



# 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

<b>Obbligo attrezzature invernali: come, dove e quando</b> Pagina 6	<b>Iniziativa "hardware trasparente"</b> Pagina 5	<b>Label pubblico del benessere animale</b> Pagina 5	<b>In rete a caccia di offerte</b> Pagina 7
--	--	---	--

**Servizi finanziari**

## Conti correnti:

### ecco le alternative più economiche - Il CTCU aiuta con il "check-up conto corrente"

**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. 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.**

Come ogni anno, i consulenti del CTCU hanno confrontato i conti correnti attualmente offerti in Alto Adige e quelli online, sulla base di quattro profili tipo: famiglia con conto allo sportello, famiglia con conto online, pensionati, giovani (si vedano in allegato le tabelle con le panoramiche dei costi e il dettaglio delle condizioni). Il risultato conferma, anche per il 2017, la presenza di grandi differenze di prezzo per servizi analoghi.

#### Emergono tipologie particolari di costi

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 an-

che 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 oppure amministrazioni pubbliche) debbano offrire ai clienti anche altre possibilità di pagamento più economiche o gratuite.

#### Differenza di prezzo rispetto all'anno precedente

A prima vista, molti conti sembrano diventati più convenienti rispetto all'anno precedente (la media aritmetica ammonta, per i conti allo sportello, addirittura a 40 euro). Eppure, ciò non trova quasi conferma nella realtà. Si può ipotizzare che le banche abbiano migliorato con ritocchi al ribasso i valori riportati nei fogli informativi (che indicano sempre i costi relativi al cliente "peggiore").

#### Conti di base per pensionati

I conti di base gratuiti per pensionati, previsti obbligatoriamente per legge, continuano a rimanere "segreti" (come del resto lo sono sempre stati): sui siti web delle banche li si deve davvero andare a cercare con il lanternino. A questi si aggiungono ancora, presso alcune banche, ingannevoli giochi di parole con il nome dei conti: abbiamo dovuto constatare che un conto base non è affatto un "conto di base", dal momento che presenta caratteristiche e costi del tutto diversi. Oppure il conto viene "accorpato" con conti analoghi in una scheda informativa sommaria: su quattro conti elencati solo uno è davvero gratuito. I pensionati non dovrebbero però arrendersi, e all'occorrenza dovrebbero richiedere consulenza e assistenza presso il CTCU.

**I conti correnti intesi come investimento monetario...**

...appartengono definitivamente al passato. Gli interessi netti corrisposti sulle giacenze di conto ammontano al massimo allo 0,296%, che nemmeno si avvicina al tasso di inflazione. Chi, quindi, è alla ricerca di un rendimento, deve cambiare prospettiva e orientarsi sui conti deposito o sui depositi vincolati.

#### Cambio di conto: quanto è rapido e quanto costa?

Chi dovesse trovare un conto più conveniente, deve impartire alla nuova banca il compito di effettuare il cambio di conto. La vecchia banca ha 12 giorni di tempo per trasferire il conto alla nuova banca; tale termine decorre dalla data in cui il cliente richiede il cambio alla nuova banca. In caso di ritardi è previsto un risarcimento danni a favore del cliente.

La "vecchia" banca non è autorizzata a calcolare alcun costo per il cambio di conto, ma può addebitare in misura proporzionale i costi per la tenuta del conto per il periodo in corso (ad es. il canone trimestrale).

#### Checkup del conto corrente:

**il nuovo servizio offerto gratuitamente dal CTCU nel prossimo mese di gennaio 2018**

Con l'inizio del prossimo anno, il CTCU offrirà ai consumatori un servizio particolare: nell'ambito del "checkup del conto corrente", a 50 consumatori verrà offerta assistenza nella ricerca di alternative di conto più vantaggiose. Come funziona? È molto semplice. Basta inviare l'elenco dettagliato di tutte le spese del conto corrente attualmente posseduto, spese che dovrebbero essere riportate nell'ultimo estratto conto dell'anno (tutti gli altri dati dell'estratto possono ovviamente essere oscurati o tolti). È poi opportuno indicare se si preferisca avere un conto allo sportello (e in quale città o paese) oppure se faccia più al caso vostro un conto online; e ancora, se utilizzate o meno una carta di credito. I pensionati dovrebbero anche indicare se percepiscono una pensione mensile superiore a 1.500 euro oppure se posseggono un ISEE inferiore a 7.500 euro.

L'elenco delle informazioni di cui sopra deve quindi essere inviato, per e-mail, all'indirizzo [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it), oppure può essere consegnato direttamente allo sportello della sede principale del CTCU a Bolzano in via Dodiciville 2 (lun - ven 9 - 12; lun - giov 14 - 17) oppure ancora tramite fax al seguente numero: 0471-979914 (si prega di non tralasciare di indicare un indirizzo di recapito, un numero di telefono e un indirizzo email).



Auguriamo  
a tutti Voi un  
felice Natale e buon anno!





## Checkup del conto

### Quanto costa un conto allo sportello per le famiglie?

#### Base di calcolo

Conto per famiglia allo „sportello“: utilizza lo sportello per eseguire le proprie operazioni bancarie, non possiede carta di credito. Si

aggiungono 6 utenze con sei pagamenti ciascuna, 10 bonifici su clienti della stessa banca e 20 bonifici su clienti altra banca, bancomat internazionale con 10 prelevamenti su ATM di altra banca e 40 su ATM della banca, 100 pagamenti POS (pagamento con carta in negozi).

n°	Banca/Conto	Costi 2017	Costi 2016	ISC*	Differenza	Indice
1	Cassa Rurale Renon Conto stipendio	60,60	51,60 €	34,15 €	9,00 €	1
2	Cassa Rurale di Bolzano Conto Privati	88,00	-	91,50 €	-	1,45
3	Cassa Rurale di Bolzano Conto Directa	103,28	119,23 €	nessuna indicazione	-15,95 €	1,70
4	Cassa Rurale di Bolzano Conto Bronze	109,00	2016: Kontobox 131,20 €	98,50 €	-22,20 €	1,80
5	Unicredit - My Genius „platinum“	120,00	-	120,00 €	-	1,98
6	Poste Italiane - Bancoposta Più <sup>2</sup>	122,50	-	93,15 €	-	2,02
7	Banca Popolare Alto Adige Conto Classic	133,40	235,00 €	168,70 €	-101,60 €	2,20

NB: oltre ai costi sopra elencati vanno considerati l'imposta di bollo di 34,20 € (per giacenza media superiore a 5.000 euro) ed eventuali spese di apertura conto.

\* ISC del profilo-tipo più simile: famiglia con operatività bassa, sportello – come indicato dalla banca nei relativi fogli informativi <sup>2</sup> Con accredito periodico di uno stipendio di oltre 700 Euro, i costi di gestione del conto di € 48 non vengono applicati

### Quanto costa un conto „online“ per famiglie?

#### Base di calcolo

Conto per famiglia „online“: esegue le proprie operazioni bancarie tramite home-banking, possiede carta di credito. Si aggiun-

gono 6 utenze con sei pagamenti ciascuna, 10 bonifici su clienti della stessa banca e 20 bonifici su clienti altra banca, bancomat internazionale con 10 prelevamenti su ATM di altra banca e 40 su ATM della banca, 100 pagamenti POS (pagamento con carta nei negozi).

n°	Banca/Conto	Costi 2017	Costi 2016	Differenza	ISC*	Indice
1	ING Direct c/c Arancio	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,01
2	Fineco Conto Corrente	27,60 €	19,95 €	7,65 €	24,61 €	2760
3	Che Banca Conto Yellow	48,00 €	48,00 €	0,00 €	12,00 €	4800
4	Cassa Rurale Renon - Conto stipendio	54,19 €	54,19 €	0,00 €	keine Angabe	5419
5	Poste Italiane Bancoposta Click	66,50 €	40,74 €	25,76 €	79,15 €	6650
6	Banca Etica - Conto in Rete	74,49 €	91,99 €	-17,50 €	50,00 €	7449
7	BNL Paribas - In Nuovo Pratico <sup>1</sup>	79,80 €	152,80 €	-73,00 €	46,45 €	7980

NB: oltre ai costi sopra elencati vanno considerati l'imposta di bollo di 34,20 € (per giacenza media superiore a 5.000 euro) ed eventuali spese di apertura conto.

<sup>1</sup> Spese di apertura del conto: 10 € - \*\* ISC del profilo-tipo più simile: famiglia con operatività bassa, sportello – come indicato dalla banca nei relativi fogli informativi

### Quanto costa un conto pensione?

#### Base di calcolo

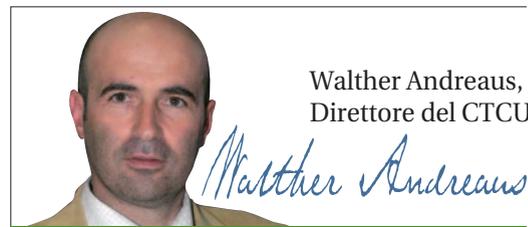
Pensionato: se disponibile, usa il conto di base previsto per legge (la pensione ammonta a meno di 18.000 €/annui). Quale base di calcolo sono state considerate 6 utenze con

sei pagamenti ciascuna, 10 bonifici su clienti della stessa banca e 20 bonifici su clienti altra banca, bancomat internazionale con 10 prelevamenti su ATM di altra banca e 40 su ATM della banca, 100 pagamenti POS (pagamento con carta in negozi).

n°	Banca/Conto	Costi 2017	Costi 2016	ISC*	Differenza	Indice
1	Poste Italiane - Bancoposta Pensionati	0,00 €	90,00 €	0,00 €	-90,00 €	0,01
2	Banca Popolare Alto Adige Conto base per pensionati	0,00 €	36,00 €	0,00 €	-36,00 €	0,01
3	Cassa di Risparmio di Bolzano - Conto base pensionati <sup>1</sup>	60,00 €	105,00 €	0,00 €	-45,00 €	6000
4	Cassa Rurale Renon - Conto pensione <sup>2</sup>	60,60 €	51,60 €	34,15 €	9,00 €	6060
5	Cassa Centrale Raiffeisen - Conto base per pensionati <sup>2</sup>	174,50 €	-	143,50 €	-	17450
6	BNL - Pensione Facile <sup>2</sup>	181,00 €	193,00 €	66,15 €	-12,00 €	18100

NB: oltre ai costi sopra elencati vanno considerati l'imposta di bollo di 34,20 € (per giacenza media superiore a 5.000 euro) ed eventuali spese di apertura conto.

<sup>1</sup> Con un deposito medio di oltre 4.000 euro, non verrà addebitato alcun costo - \* ISC del profilo-tipo più simile: pensionati con operatività bassa, sportello – come indicato dalla banca nei relativi fogli informativi <sup>2</sup> Con accredito periodico di uno stipendio di oltre 700 Euro, i costi di gestione del conto di € 48 non vengono applicati



Walther Andreaus,  
Direttore del CTCU

*Walther Andreaus*

### Verso la fine del denaro contante?

La questione è sostanzialmente quella che i mezzi di pagamento digitali sono pratici, innovativi e utilizzabili ovunque. Gli acquisti online si svolgono in maniera rapida e semplice, viene garantita una certa sicurezza e il rischio è limitato dalla possibilità di blocco e dalle relative informazioni. Anche le norme in materia di tutela dei consumatori offrono tutela, almeno in una certa misura. Un grande vantaggio del pagamento digitale consiste nella possibilità di portare, ad esempio, con sé solo poco denaro contante quando si è in viaggio. Attenzione però a non dimenticare che i vari soggetti coinvolti nell'e-pay e i rappresentanti dello Stato di controllo sono una potente lobby che cerca di perorare, soprattutto, solo i presunti, grandi vantaggi dei pagamenti senza contanti. Anche il pagamento "cash-free" implica tuttavia una serie di rischi che è bene non dimenticare, a partire da quello della possibile perdita o del possibile furto della carta, come anche quello delle commissioni, che alla fine è sempre il consumatore finale a dover pagare. Lo stesso vale per il dispendio di tempo legato all'aspetto tecnico e alla sicurezza dei mezzi di pagamento elettronici. Non va infine trascurata la questione della protezione dei dati. Nelle delicate operazioni di acquisto vengono lasciate infatti nella rete enormi quantità di tracce digitali che possono essere utilizzate da qualcuno per fornire numerose informazioni sui cittadini coinvolti ed essere anche, facilmente trasformate in affari dorati per qualcuno che le gestisce. L'abuso dei dati, senza che le persone interessate ne siano a conoscenza, è già oggi all'ordine del giorno. A livello digitale si diventa inoltre, più facilmente, vittime di attacchi di hacker o di phishing. Inoltre, con i pagamenti elettronici è molto più difficile tenere sotto controllo il proprio bilancio familiare. Non di rado, i mezzi di pagamento elettronici rappresentano il primo passo verso forme di dipendenza dal consumo o persino verso il cd. consumo compulsivo, con possibilità anche di cadere in forme di indebitamento incontrollate.

Per quanto riguarda soprattutto pensionati e persone a basso reddito, l'uso del denaro contante è forma di pagamento più economica e più equa rispetto ai pagamenti digitali. Questo soprattutto perché, con l'eccessivo ricorso a mezzi di pagamento elettronici, crescono anche le commissioni da pagare. E alla fine, a guadagnarci con ogni transazione, è l'oligopolio delle società che offrono i servizi di pagamento. Per la nostra Associazione è importante, in ogni caso, che i consumatori – giovani, adulti o anziani che siano – possano avere e conservare la propria libertà di scelta nell'uso dei diversi mezzi di pagamento. I consumatori sono sempre più costretti a navigare nei labirinti del cyberspazio e diventeranno sempre di più, in quanto numeri, solo un mero record di dati. Un buon affare in definitiva per le società dei cd. "big data". L'anonimato e la tutela della privacy nell'uso del denaro contante non vanno poi così disprezzati.

È probabile che alla fine il denaro contante non scomparirà del tutto, anche se c'è da credere che i "ficciano" dell'e-pay (cioè coloro che osteggiano l'uso del denaro contante) cercherebbero in ogni modo di far adottare misure drastiche per ottenere i loro scopi, quali l'abolizione delle banconote di grosso taglio oppure far fissare limiti massimi per i pagamenti in contanti oppure ancora limiti di prelievo agli sportelli bancomat e in banca. In definitiva, a loro basta che la maggior parte delle transazioni venga convogliata verso il mondo elettronico.

**Diritto del consumo & pubblicità**

# Per i giochi d'azzardo, le famiglie spendono di più che per la salute, la comunicazione e l'abbigliamento

Il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige (CTCU) vede come un peso eccessivo sul budget familiare la spesa legata a giochi d'azzardo accattivanti e spesso anche ingannevoli. Contro le pratiche ingannevoli, già nel 2010 il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige aveva presentato esposti all'Antitrust e ai gruppi parlamentari di Camera e Senato a Roma. Purtroppo, non è successo nulla. Anzi, la situazione è peggiorata! Per 5 anni l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli non ha più pubblicato alcun dato ufficiale sui giochi d'azzardo. Ma ecco la triste realtà: le puntate ai giochi d'azzardo effettuate nella nostra regione sono aumentate, passando da 1,205 miliardi di euro a 1,217 miliardi di euro l'anno. In quest'importo non sono comprese le puntate, quasi sempre gettate al vento, per giochi online a premio esteri o simili, come le "opzioni binarie", giochi online a premi illegali e la partecipazione, molto apprezzata anche in Alto Adige, a lotterie tedesche e austriache, ecc.

Dal momento che gli esperti considerano che le giocate effettuate nella regione possano essere suddivise al 50% per ciascuna delle due province autonome (all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli pare non essere ancora chiara la divisione in 2 province distinte

della regione Trentino Alto Adige, sulla base di quanto previsto dalla Costituzione!), tale suddivisione porta, per l'Alto Adige, all'incredibile dato di spesa pro capite annuo di 1.145 euro (neonati e anziani compresi).

L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli effettua un calcolo di compensazione tra le vincite redistribuite e le puntate ai giochi d'azzardo: qui da noi si arriva ad una spesa media pro capite, annua di 310 euro. Eppure, anche questo dato di compensazione, come per molti giochi d'azzardo, è irrealistico ed anche ingannevole: i giocatori e i vincitori non sono, infatti, la stessa persona. Tendenzialmente sono in pochi a vincere grandi somme (vedi ad es. i „gratta e vinci“) e in molti a giocare.

Nel settore della spesa per consumi, si dà poca evidenza alla spesa connessa ai giochi d'azzardo pari, come già detto, a 1.145 euro l'anno pro capite. Tale voce di spesa rientra infatti nel settore del tempo libero (spese complessive annue pari a 3.204 euro) e, con effettivi 2.725 euro l'anno a famiglia, non è indicata nella misura corretta, in quanto vi sono tantissime altre voci che compongono tale settore. È comunque significativo che la spesa per i giochi d'azzardo risulti più elevata di quella ad esempio per la salute, la comunicazione e l'abbigliamento.



**Spesa per consumi delle famiglie altoatesine nel 2016 (fonte ISTAT)**

settore	spesa	%
alimentari e bevande analcoliche	6.766	15,9
<b>non alimentari</b>	<b>35.847</b>	<b>84,1</b>
abitazione, acqua, elettricità, gas e altri combustibili	14.074	33,0
trasporti	4.251	10,0
servizi ricettivi e di ristorazione	3.531	8,3
ricreazione, spettacoli e cultura	3.204	7,5
altri beni e servizi	3.071	7,2
<b>gioco d'azzardo (ricreazione, spettacoli e cultura)</b>	<b>2.725</b>	<b>6,4</b>
servizi sanitari e spese per la salute	2.376	5,6
mobili, articoli e servizi per la casa	1.802	4,2
abbigliamento e calzature	1.782	4,2
comunicazioni	962	2,3
bevande alcoliche e tabacchi	638	1,5
<b>totale</b>	<b>42.613</b>	<b>100</b>

\* Nella statistica ufficiale dell'ISTAT, la spesa per i giochi d'azzardo rientra nel settore del tempo libero; qui tuttavia essa non viene adeguatamente considerata ...

Il presidente del CTCU, Agostino Accarrino, sottolinea che "In base a ricerche effettuate in Italia sono gli anziani ad essere i soggetti particolarmente vulnerabili ed il target ideale per il gioco. Uno studio di Gruppo Abele, Libera e Auser ha rivelato come le ludopatie riguardino un terzo degli over 65".

Il direttore del CTCU Walther Andreus è convinto che "i giochi d'azzardo fanno sì che il costo della vita sfugga facilmente al controllo. Mosso dalla passione per il gioco, un singolo componente della famiglia può arrivare spesso ad intaccare la base finanziaria di tutti i componenti del nucleo familiare. Il gioco d'azzardo si rivela pertanto come un crescente e drammatico problema sociale, non solo quale problema di dipendenza dal punto di vista della salute. Non sono da sottovalutare, infatti, gli impatti dello stesso sul potere di acquisto e quindi sull'economia in generale".

A tale proposito, a nulla servono autolimitazioni nell'ambito di progetti come "Gioco sicuro" bensì solo decise misure che contrastino il sopravvento preso dalla mania per il gioco per scopi di massimizzazione delle vincite. Al vizio del gioco contribuiscono, più in generale, anche le grandi emittenti televisive (pubbliche) con i loro programmi di giochi a premi.

### Identikit del giocatore:

- in Italia giocano il 47% degli indigenti
- il 56% delle persone dal reddito medio basso
- il 70% dei lavoratori a tempo indeterminato
- l'80,2% dei lavoratori saltuari
- l'86% dei cassintegrati
- il 61% sono laureati
- il 70,4% dei diplomati
- l'80,3% ha la licenza media
- il 47,1% ha tra i 15 e i 19 anni
- gioca il 58,1% dei ragazzi
- il 36,8% delle ragazze

Fonte: Espresso-La Repubblica.it del 07/02/2017

**Abitare, costruire & energia**

## Chi costruisce la casa da sé paga più IVA

**Il CTCU: il Parlamento deve far cessare la penalizzazione dei costruttori fai da te, per quanto riguarda l'IVA**

In caso di acquisto di un immobile residenziale direttamente dall'impresa costruttrice nonché in caso di acquisto di immobile dall'impresa costruttrice che abbia effettuato la ristrutturazione completa di edifici esistenti, è prevista una detrazione dall'imposta sul reddito (IRPEF) della metà dell'IVA pagata, da utilizzare in 10 quote annuali di uguale importo. Il requisito è che l'edificio raggiunga la classe energetica A o B.

Quindi, se acquisto l'appartamento dall'impresa costruttrice, posso detrarre il 50% dell'IVA pagata. Se, invece, il committente fa costruire l'appartamento su un fondo di proprietà, pagando i rispettivi artigiani con contratto d'opera e fattura, viene escluso da quest'agevolazione fiscale.

In Alto Adige capita, di frequente, che le famiglie siano già in possesso di un terreno su cui costruire l'abitazione di proprietà oppure che demoliscano un vecchio edificio di proprietà per poi affidare ad una ditta l'incarico della sua ricostruzione. Per queste mi-

sure edilizie non sono previsti al momento incentivi statali specifici.

In molti si sono rivolti negli ultimi tempi al Centro Tutela Consumatori Utenti per chiedere se sia possibile far eliminare questa penalizzazione, dal momento che essi ritengono, da un lato, di dare un contributo importante all'economia (mediante gli incarichi a costruire) 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.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) chiede pertanto ai parlamentari altoatesini di Camera e Senato di attivarsi per porre fine a questa penalizzazione che colpisce i costruttori fai da te, e questo anche per le costruzioni già in corso. In Alto Adige è, infatti, molto diffusa la prassi di costruirsi case in proprio.

**Casa, bilancio familiare, tessuti**

## Le tariffe comunali crescono di pari passo con l'inflazione



**Il CTCU: differenze anche del 159%, ma i Comuni sono sulla buona strada**

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha confrontato le tariffe comunali del 2017 con quelle del 2010. I dati utilizzati sono quelli diffusi dall'Osservatorio prezzi e tariffe dell'Istituto provinciale di statistica ASTAT.

Sono stati considerati, per la "famiglia-tipo A":

addizionale comunale IRPEF, acqua potabile, fognature e depurazione, smaltimento rifiuti urbani nonché asilo (1 bambino). La famiglia è composta da 4 persone, di cui due bambini e due occupati, reddito annuo lordo 50.000 €, prima abitazione di proprietà di 100 m<sup>2</sup>, rendita catastale (rivalutata del 5 %, coefficiente di categoria 100) 800 €. Consumo di acqua potabile 200 m<sup>3</sup> (50 m<sup>3</sup>/persona/anno), depurazione 200 m<sup>3</sup> (50 m<sup>3</sup>/persona/anno), rifiuti 1.200 lt (300 lt/persona), auto con 90 kW.

In media, si è riscontrato un aumento delle

tariffe di 53,57 euro, che corrisponde ad una percentuale dell'11,7%. Mentre il costo medio nel 2010 era di 459,33 €, ora è pari a 512,90 euro. L'inflazione è aumentata del 11,3 % nel periodo tra gennaio 2011 e settembre 2017. L'aumento medio rimane quindi nell'ambito dell'inflazione.

I Comuni più cari sono risultati essere: Ponte Gardena (807,80 €), Salorno (785,31 €), Bressanone (739,10 €), Vadena (725,47 €) e Termeno ssv (716,17 €).

Tra quelli invece con le tariffe più economiche ci sono:

Senale San Felice (312,20 €), Stelvio (319,64 €), San Martino in Passiria (344,49 €) Tesimo (348,42 €) e Scenna (349,48 €).

Il maggior aumento di prezzo del periodo invece, è stato rilevato a Senales (100,31%)

seguito da Ponte Gardena (64,52 %), Stelvio (63,25 %), Braies (59,95 %) e Gais (58,68 %).

La riduzione di costi più accentuata rispetto al 2010 è stata quella del Comune di Tesimo (-29,72 %), seguito da Montagna (-23,56 %), Bolzano (-21,11 %), San Martino in Passiria (-17,52 %) e Villandro (-14,58 %).

La differenza di costo tra il Comune in cui la spesa è maggiore, quello di Ponte Gardena (807,80 €) e quello meno costoso, ovvero Senale San Felice (312,20 €) è pari a 495,60 € all'anno, con una differenza del 159%.

È interessante notare che le tariffe sono aumentate tra il 2015 e il 2017 mediamente meno dell'inflazione: ovvero lo 0,67% contro un aumento dell'inflazione del 2,4 %.

**Ulteriori dettagli in merito** alle tariffe possono essere consultati al link <http://www.provincia.bz.it/osservatorio-prezzi-tariffe/default.asp>

### ✓ Il caso del mese

## Eventi dedicati alle vendite in hotel: quel che è comprato è comprato?

Spesso capita che i consumatori vengano invitati ad eventi dedicati alla vendita di prodotti di ogni genere negli hotel; da ultimo è quello che è avvenuto anche in un rinomato hotel bolzanino. Nell'ambito di queste manifestazioni, le aziende presentano i loro prodotti e, forse grazie anche all'atmosfera distesa e gioviale, alcuni clienti decidono poi di acquistare i prodotti mostrati. La gamma di prodotti è ampia e variegata; ciò che però tutti i prodotti - dall'enciclopedia in 30 volumi alla sedia massaggiante fino all'apparecchiatura per fisioterapia - hanno in comune è il prezzo, che il più delle volte termina con tre zeri.

Il giorno seguente più di qualcuno viene assalito dal dubbio: avrò fatto bene ad acquistare quella merce oppure ho fatto una cavolata? Oppure: c'è un modo per recedere dal contratto sottoscritto o dall'acquisto effettuato?

La risposta è: sì. Quale consumatore privato, nel caso di acquisti al di fuori dei locali

commerciali, vi è infatti la possibilità di recedere dal contratto entro 14 giorni dal ricevimento della merce. La merce acquistata deve però essere restituita all'azienda a proprie spese, nel caso in cui tale circostanza sia stata chiaramente riferita in occasione dell'acquisto. Importante è poi sempre poter documentare l'avvenuto recesso dal contratto; per questo motivo si consiglia di inviare sempre una raccomandata con ricevuta di ritorno. Si ricorda inoltre che al contratto di acquisto l'azienda dovrebbe già consegnare o allegare un fac simile di recesso. Una (possibile) eccezione a tale diritto è rappresentata dall'acquisto in occasione di fiere, che si svolgono con regolarità e alle quali il particolare venditore, di norma, espone sempre. In tal caso, lo stand fieristico potrebbe essere inteso come "locale commerciale", rendendo di fatto impossibile l'esercizio del diritto di recesso. In caso di dubbio, è bene controllare sempre le condizioni contrattuali sottoscritte e consegnate.

Ulteriore informazioni su:

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

### Perdite legate ad investimenti in prodotti finanziari emessi da banche altoatesine - ottobre 2017

Banca/ Prodotto	Anno	Importi in mio. €	Interessati	Prezzo acquisto €	Ultimo prezzo €	Perdita o danno in %	Perdita o danno mio. €	Probabilità di recupero	Danno globale mio. €
Cassa di Risparmio Dolomit	2005	100	4.400	1.000	640	36	36	+++	
Cassa di Risparmio Azioni Aumento capitale	2008	27,38	11.600	359	10**	72	20	++	62
	2012	12,60*	10.936	210		52	6		
	2015	5,00*	5.000*	10		-	-		
Banca Popolare Azioni Aumento capitale	2008	54,9	17.000*	17,42	14,08**	19	10	++	51
	2012	63,6	19.028	18,35		23	15		
	2015	95,75	27.175	19,20		27	26		
Raiffeisen Tasso floor	2007/14		5.100*				60*		60
<b>Somme</b>			<b>73.000</b>						<b>173</b>

\* stima del CTCU - \*\* enorme difficoltà di liquidazione delle azioni -La Cassa di Risparmio nel 2015 ha fissato: per ogni vecchia azione 10 nuove

**Il clima chiama**

## Serve un label pubblico del benessere animale



**In occasione della Giornata mondiale degli animali, il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha chiesto un label pubblico che indichi le condizioni di allevamento e più elevati standard nell'allevamento degli animali da produzione. Per i consumatori è importante che gli animali da produzione abbiano vissuto bene.**

Secondo l'osservatorio sui consumi delle carni di Agriumbria, nel 2016 in Italia si sono consumati in media 79 kg di carne (in Germania e in Francia 86 kg). Secondo uno studio Eurostat pubblicato a marzo 2016, il 59% degli Europei è disposto a spendere di più per carne ottenuta da allevamenti sostenibili.

Nell'indagine condotta nel 2015 dal CTCU assieme alla Libera Università di Bolzano solo pochi utenti avevano dichiarato di essere soddisfatti delle pratiche di allevamento attualmente in uso. Il 93% degli intervistati ritiene che i prodotti derivanti da animali in salute e allevati correttamente siano (più) salutari anche per l'uomo. Un'alta percentuale degli intervistati (86%) era quindi senz'altro favorevole a pagare anche di più i prodotti di origine animale, sostenibili. Ad oggi i consumatori fanno fatica a individuare, al supermercato, la carne proveniente da allevamenti sostenibili.

“È urgente introdurre un'offerta chiaramente individuabile che tenga conto del benessere degli animali e si inserisca tra biologico e convenzionale. I soggetti competenti devono affrettarsi per l'adozione di un label pubblico del benessere animale, che tenga conto delle aspettative dei consumatori”, dichiara Walther Andreaus, Direttore del CTCU.

Per le uova i consumatori possono capire dal codice numerico stampigliato da quale tipo di allevamento provengano. Anche per la carne serve una marcatura semplice, se possibile unica per tutta l'UE. Riducendo il consumo di carne e mangiando anche meno carne – cose queste che sono importanti anche per l'ambiente e per la propria salute – ci si può magari permettere, senza troppi disagi, anche prodotti di migliore qualità.

**Ambiente & salute**

## Il 70% dei genitori altoatesini è favorevole ai vaccini

**Una gran parte rifiuta però l'obbligo di vaccinazione  
Il CTCU: i responsabili dovrebbero confrontarsi con i risultati dello studio e orientarsi di conseguenza**

Negli ultimi mesi e settimane sono stati numerosi i genitori che, preoccupati e disorientati, si sono rivolti al CTCU per la questione dei vaccini. Per questo motivo, in collaborazione con l'istituto di ricerca APOLLIS, è stato compiuto un breve e rapido sondaggio sulla tematica. Durante lo scorso mese di agosto, un campione di 200 persone (mamme e papà) è stato intervistato personalmente sulla base di un questionario standardizzato. Il campione rappresentava tutte le famiglie in Alto Adige con figli da vaccinare, secondo gruppo linguistico di appartenenza, territorio di residenza, grado di formazione ecc. È tuttavia bene precisare che si tratta di un campione solo limitatamente rappresentativo, nel senso che esso cerca di rappresentare solo delle tendenze in atto e quindi anche le percentuali indicate devono essere lette quali valori, all'incirca indicativi dei fenomeni esaminati.

L'atteggiamento degli intervistati nei confronti delle vaccinazioni pediatriche obbligatorie risulta piuttosto univoco: il 70% è, infatti, favorevole ai vaccini. Ciò nonostante, la maggioranza di essi respinge l'obbligatorietà prevista per legge.

Altri genitori, spesso di lingua italiana in numero superiore alla media, sono d'accordo con l'obbligo di vaccinazione imposto per legge e relative sanzioni. Anche il possesso di una formazione scolastica di livello superiore oppure appartenere ad una professione sanitaria aumentano la probabilità di adesione all'obbligo di vaccinazione (“sostenitori dell'obbligo di vaccinazione”).

Infine, esiste un gruppo più ristretto di genitori, prevalentemente di lingua tedesca, che si oppone radicalmente all'obbligo di vaccinazione, con un atteggiamento che va dallo scettico al decisamente contrario (“scettici dei vaccini”).

Una parte considerevole (35-45%) dei tre gruppi di genitori si sente poco a per nulla informata sui vantaggi e sugli svantaggi delle vaccinazioni pediatriche.

In generale, il lavoro di informazione svolto sino ad ora da parte dei Servizi sanitari viene valutato in modo abbastanza critico, soprattutto dagli scettici.

Tutti i dettagli del sondaggio su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

**Trasporti & comunicazioni**

## Iniziativa “hardware trasparente”

Il Linux User Group Bolzano ed il CTCU, con un'iniziativa comune, hanno invitato le aziende del commercio al dettaglio nel settore informatico a presentare all'acquirente, in modo trasparente e chiaro, le offerte di computer con software preinstallato indicando chiaramente e separatamente il costo dell'hardware e del software a corredo (sistema operativo, suite office, software di utilità, ecc.) e offrire l'opportunità di acquistare il solo hardware e, se richiesto, a fronte di un sovrapprezzo, un sistema operativo a scelta. In particolare le aziende hanno indicato se:

1. hanno in vendita computer per cui dichiara-

rano separatamente il costo dell'hardware dal costo del software e offrono la **possibilità di acquistare soltanto l'hardware,**

**2. forniscono servizio di installazione di una distribuzione GNU/Linux.**

Qui elenchiamo le aziende che hanno già aderito alla campagna (in ordine cronologico): Dade PC, IT System, QBUS, Studio Creating, Tirolversand/Mitas, Tecno Target, Microstore, G-Store, Bürotechnik, Intervaria.

Maggiori informazioni a:  
<https://www.lugbz.org/thw>



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### **Nuova legge sulla concorrenza prevede ulteriori garanzie nei pagamenti ai notai**

La nuova legge sulla concorrenza (L. 124/2017) prevede che dall'agosto scorso tutti i notai siano tenuti a versare su un apposito conto **corrente dedicato** tutte le somme dovute a titolo di **tributi, ogni altra somma loro affidata** (come ad esempio un acconto o una caparra relativa ad un preliminare di vendita) nonché l'intero prezzo o corrispettivo, ovvero il saldo degli stessi, ricevute in occasione del ricevimento o dell'autenticazione di atti di trasferimento della proprietà.

Tutte le somme depositate dal notaio su tale conto corrente dedicato costituiscono patrimonio separato. Ciò significa che dette somme sono escluse dalla successione del notaio e dal suo regime patrimoniale di famiglia, nonché sono impignorabili da chiunque. In altre parole, tali somme non fanno parte del patrimonio personale del notaio e non potranno mai confondersi con esso.

Con tale nuova normativa il legislatore vuole, da un lato, fornire maggiore tutela ai clienti, dall'altro lato, tutelare maggiormente lo Stato stesso per le somme a lui spettanti a titolo di tributi: infatti, in ogni momento, su tale conto corrente dedicato, devono risultare depositate tutte le somme necessarie alla registrazione, anche contemporanea, di tutti gli atti stipulati dal notaio. **Maggiori informazioni su: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)**

### **Pneumatici invernali in Europa** Mercatini di Natale in Germania, settimana bianca in Austria, una sciata in Val Pusteria... ma le gomme da neve? Il Centro Europeo Consumatori si è documentato per voi.

#### **Italia/Alto Adige**

In Italia non vige un obbligo generalizzato di utilizzo delle gomme invernali. Può però essere imposto (come poi del resto avviene) l'obbligo di attrezzatura invernale, per determinati periodi, attraverso apposita segnaletica. Le informazioni per quanto riguarda l'Alto Adige sono reperibili al seguente link: [http://www.provincia.bz.it/traffico/download/equipaggiamento\\_invernale.pdf](http://www.provincia.bz.it/traffico/download/equipaggiamento_invernale.pdf).

Sull'A22, tratto Affi-Brennero, dal 15 novembre 2017 scatta l'obbligo di **equipaggiamento invernale**, indipendentemente dalle condizioni invernali.

In Valle d'Aosta l'obbligo vige già dal 15 ottobre (fino al 15 aprile).

#### **Austria**

Per autovetture e camion fino a 3,5 t dal 1° novembre al 15 aprile con condizioni invernali (neve, poltiglia di neve o ghiaccio) vige l'obbligo di equipaggiamento invernale. Possono circolare solamente mezzi dotati di pneumatici invernali montati su tutte le ruote, del tipo M+S, M.S oppure M&S e devono avere un profilo minimo di 4mm in caso di struttura radiale e di almeno 5mm nel caso di struttura diagonale. Le catene da neve possono essere montate sulle gomme estive se la

## Il giroscopio · Il giroscopio

strada è ricoperta in maniera permanente o semi-permanente da neve o ghiaccio.

#### **Germania**

In Germania le gomme devono essere adeguate alle condizioni meteorologiche. Le gomme invernali sono obbligatorie in caso di fondo stradale ghiacciato, poltiglia di neve oppure fondo stradale scivoloso a causa di ghiaccio o brina e devono essere su tutte e quattro le ruote. Da giugno 2017 è possibile utilizzare i pneumatici M+S prodotti fino al 31/12/2017 ancora fino al 30/09/2024. Dopo a tale data possono essere montati, quali pneumatici invernali, soltanto quelli che riportano il simbolo "alpino" (montagna a tre punte con fiocco di neve).

#### **Svizzera**

In Svizzera non esiste un obbligo generale di equipaggiamento invernale. Chi però ostacola il traffico, perché circola in condizioni invernali senza equipaggiamento adeguato, rischia delle sanzioni.

### **Le porzioni grandi fanno sì che mangiamo di più?**

Più una porzione di cibo è grande, più mangiamo: un effetto che pare plausibile e che due anni fa è stato anche dimostrato scientificamente. Le ricerche, infatti, evidenziano come porzioni, confezioni alimentari e anche piatti più grandi, per esempio ad un buffet, portino le persone a mangiare di più – anche quando in realtà non hanno più fame. In confronto al consumo di porzioni normali, ciò comporta un'assunzione calorica maggiore, per una differenza mediamente pari a 250 chilocalorie. Benché non esistano ancora studi che lo dimostrino chiaramente, pare abbastanza evidente che porzioni più piccole di cibo possano effettivamente contribuire a evitare l'obesità. L' "effetto porzione" si può evitare a casa, cucinando quanto necessario e servendo porzioni più piccole (e prenderne eventualmente ancora in un secondo momento), in supermercato evitando di comprare confezioni famiglia o formato XXL, e al ristorante ordinando porzioni ridotte (se disponibili). Ancora più importante, tuttavia, è imparare a conoscere le esigenze del proprio corpo e non continuare a mangiare quando si è già sazi; magari al ristorante è prevista la possibilità di farsi mettere via ciò che è stato avanzato. Infine, può essere d'aiuto anche un truccetto psicologico: su un piatto più piccolo la porzione sembra in proporzione più grande di quello che effettivamente è.



giroscopio · Il giroscopio

**Alperia: in pochi hanno usufruito delle nuove tariffe?**

**Il CTCU: nessuna sorpresa, visto il "risparmio" - lo avevamo già detto...**

E' di poche settimane fa la notizia che solo 4.600 clienti domestici dell'energia su 180.000 utenze domestiche complessive in Alto Adige avrebbero usufruito dell'offerta Alperia (lanciata nella scorsa primavera), che parlava di vantaggi mirabolanti per chi decidesse di aumentare la potenza da 3 a 4,5 kW. Si tratta di un miserello 2,55%. Qualcuno si è sorpreso dell'esito - alquanto deludente - dell'immensa campagna pubblicitaria, sostenuta anche da vari "sponsor" in provincia, messa in atto dalla Società energetica per lanciare la nuova offerta.

Già all'indomani del lancio dell'iniziativa, il CTCU aveva infatti commentato, con dati alla mano (vedasi comunicato stampa del 21 aprile scorso), che i vantaggi tangibili della nuova offerta non erano poi così eclatanti. Soprattutto se valutati in rapporto non soltanto sul primo anno, bensì su tre anni: la principale offerta di Alperia - "Alperia Family con bonus di benvenuto" - prevede, infatti, la corresponsione di un bonus di 90,75 euro una tantum, che il cliente deve però restituire nel caso decida di lasciare Alperia prima di 36 mesi.

Un esempio: una famiglia standard (residente a Bolzano con un consumo annuo di 2.700 kWh, potenza di 3 kW) paga, attualmente, sul mercato tutelato 522,73 euro all'anno; in 3 anni la spesa complessiva risulterebbe quindi di 1.568,19 euro. Con l'offerta Alperia Family a 4,5 kW, la stessa famiglia pagherebbe 458,46 euro il primo anno, e 1.601,70 nel triennio (il prezzo varia di anno in anno). A ciò si devono aggiungere i costi dovuti per l'aumento di potenza da 3 a 4,5 kW, che dovrebbero corrispondere a 128,15 euro. **In totale, il passaggio comporterebbe un incremento di costi pari a 162 euro in un triennio!**

**"4,5 kW al costo di 3 kW..." dunque?** Non proprio a quanto pare. E c'è di più: la stessa famiglia, che decidesse di passare invece alla Società energetica trentina, Dolomiti Energia, sempre con un aumento di potenza a 4,5 kW, arriverebbe a spendere nel triennio ca. 1.712,99 euro, quindi ca.145 euro in più rispetto all'offerta sul mercato tutelato, ma senza vincolarsi per 36 mesi come nel caso dell'offerta di Alperia.

Chi è alla ricerca di una tariffa energia più conveniente, farà bene a sottoporre ad un valutazione critica ed indipendente le promesse pubblicitarie di qualsiasi società fornitrice. Una risposta precisa alla domanda "Mi conviene questa offerta?" la può fornire il calcolatore "Trovaofferte" accessibile al sito dell'AEEGSI, [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it). Nella valutazione vanno ben distinti gli sconti "una tantum" da quelli "permanenti".

**Black Friday, Cyber Monday - A caccia di offerte nella rete**  
**Conciliareonline.it aiuta nel caso di controversie**

Sempre più spesso specifiche giornate di saldi, sviluppate secondo l'esempio americano, ci tentano all'acquisto veloce, a suon di mouse-click. Tralasciando la domanda se questi "affari" siano davvero convenienti o meno, può accadere che nella singola transazione accada un intoppo: merce danneggiata, merce non consegnata, prezzo addebitato due volte...

„Chi compra online, deve poter anche reclamare online“ - questo il motto di [conciliareonline.it](http://conciliareonline.it), il sito che aiuta in caso di controversie con il fornitore. Per informazioni e consulenza sono a disposizione anche il Centro Europeo Consumatori, [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org), ed il Centro Tutela Consumatori Utenti, [www.centroconsumatori.org](http://www.centroconsumatori.org)

**Giornata mondiale dell'alimentazione: diciamo no allo spreco alimentare!**

**Come posso limitare lo spreco a casa mia? Ecco i consigli del CTCU.**

**1. Pianifico la mia spesa**

Pondero bene cosa mi serve, e prendo nota sulla mia lista della spesa. Mi ricordo di dare una controllata in frigo e in dispensa. Non vado a fare la spesa quando ho fame, per evitare acquisti "a scorta". In negozio faccio poche eccezioni rispetto a quanto segnato in lista. Ignoro offerte del tipo "3 x 2", se del prodotto effettivamente mi servono solo una o due confezioni. Ogni alimento che non finisce nei rifiuti si traduce in denaro in più che mi rimane in tasca.

**2. Mi fido dei miei sensi**

Se la "data di durata minima" è superata, e ho dubbi riguardo alla commestibilità di un prodotto, verifico da me: guardo attentamente, lo annuso, alla fine lo assaggio. Se non rilevo nulla di allarmante e non noto anomalie, il prodotto è ancora commestibile, e lo posso quindi mangiare.

La stragrande maggioranza degli alimenti che riportano una "data di durata minima" si può assolutamente consumare anche dopo tale data; alcuni addirittura ancora per mesi interi, a condizione che vengano conservati in modo corretto e con confezione intatta. Soltanto per quegli alimenti che riportano la data di scadenza ("da consumarsi entro ...") vale la regola: non andrebbero consumati oltre tale data.

**3. Riutilizzo i resti**

Per evitare di avere resti, cucino secondo l'effettivo bisogno, facendo attenzione a non fare porzioni troppo grandi. Se poi qualcosa avanza, conservo i resti nel frigo e gli riutilizzo quanto prima. Se in settimana si accumulano piccole quantità di pasta, patate, riso, verdure o legumi, ne posso fare una "rosticciata della settimana", che può essere resa più gustosa con l'aggiunta di

uova o formaggio. Se mi avanza del pane, lo taglio a fettine o a dadini, lo asciugo (così si conserva più a lungo) e lo ripongo in un recipiente. Delle fette posso poi fare, ad esempio, un "Scheiterhaufen" (dolce con pane e mele) oppure un "toast alla francese" (detto appunto anche "pane perduto"), e i dadini saranno la base per i miei canederli. Con il pane secco posso anche fare del pangrattato, con un tritacarne o un tritacutto elettrico. Al ristorante chiedo che i resti mi vengano impacchettati in un "doggy bag", in modo da poterli poi gustare più tardi oppure in un altro momento, a casa.

Ulteriore informazioni su:

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



**WORLD FOOD DAY**

16 October 2017

**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

## **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)
- noleggio 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)
- www.conciliareonline.it
- 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

Informazioni in un clic

**www.centroconsumatori.it**



### **✓ Sportello Mobile**



#### Dicembre

01	15:00-17:00 Merano, Piazza Sabbiona
07	09:30-11:30 Lagundo, Piazza Comune
08	09:30-11:30 Postal, Galleria Mucchele
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 Comune
16	09:30-11:30 Appiano, Piazza H.-W.-Tyrol
17	09:30-11:30 Cortina all'Adige, P. Comune
18	09:30-11:30 Sluderno, via Kugel
20	15:00-17:00 Vandoies, Piazza Raiffeisen
25	9:00-12:00 Termeno, Piazza Comune
29	10:00-12:00 Bressanone, P. Harmannsheim 15:00-17:00 Brunico, Bastioni

#### Gennaio

09	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
12	15:00-17:00 Merano, Piazza Sabbiona
31	15:00-17:00 Brunico, Bastioni

#### Febbraio

02	15:00-17:00 Merano, Piazza Sabbiona
13	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
28	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**.