



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



Cassa di Risparmio di Bolzano ultima chiamata per gli azionisti

Pagina 5



Sacchetti di plastica nei supermercati

Pagina 5



Sci e snowboard, assicurati bene?

Pagina 5



Fatturazione su base mensile per telefoni

Pagina 7

Centro Consumatori

Rinnovare la quota associativa

Gestione delle risorse finanziarie in casa propria

Come imparare a gestire il proprio bilancio familiare - I consigli del CTCU

Un uso parsimonioso delle entrate e del budget familiare consente nuove possibilità ed opportunità. Chi provveda ad annotare scrupolosamente le proprie entrate e uscite ottiene una preziosa panoramica della propria situazione finanziaria, e può capire in ogni momento quanta liquidità e quanto risparmio vi sia a propria disposizione, per le più svariate esigenze.

Il quadro sociale ed economico sta cambiando velocemente. Anche il denaro è soggetto a forti cambiamenti, e la sua gestione sta diventando sempre più "astratta". I mercati finanziari sono sempre più oscuri mentre l'offerta di beni e servizi si sta moltiplicando. Le esigenze di chi si trova a gestire le finanze familiari sono aumentate in maniera considerevole. Solo chi investe tempo e risorse, riesce a mettere da parte qualcosa: garantire le risorse finanziarie, formarsi una panoramica delle riserve e della liquidità disponibili, decidere oculatamente a fronte di una vastissima offerta di beni e servizi. Nessun timore comunque: anche la marcia più lunga è formata di piccoli passi, che uno dopo l'altro possono condurre alla meta desiderata.

L'aspetto fondamentale: tenere un libretto contabile

Tenere una tabella oppure un quaderno del bilancio familiare è il primo fondamentale consiglio che possiamo indicare alle famiglie. Facendo ciò, non si è certo, ancora, risparmiato nulla. Neppure si riuscirà magari ad uscire in breve tempo da una situazione cronica di "conti in rosso"; come magari non si riuscirà a sopire le discussioni che spesso sorgono in famiglia riguardo le spese da sostenere e riguardo le decisioni da prendere per gestire al meglio le risorse a disposizione. Il quaderno del bilancio familiare può rivelarsi comunque uno strumento utile, pronto e facile da consultare per capire in quale mese sarà probabilmente necessario stringere un po' la cinghia, oppure in quale altro mese ci si potrà, invece, concedere qualche extra. La sua funzione non si esaurisce, infatti, nell'offrire un controllo dei flussi di cassa. Esso risulta utile anche come strumento di orientamento, sul quale basare stime realistiche circa

la realizzazione degli obiettivi finanziari che ci si è prefissati. A tal riguardo è opportuno non farsi facili illusioni: la nostra vita non cambierà dall'oggi al domani, ma con un po' di realismo potremo quanto meno arrivare ad avere un controllo migliore della nostra situazione finanziaria e di quella della nostra famiglia. Il mutuo sulla casa dovremo però continuare a pagarlo, a meno che un'improvvisa eredità non ci permetta di estinguerlo subito. Avendo le idee chiare sulle risorse disponibili riusciremo forse ad aumentare le nostre capacità di risparmio, eliminando da un lato alcune spese inutili e avvicinandoci dall'altro ad obiettivi che un tempo ci sembravano lontani - sia nel breve periodo (ad esempio, riportare in pari un conto, da sempre in rosso), sia a medio termine (ad esempio, poter procedere con il rinnovo dell'impianto di riscaldamento oppure poter investire nella formazione dei figli o altro ancora), sia ancora in un'ottica di lungo periodo (ad esempio, realizzare l'acquisto della prima abitazione, creare delle forme di previdenza per la vecchiaia). Cercando inoltre di prevedere accantonamenti specifici per spese straordinarie, è probabile che si riuscirà in futuro a vivere con un po' più di serenità.

Le maggiori difficoltà incontrate nel far quadrare il bilancio familiare

Molti sono coloro che si lasciano prendere dal vortice dei consumi, inseguendo un'offerta di beni e servizi che sembra non avere fine. Spesso si teme di restare indietro, di non essere al passo con quello che possiedono parenti e amici, oppure semplicemente non si riesce a resistere al richiamo di una pubblicità sempre più invadente. Il punto critico sopraggiunge quando, per i propri acquisti, si comincia ad attingere alle varie forme di finanziamento offerte dalle finanziarie e si devono magari gestire più pagamenti rateali in contemporanea. Molte persone faticano inoltre a porsi la seguente domanda: ho davvero bisogno di comprare questa o quest'altra cosa? Nel caso in cui la risposta sia "sì", allora sarebbe, forse, meglio pensare a risparmiare per tempo qualcosa e procedere all'acquisto del prodotto, solo quando si sia riusciti a raccogliere il gruzzolo necessario. Una regola fondamentale dovrebbe quindi essere la seguente: no a regali, a vacanze o a televisori al plasma acquistati con un prestito al consumo! Vi è poi da dire che molti di questi agognati sogni si trasforme-

ranno presto in un ricordo oppure risulteranno già obsoleti, prima ancora di aver finito di pagare le rate dei prestiti contratti.

Quali sono dunque le concrete possibilità di risparmio?

I consumatori, grazie anche all'operato delle loro associazioni, possono avvalersi di una vasta gamma di strumenti, in prevalenza gratuiti. Così, ad esempio, è disponibile online e anche come applicazione per smartphone, il libretto contabile. Internet è sempre più una preziosa fonte di informazione per i consumatori: l'Autorità per il settore energia (ARERA) con il suo "trovaofferte" permette di comparere, ad esempio, i prezzi di energia e gas presenti sul mercato; l'Autorità del settore assicurativo (IVASS), grazie al cd "tuopreventivatore.it", permette di evitare di pagare premi rc auto fuori mercato. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) pubblica a cadenza regolare, sia online che in versione cartacea, comparazioni di prezzi e tariffe di mutui, conti correnti, fidi, conti deposito, combustibili e impianti di riscaldamento, tariffe telefoniche (per queste vi sono anche altri siti interessanti di comparazione). Per le assicurazioni è stato sviluppato il cd. "check-up assicurativo", che non parla soltanto di premi assicurativi da pagare, bensì analizza anche il complessivo fabbisogno assicurativo della famiglia. Gli automobilisti risparmiano sui carburanti con le comparazioni dei prezzi del carburante, come "Osservaprezzi" del Ministero dei Trasporti.

Per gli acquisti dei più svariati beni, i test eseguiti dalle riviste specializzate sono un ottimo ed imparziale strumento per garantirsi di avere il migliore rapporto fra prezzo e qualità di un prodotto.

Un consiglio: diffidate degli articoli di marca che investono denaro in costose campagne pubblicitarie. Svendite e vendite promozionali offrono una buona occasione per poter risparmiare nell'acquisto di un sacco di beni, in particolare per l'abbigliamento. Per i medicinali si possono preferire i farmaci generici (di cui esiste anche una banca dati online). Per spostarsi, i mezzi pubblici con i loro prezzi di norma assolutamente accessibili, possono essere una buona alternativa al mezzo privato.

Per gli acquisti di un certo importo, oppure per lavori da far eseguire ad artigiani, oppure per cure



dentistiche e prestazioni di liberi professionisti, è in genere buona norma richiedere sempre prima la formulazione di 2-3 preventivi scritti, confrontandone poi i prezzi e le condizioni.

L'acquisto di generi alimentari e di prodotti di uso quotidiano andrebbe programmato con cadenza non superiore alla settimana, meglio ancora se ogni quindici giorni, abbinandolo possibilmente alla previsione di un menu per tutta la settimana: si può risparmiare molto sia in termini di denaro che di tempo. Infine è bene ricordarsi che per abbigliamento, mobili, automobili, ecc. ci si può rivolgere anche a qualche mercato o mercatino dell'usato.

Infine occhio al denaro buttato nei giochi! La spesa media registrata per i giochi d'azzardo, pari a 1.145 euro per abitante ed anno, è di certo troppo alta e risulta maggiore rispetto a quanto speso mediamente per la salute, per le comunicazioni e per l'abbigliamento.

Povertà da vecchiaia

Vi sono persone, forse anche molte, che da giovani e da adulti danno fondo alle proprie risorse finanziarie, preoccupandosi poco per quello che sarà della loro vecchiaia. La questione non è di poco conto in quanto significa che, giunta la terza età, vi è il concreto rischio di dover gravare solo sullo stato sociale per far fronte alle proprie esigenze quotidiane, per non aver messo da parte nulla oppure poco, in termini di previdenza.

Le esigenze di previdenza sono molteplici, come lo sono gli stili di vita. C'è chi è felice accontentandosi di vivere semplicemente nella propria casa o nel proprio appartamento di proprietà, magari piccolo ma ben tenuto; c'è invece chi non intende rinunciare a viaggi, abiti firmati, macchine e magari ad una vita mondana intensa. Di conseguenza, varia anche il fabbisogno di reddito necessario allo scopo. La cosa che dovrebbe valere in eguale misura per tutti è quella di potersi godere la terza età senza troppi problemi finanziari, ed è anche quello per cui tutti dovrebbero adoperarsi. Secondo gli esperti, il fabbisogno necessario dovrebbe ammontare a circa il 90% dell'ultimo stipendio netto disponibile; ma vi è anche chi, essendo più parsimonioso e possedendo una casa propria, può farcela anche con anche meno. Il fabbisogno previdenziale si dovrebbe quindi appoggiare a questo valore, il quale va relazionato al reddito atteso, cioè, in prima linea, la pensione cui vanno aggiunti eventuali, altri redditi provenienti da altre fonti. La differenza aritmetica fra i due valori è il cd. "gap previdenziale", che ci offre anche la misura che dovremmo garantirci attraverso la cd. prevenzione integrativa, e che quindi dovremmo considerare nella nostra pianificazione finanziaria.

Salvaguardarsi dai rischi

La previdenza è certamente importante, ma vi sono altri aspetti più importanti da considerare. La pianificazione finanziaria a lungo termine non dovrebbe mirare solo ad un accumulo patrimoniale per la terza età. Si tratta, invece, di definire le priorità per tutto il nostro percorso di vita, e la sicurezza finanziaria va adattata all'evolversi della vita stessa. In particolare, chi si accinge a costruirsi un nuovo futuro professionale, oppure chi sta diventando genitore, oppure ancora chi sta crescendo i propri figli dovrebbe considerare anche l'importanza di mettersi, per quanto possibile, al riparo da quei rischi che potrebbero anche compromettere la propria esistenza e quella dei propri cari. Uno di questi potrebbe essere, ad esempio, un'invalidità professionale causata da un infortunio o da una malattia che non permettano più di esercitare la propria professione. Un altro rischio che andrebbe sempre coperto (cioè assicurato) è il caso morte di colui o colei che apporta la maggior parte delle entrate in famiglia. Per non parlare dell'importanza di assicurare la responsabilità civile contro terzi (detta anche del "capofamiglia").

► Il libretto contabile e la relativa app per smartphone sono disponibili a seguente indirizzo: <https://contiincasa.centroconsumatori.it/156.html>



Walther Andreas,
Direttore del CTCU

Diversi esperti americani ci dicono che almeno il settanta per cento di tutte le nostre preoccupazioni riguarda il denaro. Stando a quanto riferito dagli stessi ricercatori, apprendiamo che molti sono convinti di potersi liberare in un attimo di tali problemi se solo il loro reddito potesse aumentare del dieci per cento. Un convincimento errato, se si pensa come la maggioranza dei consumatori attraverso difficoltà legate non tanto alla insufficiente disponibilità di denaro, quanto piuttosto al fatto che non si sappia come investire e spendere correttamente le proprie disponibilità finanziarie. Dal canto nostro, non possiamo sollevare i consumatori da queste preoccupazioni, né togliere loro il peso delle decisioni da adottare. Qualcosa però possiamo fare: raccogliere ed offrire consigli, esperienze, suggerimenti, conoscenze utili, atti a ridimensionare tali preoccupazioni.

In un'economia di mercato, la gestione delle proprie risorse è una competenza di vita più che fondamentale, ma non automatica: va sviluppata e formata. Il processo di formazione inizia in famiglia, prosegue durante il periodo scolastico e lavorativo, e si conclude con la terza età. Per evitare che tale percorso si concluda con un atterraggio d'emergenza, serve – oggi più che mai – un'informazione attuale, trasparente, accessibile su denaro, economia familiare e risparmio intelligente. I consumatori dovrebbero, nel loro esclusivo interesse, investire tempo e denaro nello sviluppo delle proprie capacità a gestire i loro bilanci. Lo stesso vale per la Pubblica Amministrazione, poiché l'economia nazionale dipende non poco dalla capacità autogestionale che le famiglie riescono ad acquisire. Ed anche perchè, in una società che per molti versi si definisce attraverso la disponibilità di risorse finanziarie, la presenza di tali risorse risulta fondamentale per consentire una proficua partecipazione alla stessa vita sociale.

Centro Consumatori

Diventare soci, restare soci attivi del CTCU!

Quanto costa?

25 euro per tutto l'anno in corso. La tessera di socio vale automaticamente anche per tutti i familiari residenti nella stessa abitazione.

Come si diventa soci?

Con il pagamento della relativa quota, in contanti presso una sede del CTCU o a mezzo versamento bancario, anche sotto forma di ordine permanente.

Come rinnovare la quota?

Siete già soci e avete autorizzato l'ordine permanente di incasso della quota? Allora potete rilassarvi – la quota vi verrà addebitata in conto corrente. Per chi non ha autorizzato l'ordine permanente, basta invece farci pervenire la quota: tramite bonifico bancario sul nostro conto corrente IBAN IT

98 K 08081 11600 000300048500, oppure tramite pagamento in contanti presso i nostri sportelli.

Cosa ricevo in cambio?

I soci attivi beneficiano di una consulenza specialistica oppure di un "check-up assicurativo" a scelta (analisi completa del fabbisogno assicurativo oppure check-up rc-auto) nonché l'invio del giornalino periodico "Pronto Consumatore". I soci possono inoltre avvalersi di consulenze specialistiche nei seguenti settori: servizi bancari e finanziari, assicurazioni e previdenza, telecomunicazioni, alimentazione, aspetti legali e tecnici inerenti la costruzione e la conduzione dell'abitazione, vita in condominio, controversie legate ad acquisti e consumi transfrontalieri attraverso il Centro Europeo dei Consumatori.

Come sostenere il nostro operato

- **Soci:** diventarlo e restarlo – informazioni dettagliate vedi casella sopra.
- **5 per mille:** i contribuenti possono destinare il 5 per mille dell'IRPEF ad Organizzazioni per la 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. Ci destinate il vostro 5 per mille? Comunicateci il vostro indirizzo, e vi invieremo il nostro giornale "Pronto Consumatore".

nale "Pronto Consumatore".

- **Donazioni liberali** a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (30% fino a max. 10% del reddito). La modalità più semplice per pagare: un bonifico vs IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500. Anche piccole donazioni sono un sostegno importante del nostro lavoro!

Grazie!

 **Diritto del consumo & pubblicità**

Il Black Friday e le altre offerte di questo tipo stanno rimpiazzando le svendite

Una volta era semplice: svendita significava che in quel determinato negozio si potevano acquistare prodotti scontati. In tempi di vendite online, termini come "Black Friday" o "Sale" sono ormai all'ordine del giorno.

Eppure certi articoli scontati sulla scia di tradizioni statunitensi non sempre si rivelano un affare per il cliente. Diversi studi scientifici hanno evidenziato cosa succeda nel nostro cervello nel momento in cui facciamo acquisti: quando vediamo un'offerta, dentro di noi si attiva un meccanismo di "ricompensa", ancor prima di riuscire a valutare se per quel prezzo si tratti o meno di una buona offerta. L'impulso a comprare è forte e determina il nostro agire. I commercianti lo sanno e cercano di indurci all'acquisto attraverso la proposta di sempre nuove offerte speciali. Difendersi da questo meccanismo è spesso difficile, ma chi è consapevole dell' "effetto sconto" e tiene a mente i trucchi utilizzati dai commercianti, riuscirà magari, con più facilità, a ponderare meglio l'acquisto.

Ecco quindi alcuni consigli:

- considerare solo il prezzo effettivo e non i prezzi "indicativi", che purtroppo spesso vengono presi a base per calcolare lo sconto in percentuale
- riflettere, distanziandosi un po' dall'offerta
- confrontare, poiché non sempre le cd "occasioni" sono anche le migliori offerte presenti sul mercato
- pensare ai costi aggiuntivi
- assicurarsi che l'offerta riguardi prodotti attuali e non superati

Maggiori informazioni sul nostro sito, www.consumar.bz.it.

Ulteriore informazioni su:

www.centroconsumatori.it

 **Abitare, costruire & energia**

Esistono dei limiti tariffari per le prestazioni artigianali?

Le tariffe e i prezzi delle diverse prestazioni artigianali sono libere, cioè si determinano sul libero mercato, eccezion fatta per quelle degli spazzacamini, che in certe zone d'Italia sono fissate da apposito regolamento.

Prima di far eseguire un lavoro da un artigiano è pertanto consigliabile richiedere sempre dei preventivi (scritti) a diverse imprese e confrontarli bene fra di loro.

 **Europa**

Commercio elettronico: ADR e ODR per risolvere i reclami online, in tempi brevi e a costi ridotti

In Europa un consumatore su cinque ha un problema legato all'acquisto di beni. Il 66% di questi acquisti avviene online. Soprattutto per il commercio elettronico è fondamentale riuscire a risolvere i reclami online, rapidamente e con costi ridotti. Di questo si è recentemente parlato in un incontro presso la Camera di Commercio di Trento, cui sono stati invitati i rappresentanti delle associazioni professionali di categoria. Nel corso del incontro si è anche discussa la necessità delle imprese trentine di iniziare a proporsi anche sul mercato del commercio elettronico.

Tra i relatori di questa iniziativa vi erano alcuni esponenti delle associazioni dei consumatori, un rappresentante dell'organismo di risoluzione alternativa delle controversie di consumo (c.d. ADR - Alternative Dispute Resolution), „Conciliareonline.it“ ed una consulente del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia.

La responsabile di „Conciliareonline.it“ ha esposto il funzionamento del portale.

A volte i consumatori non comprano online per mancanza di fiducia, come emerge da recenti studi effettuati dalla Commissione europea e dalle Associazioni di tutela dei consumatori in Germania. Nel caso di Conciliareonline.it si tratta di un meccanismo gratuito sia per l'azienda che per il consumatore.

tore.

La Piattaforma ODR invece è un sito web interattivo predisposto dalla Commissione Europea (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) per la risoluzione delle controversie nascenti da acquisti online. La piattaforma è gratuita e facile da usare: il consumatore presenta il reclamo attraverso un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione Europea e il professionista riceve una comunicazione dell'avvenuta apertura di un reclamo. Anche conciliareonline.it è presente sulla piattaforma.

Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito internet del Centro Europeo Consumatori Italia - ufficio di Bolzano www.euroconsumatori.org e www.conciliareonline.it.

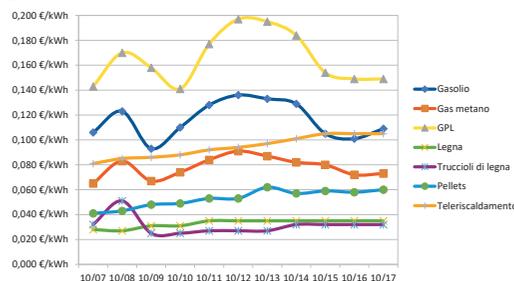


Abitare, costruire & energia

Il "termometro dei costi di calore" del CTCU compie 10 anni

**Metano, teleriscaldamento e legna sono i più economici nel lungo periodo
Legna, trucioli e pellets sono i meno cari**

Con la stagione del riscaldamento non poteva mancare la pubblicazione, per il decimo anno consecutivo, del "termometro dei costi di calore", con il relativo confronto dei prezzi dei combustibili da riscaldamento.



Il cosiddetto "termometro dei costi di calore" serve ai consumatori come base per decidere quale tipo di sistema di riscaldamento scegliere. Contemporaneamente vengono anche rilevati i prezzi dei combustibili da riscaldamento in Alto Adige, e i risultati sono pubblicati e consultabili nei nostri fogli informativi oppure online.

Considerando i costi di investimento, di manutenzione e quelli per il combustibile nel lungo periodo (20 anni), è possibile risparmiare riscaldando con gas metano, con il teleriscaldamento oppure con la legna. Chi invece riscalda con pompe di calore, GPL o gasolio spende fino al 50% in più. I dati vengono aggiornati ogni semestre, e sono disponibili sul sito www.centroconsumatori.it.

Andamento dei prezzi del combustibile da riscaldamento nel corso degli ultimi 10 anni:							
	10-2007	10/2009	10/2011	10/2013	10/2015	10/2017	+/- % 2017 - 2007
Gasolio	1,060 €/l	0,927 €/l	1,275 €/l	1,325 €/l	1,050 €/l	1,090 €/l	2,8 %
Gas metano	0,640 €/m ³	0,656 €/m ³	0,823 €/m ³	0,848 €/m ³	0,780 €/m ³	0,714 €/m ³	11,6 %
GPL	1,712 €/kg	2,018 €/kg	2,260 €/kg	2,492 €/kg	1,975 €/kg	1,914 €/kg	11,8 %
Legna	0,122 €/kg	0,133 €/kg	0,151 €/kg	0,151 €/kg	0,151 €/kg	0,152 €/kg	24,6 %
Trucioli	0,161 €/kg	0,139 €/kg	0,148 €/kg	0,148 €/kg	0,139 €/kg	0,139 €/kg	- 13,7 %
Pellets	0,1991 €/kg	0,2310 €/kg	0,2522 €/kg	0,2962 €/kg	0,2821 €/kg	0,2867 €/kg	44,0 %
Teleriscaldamento	0,081 €/kWh	0,086 €/kWh	0,092 €/kWh	0,097 €/kWh	0,105 €/kWh	0,105 €/kWh	29,6 %

Diritto del consumo & pubblicità

Prodotti personalizzati venduti a distanza: il recesso può essere escluso solo dietro adeguata informazione e in presenza di vera personalizzazione

AGCM sanziona Zucchetti Poltrone & Divani per aver ostacolato il diritto di recesso

Durante una televendita il sig. Mario aveva visto una poltrona che gli era piaciuta. Fissata la visita di un rappresentante a casa propria, si era impegnato a comprare la poltrona, versando una caparra di 300 euro, potendo scegliere anche il rivestimento nonché il colore. Poco dopo però, non più certo della scelta fatta, aveva deciso di recedere dal contratto, entro il termine di 14 giorni fissato per legge.

La ditta non aveva accettato il recesso, argomentando che l'ordine riguardasse "prodotti personalizzati", che per loro natura sono esclusi dal diritto di recesso previsto per le vendite a distanza. Il signor Mario si è così rivolto al CTCU, che a sua volta ha contattato la GDL Spa (ditta che vende i prodotti firmati Zucchetti), insistendo sul fatto che al cliente dovesse essere riconosciuto il diritto di recesso dal contratto. La ditta si è dichiarata disponibile ad accettare il recesso, ma non ha voluto restituire i 300 euro versati dal cliente. A questo punto i fatti sono stati segnalati all'Antitrust, poiché si sospettava una pratica commerciale scorretta.

Ora l'AGCM si è pronunciata sul caso, individuando e confermando due importanti principi. L'Autorità scrive che escludere il diritto di recesso per prodotti

personalizzati è possibile solo nel caso in cui i prodotti siano veramente confezionati su misura. La ratio della norma, secondo l'Autorità, è che un bene prodotto specificamente per un consumatore non risulterà più vendibile ad un altro consumatore: ragione per cui un consumatore non può recedere da simili ordini.

La mera scelta di un colore, nonché di un elemento imprescindibile del prodotto (in questo caso il rivestimento) non fa però di un prodotto di produzione standard un prodotto personalizzato. Anche l'apposizione della dicitura "ordine di prodotto personalizzato" sui moduli d'ordine non basta per soddisfare tale condizione. L'AGCM ricorda però un altro principio importantissimo: anche laddove il prodotto fosse effettivamente personalizzato, l'esclusione del diritto di recesso sarebbe in ogni caso possibile soltanto nel caso in cui il professionista avesse informato il consumatore in modo chiaro e comprensibile, cosa che non risulta avvenuta nel caso di specie. Essere a conoscenza di tali particolari delle norme che regolano la vendita dei propri prodotti, conclude l'AGCM, rientra nella diligenza professionale del venditore, a cui ogni consumatore ha diritto.

L'AGCM ha quindi stabilito che il comportamento della ditta rappresentasse effettivamente una pratica commerciale scorretta, vietandone la continuazione e comminando alla stessa una sanzione di 150.000 euro.

Diritto del consumo & pubblicità

Etichettatura delle calzature:

numerosi negozi nei centri commerciali bolzanini sottovalutano le regole

Nei negozi i clienti devono essere informati in maniera esaustiva sui prodotti esposti in vendita. Anche per quanto concerne le calzature esistono precise norme in tema di etichettatura. Da una recente indagine di mercato effettuata dal CTCU risulta però come siano numerosi i negozi, in entrambi i Centri commerciali di Bolzano, che sottovalutano le regole sull'etichettatura delle calzature.

Dietro suggerimento dei consumatori, sono state controllate oltre 1.100 paia di scarpe; nel 16% dei casi, l'etichettatura prevista non era apposta regolarmente.

L'approccio pressapochista da parte di taluni venditori viene sottolineato anche dal fatto che, in taluni casi, le etichette del prezzo sono state persino incollate sopra le etichette delle scarpe, con conseguente vanificazione di tali informazioni minime per il consumatore.

In altri casi è risultato del tutto assente anche il cartello che deve venir esposto in modo chiaramente visibile nel punto vendita, illustrativo dell'etichettatura delle calzature.

Il CTCU ha chiesto pertanto l'intervento della Camera di Commercio affinché le regole previste in materia vengano rispettate.

Maggiori informazioni sull'etichettatura delle calzature su www.centroconsumatori.it

 **Il clima chiama**

Sacchetti di plastica nei supermercati: l'obbligo di pagamento si trasforma nell'obbligo al sacchetto ...

Fra le tante novità positive che il 2018 dovrebbe portare per i consumatori c'è ne una che di positivo, per il momento, sembra avere davvero poco: l'obbligo di riporre frutta e verdura sfusi in sacchetti di plastica biodegradabile non riutilizzabili e a pagamento. Moltissimi i consumatori che lamentano questa nuova imposizione di legge, che ai più pare poco sensata, anche in termini di reale tutela ambientale.

Il tutto parte dalle modifiche che il cd. "Decreto del mezzogiorno" ha apportato alle "Norme in materia ambientale", vietando la commercializzazione di taluni tipi sacchetto, e imponendo che altri tipi non vengano commercializzati a titolo gratuito. La norma, a nostro avviso, è formulata in modo tutt'altro che chiaro. L'interpretazione corrente che, in generale, le viene data è che sarebbe obbligatorio usare i sacchetti biodegradabili al posto di quelli in plastica ultraleggera, e che questi sacchetti non possono essere ceduti a titolo gratuito ma debbano figurare nello scontrino o nella fattura, per unità ceduta.

La legge però non prevede assolutamente che frutta e verdura, distinti per sorte, debbano essere riposti nei sacchetti biodegradabili. Il Ministero per l'Ambiente scrive che, di concerto con il Ministero della Salute, si sta valutando se i consumatori possano portare da casa altri recipienti, da usare al posto dei sacchetti biodegradabili. Grandi nomi della distribuzione propongono invece soluzioni diverse, come delle retine riutilizzabili.

Per il Direttore del CTCU, Walther Andreas, l'alternativa a lungo termine deve però essere un'altra: "Al posto dei sacchetti di plastica quantunque "biodegradabili", la soluzione più rispettosa dell'ambiente sarebbe senz'altro l'utilizzo di semplici sacchetti di carta. Nei supermercati questi potrebbero restare aperti fino alla cassa, in modo da permettere di confrontarne il contenuto con lo scontrino del peso/prezzo. In questo modo il problema non si porrebbe nemmeno. La norma attuale rischia di portare a vendite sempre più diffuse di frutta e verdura pre-imballata, con conseguente impennata del quantitativo di rifiuti da imballaggi."


 **Viaggi & tempo libero**

Piacere pericoloso su sci e tavole da snowboard: essere preparati in caso di emergenza

Siamo in piena stagione invernale. Tuttavia, prima di mettere snowboard o sci ai piedi, bisognerebbe accertarsi di essere adeguatamente assicurati contro eventuali infortuni sulle piste. Se accade qualcosa, le lesioni potrebbero avere gravi conseguenze anche di natura finanziaria.

Sulle piste da sci valgono per tutti le stesse regole. La Federazione Internazionale dello Sci (FIS) ne ha fissate dieci, relative al comportamento da tenere durante la discesa con gli sci, sulle piste di tutto il mondo. Dopo un incidente, la prima cosa che si fa è quella di verificare che lo sciatore coinvolto abbia rispettato, o meno, tali regole e di conseguenza abbia o meno la responsabilità di quanto è accaduto. Chi è responsabile di un incidente è costretto a pagarne le conseguenze: potrebbero essere intaccati i suoi beni ed eventuali, gravi lesioni potrebbero modificare le sue necessità quotidiane.

Per gli appassionati degli sport invernali andrebbero pertanto chiarite alcune questioni: sono assicurato se causo un incidente? E nel caso in cui subisca un incidente a cosa ho diritto? Devo fare causa per vedermi risarciti i danni subiti? E se mi accade qualcosa all'estero?

Maggiori informazioni e consigli su www.centroconsumatori.it

 **Servizi finanziari**
Cassa di Risparmio di Bolzano:

ultima chiamata per gli azionisti L'azione ha perso il 70% del valore ed è quasi invendibile

Da qualche settimana è possibile la compravendita di azioni della Cassa di Risparmio di Bolzano sulla cd. piattaforma HiMTF. Per molti azionisti della Banca si era riaccesa la speranza che con ciò l'azione potesse essere più facilmente vendibile. Ma le prime settimane di scambi mostrano che le compravendite faticano a decollare. L'azione viene offerta ad un prezzo di 9,76 euro. Va sottolineato che il prezzo di emissione nel 2008 era quasi quattro volte superiore. Ciononostante pare che non si trovino, almeno per ora, acquirenti delle azioni. Gli azionisti devono mettere in conto una riduzione del 70% del valore per avere almeno una piccola chance di poter vendere le proprie azioni. Ma anche ad un prezzo pressoché ai minimi storici, al momento non paiono esserci, come detto, compratori interessati. Anche per queste difficoltà un centinaio di piccoli azionisti ha deciso di promuovere un'azione legale contro la Cassa di Risparmio di Bolzano.

L'eventuale esito positivo dell'azione potrà però aprire possibilità risarcitorie solo per coloro che abbiano presentato un reclamo alla Banca entro febbraio 2018. A marzo, infatti, si prescrive ogni diritto di risarcimento nei confronti della banca in relazione all'aumento di capitale del 2008. Gli interessati che, ad oggi, non abbiano presentato alcun reclamo devono pertanto assolutamente attivarsi nelle

prossime settimane, per interrompere il termine di prescrizione e prorogare i propri diritti di ulteriori 10 anni. Con tale reclamo si deve anche richiedere la documentazione contrattuale, che serve per poter valutare il singolo caso.

Il servizio di consulenza dedicato per le perdite finanziarie del CTCU è a disposizione per la valutazione dei singoli casi. Affrettatevi!



Ulteriore informazioni su:
www.centroconsumatori.it


 **Abitare, costruire & energia**

Tariffe elettriche: come valutare l'offerta di un fornitore?

Non è possibile fornire una risposta generalizzata: una tariffa che fa risparmiare una famiglia, potrebbe significare un aumento di spesa per un'altra. Per trovare la tariffa più adatta al proprio fabbisogno, è possibile utilizzare il "TrovaOfferte", strumento di confronto messo a disposizione dall'ARERA (Autorità garante per il settore energia). Inserendo i propri dati, con pochi click si può avere una panoramica sulle tariffe attualmente offerte da vari venditori. Per quelle offerte non presenti nel Trovaofferte (la partecipazione è volontaria), chiedete alla società la "scheda di confrontabilità", che vi deve essere fornita obbligatoriamente.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Retardi dei treni: Trenitalia è anche in ritardo nell'introduzione di nuovi diritti per i passeggeri - Il CTCU: la Carta della qualità con i rimborsi per pendolari sarebbe pronta da tempo

Nelle settimane scorse, al CTCU hanno registrato un forte incremento delle lamentele legate a ritardi e soppressioni di treni. Molti passeggeri lamentano anche l'approssimativa gestione delle informazioni a riguardo. A farne le spese, in particolare, i pendolari, che oltre al tempo perso strada facendo, rischiano anche di incorrere in problemi sul posto di lavoro. Il tutto sarebbe di certo più sopportabile se i disservizi fossero compensati da opportuni rimborsi, in particolare per chi utilizza molto i treni.

Con il sostegno della Ripartizione Mobilità, già nella primavera scorsa, la Provincia, Trenitalia ed il CTCU avevano individuato un accordo per ovviare al problema dei ritardi; da allora, detto accordo sarebbe pronto per la firma. Ad oggi, invece, questa Carta della Qualità, prevista per legge da diversi anni, non è ancora operativa. Così i pendolari si vedono negati diritti essenziali. Nella stessa sarebbe infatti previsto che Trenitalia debba liquidare indennizzi ai pendolari, in caso di ritardo dei treni, sotto forma di bonus, invece che versarli alla Provincia. Il bonus dovrebbe essere accreditato direttamente sull'Alto Adige Pass, senza che gli interessati debbano presentare ulteriore, apposita richiesta.

Il CTCU chiede pertanto all'Assessore per la Mobilità, Florian Mussner, di voler applicare a Trenitalia le sanzioni per la tardiva introduzione della Carta della Qualità, come previste dal contratto di servizio di Trenitalia. Il commento di Walther Andreus, Direttore del CTCU: „La qualità del trasporto pubblico locale si determina anche valutando il modo in cui vengono gestite le criticità. La Carta della Qualità porrebbe rimedio ad evidenti lacune, ma l'importante strumento viene sabotato in maniera davvero incomprensibile.”

Il giroscopio · Il giroscopio

Dopo il bonus energia e gas, in arrivo anche il "bonus acqua" - Il CTCU: i Comuni devono attivarsi in fretta

Nell'ambito delle proprie competenze legislative, la Giunta Provinciale, ancora lo scorso agosto, aveva deliberato il regolamento di esecuzione relativo alle tariffe per l'acqua potabile in Alto Adige (Decreto del Presidente della Provincia di Bolzano n. 29 del 16.08.2017). Il regolamento attua le disposizioni di cui all'art. 7 della legge provinciale n.8 del 18 giugno 2002 (disciplina delle tariffe per il servizio idropotabile pubblico) e recepisce i principi di gestione dello stesso servizio come stabiliti dalla direttiva comunitaria 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000.

Fra le novità, il regolamento provinciale si occupa anche delle forme di tutela per le utenze in particolare situazione di disagio economico-sociale, che in breve si possono definire quale "bonus sociale idrico".

Il regolamento prevede infatti che: "Nel regolamento tariffario del Comune si può tenere conto dei casi di particolare rilevanza sociale e prevedere i criteri per l'esenzione o per la riduzione della tariffa."

In tale previsione risulta chiaro che la regolamentazione di dettaglio della tariffa del servizio idrico sul territorio viene affidata ai singoli Comuni, i quali saranno chiamati, tra le altre cose, anche a regolare i casi in cui gli utenti, che si trovino in particolari situazioni di disagio sociale ed economico, possano essere esentati, in tutto o in parte, dal pagamento della tariffa.

"Nel caso di fatture per uso domestico non saldate, la fornitura di acqua potabile non può essere interrotta. Per ogni persona residente devono essere garantiti come minimo vitale almeno 50 litri al giorno di acqua potabile". Questo quantitativo è in linea con il cd "quantitativo minimo vitale" fissato a livello nazionale dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016 (Tariffa sociale del servizio idrico integrato).

Con tali previsioni si ribadiscono, dunque, anche a livello locale importanti principi di tutela in tema di uso dell'acqua potabile da parte degli utenti domestici, in linea anche con quanto previsto dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea che riconosce a ciascun cittadino l'accesso ai servizi di interesse economico generale, fra i quali l'accesso all'acqua potabile.

Spetterà ora, quindi, ai Comuni disciplinare nel dettaglio quanto fissato dalla legislazione provinciale.

Bonus fiscali nell'edilizia: proroghe e novità

La cd. Legge di Stabilità 2018 ha previsto la proroga della possibilità di portare in detrazione il 50% dei costi sostenuti per i risanamenti di case, con un tetto massimo di 96.000 euro, nonché la detrazione del 65% per i risanamenti energetici (che in taluni casi sono ridotti però al 50% con massimi di spesa inferiori), ma vi sono alcuni oneri da considerare.

Rinnovato anche il "bonus mobili" abbinato alla ristrutturazione dell'unità abitativa ma con un'importante limitazione, ossia ne potranno beneficiare sino al 31.12.2018, solo coloro che provino di aver avviato dal 1.1.2017 un intervento di recupero del patrimonio edilizio e di poter quindi beneficiare della relativa detrazione del 50% sino a 96.000 euro. Si tratta di un sistema di agevolazione fiscale che consente di detrarre dall'Irpef, il 50% della spesa sostenuta per l'acquisto di oggetti di arredamento o di elettrodomestici ad alta efficienza energetica con un tetto massimo pari a 10.000 euro.

Debutta quest'anno e solo per quest'anno il cd. "bonus verde", che prevede la possibilità di portare in detrazione il 36% su una spesa massima pari a 5.000 euro per unità immobiliare per le spese di sistemazione del verde di terrazzi e balconi e per la realizzazione di coperture e giardini pensili.

In tema di detrazioni fiscali, è fondamentale aver ben chiari gli step da seguire **prima, durante e dopo ogni ristrutturazione**, al fine di evitare il rischio di vedersi negato il bonus fiscale. In primis, per poter capire se si può godere della detrazione fiscale nella sua misura massima, è necessario controllare subito **se vi sia abbastanza "capienza"**, ovvero se si paghino abbastanza tasse. Anzitutto, sarebbe opportuno che prima dell'inizio dei lavori, **ognuno reperisse tutte le informazioni necessarie grazie ad una consulenza fiscale professionale**: ricordiamo che il solo responsabile di tutta la procedura inerente i bonus fiscali è il soggetto che ha incaricato l'esecutore dei lavori e che vuole, quindi, godere delle agevolazioni fiscali.

Il cioccolato è un buon apporto di ferro?

Nelle tabelle dei valori nutrizionali del cioccolato fondente si riporta a volte un contenuto di ferro superiore a quello della carne di manzo. Secondo questi dati, alcuni tipi di cioccolato contengono più di 10 mg di ferro ogni 100 g, un valore determinato principalmente dalla percentuale di cacao presente nell'alimento. In confronto, la carne bovina contiene - a seconda del taglio della carne - "soltanto" da 1,9 a 2,4 mg circa di ferro ogni 100 g. Eppure è la carne di manzo a essere considerata la migliore fonte di ferro. Come pure quella di altri animali, la carne bovina contiene ferro bivalente (eme), che è facilmente assimilabile dal corpo umano e viene pertanto assorbito in maggiore quantità durante l'alimentazione.

Il cacao e il cioccolato, invece, contengono ferro trivalente (non eme), più difficilmente assimilabile dal corpo e quindi assorbito in minore quantità durante l'alimentazione. Poiché il cioccolato si mangia - o per lo meno è consigliabile mangiarlo - solo in quantità ridotte, è effettivamente vero che il suo apporto di ferro non è così alto quanto lascerebbe pensare il mero valore del suo contenuto. Inoltre, altre sostanze presenti nel cacao possono ostacolare l'assorbimento del ferro.

L'assunzione giornaliera di ferro consigliata per gli adulti è di 10 mg per gli uomini, e di 15 mg per le donne. La capacità di assimilazione del ferro proveniente da alimenti di origine vegetale aumenta se contemporaneamente si assumono succhi o alimenti ricchi di vitamina C, come ad esempio i peperoni freschi.

Il giroscopio · Il giroscopio

€ Servizi finanziari e MiFID 2: consumatori più informati sui costi - Se la banca vi chiede di aggiornare il cd. questionario MiFID...

Il 3 gennaio 2018 sono entrati in vigore nuove (importanti) disposizioni di legge in tema di strumenti finanziari e di regole di rapporto fra intermediari ed investitori. In queste ultime settimane, a tutti coloro che possiedono un contratto di investimento con la propria banca, gli istituti stanno inviando, o hanno già inviato, delle comunicazioni di modifica di molte clausole che regolano il contratto stesso (cd. comunicazione di ius variandi) e di invito a voler passare in banca per effettuare l'aggiornamento del cd. questionario MiFID (tanto per intendersi, quello che consente la profilatura del cliente-investitore in caso di investimenti).

Più che di vere e proprie novità, si tratta spesso di previsioni che precisano e rafforzano da una parte gli obblighi a carico degli intermediari già previsti dalla prima direttiva, e dall'altra parte che dovrebbero consentire una maggior tutela e un processo per pervenire a scelte di investimento più consapevoli per i clienti stessi.

Alcuni consigli del CTCU:

- per quanto riguarda il questionario MiFID, rispondere esattamente alle domande che vi vengono sottoposte, in modo veritiero e senza farsi influenzare dal consulente: la profilatura del rischio è un aspetto molto importante per potersi tutelare più efficacemente nei confronti della banca;
- fare attenzione a "come" si impartisce l'ordine di acquisto di un determinato strumento o prodotto finanziario, in quanto cambia il regime di tutela in relazione al servizio (consulenza oppure di mera esecuzione) per cui si è prestato;
- quindi controllare bene anche **le cd. raccomandazioni personalizzate o i report di consulenza** che vi vengono fatti sottoscrivere dal consulente;
- prendersi il tempo giusto per prendere una consapevole scelta di investimento: mai farsi prendere dalla fretta, eventualmente ponderare la scelta pensandoci su anche alcuni giorni;
- verificare bene i costi dell'operazione rispettivamente del prodotto/strumento che si vuole acquistare;
- porsi ragionevoli obiettivi di investimento e nel caso in cui, anche dopo qualche tempo, li si sia raggiunti, "meglio vendere" e realizzare quanto guadagnato... piuttosto che perdere tutto nel lungo periodo

Maggiori informazioni e consigli su www.centroconsumatori.it

Weitere Informationen unter:

www.verbraucherzentrale.it

@ Fatturazione su base mensile per telefoni fissi, mobili, internet, pay TV: non tutto è ancora chiaro - Il CTCU: attendere gli sviluppi

La legge conferma l'obbligo di fatturazione su base mensile a partire dal prossimo aprile, ma non prevede rimborsi per il passato. L'AGCOM impone invece agli operatori TIM, Vodafone, Fastweb e WindTre di rimborsare quanto conteggiato in più a seguito della fatturazione eseguita con base calcolo a 28 giorni. Le compagnie hanno impugnato una precedente delibera AGCOM davanti al TAR del Lazio (udienza prevista per febbraio). Per i consumatori, insomma, una situazione ancora non del tutto chiara. Ecco i nostri consigli, per ora, a riguardo:

1) il mio contratto di linea fissa, internet o ibrido è passato nel 2017 alla fatturazione a 28 giorni: indipendentemente dal fatto se abbiate o meno presentato reclamo, al momento pare opportuno aspettare le novità attese per aprile, e vedere se ci saranno rimborsi da parte dei gestori per quanto fatturato in più in questi mesi. Un caso-tipo con risposta negativa al reclamo è stato già portato in conciliazione dal CTCU, ma il gestore, richiamando anche il ricorso pendente attualmente davanti al TAR, ha rifiutato il rimborso al cliente.

2) Il mio contratto di linea mobile o pay tv è passato nel 2017 a fatturazione a 28 giorni: con aprile 2018, controllate che la fatturazione riprenda con calcolo a mese. Non si possono rivendicare rimborsi o indennizzi per il passato.

Il CTCU continuerà a seguire gli sviluppi della faccenda. Per restare informati, iscrivetevi alla nostra newsletter gratuita (<https://www.consumer.bz.it/it/abbonamento-alla-newsletter>).



Lo zenzero aiuta contro il raffreddore?

Lo zenzero (zingiber officinale) è noto per il suo forte sapore aromatico e piccante. In cucina il germoglio sotterraneo della pianta dello zenzero, il cosiddetto rizoma, trova impiego per esempio come spezia per le zuppe o in miscele di tè. Per un tè allo zenzero servono due cucchiaini di zenzero fresco grattugiato, che va scaldato in un litro d'acqua, fatto cuocere a fuoco lento per dieci minuti e successivamente setacciato. Allo zenzero, che è ricco di sostanze vegetali secondarie, tra cui sostanze amare e piccanti, vengono attribuite proprietà antiossidanti, antibatteriche, antivirali e antinfiammatorie; inoltre esso fungerebbe da rimedio contro la nausea, il vomito e la mancanza di appetito e favorirebbe la formazione di succhi gastrici. Nella medicina tradizionale cinese (MTC) lo zenzero viene utilizzato per il trattamento di reumatismi, dolori muscolari e raffreddori, e anche in Europa lo si riconosce sempre più come rimedio contro i disturbi gastrointestinali e la nausea. Non è stata ancora scientificamente dimostrata, invece, la sua funzione preventiva contro il raffreddore; tuttavia si assume che le sostanze piccanti in esso contenute riscaldino il corpo dall'interno e favoriscano l'irrorazione della mucosa, il che a sua volta ostacolerebbe l'ingresso di agenti patogeni.

Lo zenzero cresce nelle regioni tropicali e subtropicali. Il maggior produttore è l'India, anche se il principale Paese d'esportazione è la Cina. In passato lo zenzero cinese fece notizia per una presenza in parte eccessiva di pesticidi nelle piante.

Colophon

Editore: ISSN 2532-3490
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it - www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andraeus
Redazione: Walther Andraeus, 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 L.P. 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.
Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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
- 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.)

📄 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 - elettromog (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 scolarisce 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

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



✓ Sportello Mobile



Gennaio

31 15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Febbraio

02 15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
13 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
28 15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Marzo

02 09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
15:00-17:00 Sinigo, Piazza Vittorio Veneto
05 09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese
10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"
07 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
08 09:00-12:00 Laion, Piazza Comune
09 09:30-11:30 Cortina s.s.d.V., Piazza Comune
12 09:30-11:30 Piazza Mercato
13 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
14 09:30-11:30 Lagundo, Piazza Comune
15 09:30-11:30 Rodengo, Piazza K.-v.-Rodank
16 09:30-11:30 Collalbo, Piazza Comune
21 09:30-11:30 Scena, Piazza Comune
22 09:30-11:30 Plaus, Piazza Comune
23 09:30-11:30 Rifiano, Piazza Comune
28 10:00-12:00 Bressanone, Piazza Beato Artmanno
15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Aprile

05 09:30-11:30 Marleno, Piazza Paese
06 09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
09 09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese
10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"

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

