal Governo è stata fortemente criticata dalle Associazioni dei consumatori, fra cui anche il CTCU (vedasi comunicato congiunto del 4 aprile scorso), per i rischi collegati ad una liberalizzazione "selvaggia" del mercato dell'energia e del gas, per le famiglie e gli utenti in generale.

Al fine di garantire la piena confrontabilità delle offerte e la loro evidenza pubblica, la legge sulla concorrenza ha previsto che l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEGGSI) disponga, con proprio provvedimento, la realizzazione e la gestione, da parte del gestore del Sistema informatico integrato (SII), entro cinque mesi dalla data di entrata in vigore della stessa legge, di un **apposito portale informatico** per la raccolta e pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, con particolare riferimento alle utenze domestiche, alle imprese connesse in bassa tensione e alle imprese con consumi annui non superiori a 200.000 standard metri cubi di gas (Smc).

Gli operatori della vendita di energia elettrica o gas sul mercato italiano sono tenuti a trasmettere tali offerte per la loro pubblicazione nel portale.

A decorrere dal 1° gennaio 2018, i clienti finali di energia elettrica riforniti in maggior tutela **devono ricevere adeguata informativa** da parte di ciascun fornitore in relazione al superamento della "tutela" del prezzo, secondo le modalità definite con provvedimento dell'AEGGSI.

**Il commento del CTCU:** "Insomma l'abrogazione del mercato tutelato e il passaggio che i consumatori dovranno fare dal prezzo tutelato a quello del mercato libero, comporterà non pochi grattacapi per gli stessi consumatori. Sarà da vedere se le misure pensate dal Governo per seguire questa delicata fase di transizione saranno efficaci o meno. Un ruolo comunque importante sarà svolto dalle Associazioni di consumatori, sempre più determinanti nel ruolo di ausilio e trasparenza al fianco dei consumatori".

### Le spugnette da cucina: un "paradiso" per i batteri: uno studio consiglia di sostituirle spesso

**Importante l'igiene di cucina ed utensili!**

I ricercatori della „Hochschule Furtwangen“ (HFU), dell'Università Justus Liebig di Gießen e del Centro Helmholtz di Monaco, situate tutte in Germania, hanno analizzato 14 spugnette da cucina usate. Lo studio è stato pubblicato nella rivista Scientific Reports (2017; doi: 10.1038/s41598-017-06055-9 1). Lo studio ha mostrato nelle spugnette un microbioma composto da oltre 360 tipi diversi di batteri. La densità di batteri raggiunge poi concentrazioni che si hanno di norma soltanto in campioni di feci. Fra i microbi più presenti se ne trovano anche alcuni potenzialmente patogeni.

Anche lavare la spugna in acqua calda, oppure trattarla nel forno a microonde, non è una soluzione adatta nel lungo termine, spiegano gli autori dello studio. Gli stessi consigliano di cambiare le spugnette almeno una volta in settimana, soprattutto negli ospedali e nelle case di riposo. Un'evidenza molto preoccupante: nelle spugne che, a dire degli utilizzatori, vengono pulite spesso (appunto nel microonde oppure lavandole), la concentrazione di microbi potenzialmente patogeni è significativamente più alta.

Il CTCU consiglia di mantenere sempre buoni standard di igiene per cucina ed utensili. Lavarsi sempre le mani fra una fase e l'altra di preparazione delle pietanze è buona norma, ma diventa un dovere quando si lavorano carne o pollame crudo. Le superfici di lavoro come anche tutti gli utensili venuti a contatto con pollame, carne, pesce e uova crude andrebbero lavati subito con acqua calda e detersivo lavapiatti. Inoltre le spugnette, spazzole e panni andrebbero cambiate frequentemente; ogni attrezzo usato per le pulizie in cucina dovrebbe poi essere adatto ad essere lavato almeno a 60°.

### Colophon

**Editore:** ISSN 2532-3490  
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano  
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914  
[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it) · [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)  
**Registrazione:** Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995  
**Direttore responsabile:** Walther Andreas  
**Redazione:** Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero  
**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion  
**Foto:** ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti  
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.  
**Stampa:** Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della LP n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

Ottenuto contributo da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri nonché dai contribuenti tramite il 5 per mille dell'IRPEF.

**Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali** (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati. Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it). Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio · Il giroscopio

**Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori**

Via Dodiciville, 2 · I-39100 Bolzano  
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 97 99 14  
info@centroconsumatori.it

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92. Ogni anno il CTCU assiste quasi 50.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione. Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

**Le nostre sedi:**

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+mer 10:00-14:00, mar+gio 10:00-12:00 + 14:00-16:00, ven 8:30-12:30
- Sedi periferiche**  
**Bressanone**, via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 + 14:00-17:00  
**Brunico**, viale Europa 20 (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar + mer 14:00-17:00, gio 9:00 - 12:00  
**Chiusa**, Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00  
**Egna**, Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15:00-17:00  
**Lana**, via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00  
**Malles**, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00  
**Merano**, via Goethe 8 (0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00  
**Passiria**, S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17  
**S. Martino**, Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00  
**Silandro**, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° gio/mese 9:00-12:00  
**Vipiteno**, Città Nuova 21 (0472-723755), lun 9:30-12:30  
**Associazione partner a Trento:** CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- Consulenza condomino:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Per le consulenze è gradito l' appuntamento. Questo ci permette di offrirvi un servizio migliore.

**Le nostre offerte:** (Il numero fra parentesi indica la relativa sede.)

**i informazioni**

- fogli informativi (1, 2, 3, 4, 5)
- rivista "Pronto Consumatore" (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- comunicati stampa (1, 2, 3, 4, 5)
- biblioteca (4)
- raccolta test sui prodotti (1, 5)
- noleggi misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

**@ servizi online**

- www.centroconsumatori.it - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere tipo e altro ancora)
- informazioni europee per il consumatore: www.euroconsumatori.org
- libretto contabile online: www.contiincasa.centroconsumatori.it/
- L'esperto dei consumatori risponde: www.espertoconsumatori.info
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): www.equocentroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguitemi @CTCU\_BZ

**☀️ consulenze per consumatori**

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (mar 9-12:30 + 14-16:30, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

**📖 formazione dei consumatori**

- visite di scolaresche e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

**📄 altri servizi offerti:**

- accompagnamento per l'acquisto di auto usate
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire



**✓ Sportello Mobile** 

Ottobre	
06	09:30-11:30 Chiusa, Piazza "Tinne" 15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
07	09:30-11:30 Collepietra, Piazza Paese
09	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"
13	10:30-11:30 Tires, Piazza delle Fontane
14	09:30-11:30 Santa Valburga, Parcheggio Casa di Riposo
16	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
17	09:30-11:30 Scena, Piazza Comune 14:30-16:30 Ciardes, Piazza "Widum"
18	09:30-11:30 Laces, Piazza Comune
19	09:30-11:30 Colma, Piazza Paese
21	09:30-11:30 S. Lorenzo, Piazza Parrocchia
23	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
25	15:00-17:00 Brunico, Bastioni
Novembre	
03	09:30-11:30 Chiusa, Piazza "Tinne" 15:00-17:00 Sinigo, Piazza V.-Veneto
06	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"
07	09:30-11:30 Lagundo, Piazza Comune
08	09:30-11:30 Posta, Galleria "Muciele"
09	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
13	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
14	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
15	09:30-11:30 Salorno, Piazza C. Battisti
16	09:30-11:30 Appiano, Piazza H.-W.-Tyrol
17	09:30-11:30 Cortina s.s.d.v., Piazza Comune
18	09:30-11:30 Sluderno, Via Kugel
20	15:00-17:00 Vandoies, Piazza Rurale
25	9:00-12:00 Termeno, Piazza Comune
29	10:00-12:00 Bressanone, P.zza B. Artmanno 15:00-17:00 Brunico, Bastioni

**Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU**  
 I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il **5 per mille** dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: **94047520211**.

Informazioni in un clic  
**www.centroconsumatori.it**

