



# 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



**Creme alla nocciola: cosa spalmiamo sul panino?**

Pagina 5



**Aria migliore e costi minori**

Pagina 5



**Come disporre gli alimenti in frigorifero?**

Pagina 6



**Offerta buoni sconto porta a porta**

Pagina 7



## CYBER CRIME

@ Trasporti & comunicazioni

## Crimini informatici: come proteggersi

Il Centro Tutela Consumatori Utenti e l'annesso Centro Europeo Consumatori ricevono sempre più spesso richieste relative a casi di criminalità su internet. Per i crimini commessi in rete è competente prevalentemente la Polizia postale. Va detto che Polizia postale e servizi di tutela dei consumatori si integrano ottimamente tra di loro. È soprattutto negli acquisti online che spesso si registrano reati, che insieme ad altre fattispecie sono perseguiti dalla Polizia postale. Invece, in caso di reclami può intervenire il Centro Tutela Consumatori Utenti, ad esempio attraverso il Centro Europeo Consumatori o il servizio conciliareonline.it. Reprimere è importante, prevenire è meglio: in internet ci si può difendere dai pericoli attenendosi ad alcune regole di base.

### Truffe con il "phishing" – Mai fornire dati personali richiesti tramite internet

Gran parte dei truffatori attivi in rete si serve del "phishing", che in italiano significa "pescare". Questi soggetti pescano dati sensibili, come numeri di conto, di carte di credito, password, ecc., e il mare in cui pescano è internet. Scrivono ad indirizzi e-mail scelti appositamente chiedendo, sotto falso nome, la trasmissione dei dati

richiesti. Molti casi di phishing venuti alla luce hanno riguardato Poste Italiane e diversi altoatesini, ai quali le Poste dovevano, così sembrava, richiedere i dati (v. sotto). La tecnica usata è semplice: l'utente di internet riceve un'e-mail nella quale lo si invita a compilare un modulo allegato, in cui riportare i propri dati personali. Attraverso questo modulo (contraffatto) i truffatori riescono poi a svuotare conti correnti e carte di credito.

### Ecco le informazioni e i consigli della Polizia postale:

1. Gli istituti bancari e le aziende serie non chiedono mai di trasmettere dati personali tramite internet. L'unica eccezione è costituita dagli acquisti online, che però sono effettuati d'iniziativa dal consumatore.
2. In linea di principio i dati come PIN, password, ecc. non devono mai essere comunicati per e-mail. Nel dubbio, contattare telefonicamente o di persona la banca e trasmettere in questo modo i dati.
3. Se si sospetta un caso di phishing, lo si dovrebbe segnalare al mittente del cui indirizzo il truffatore si

è appropriato. Molti istituti hanno creato appositi indirizzi e-mail per questi casi. Per essere certi di rivolgersi al destinatario "autentico" si deve utilizzare l'indirizzo da questi fornito e non quello indicato nell'e-mail di phishing.

Per tutelarsi da accessi non autorizzati è indispensabile controllare con regolarità la situazione dei propri conti e delle proprie carte di credito. Se sono stati effettuati dei prelievi che non si riconoscono, se ne deve dare immediata comunicazione all'istituto di credito o alla società.

Su questo sito della Polizia postale è possibile denunciare tentate truffe:

<http://www.poliziadistato.it/articolo/748/>.

### Come smascherare un "fake shop"

- Informatevi sempre prima sul gestore del sito, ad es. consultando le **Note legali** e/o i **Credits**. Non fate acquisti negli shop online che non pubblicano informazioni sul venditore o che riportano solamente un indirizzo e-mail.
- **Non accettate di pagare in anticipo** e non fatevi ingannare da **prezzi eccessivamente convenienti** (piuttosto avvaletevi di sistemi di pagamento garantiti o di servizi fiduciari).
- Verificate se il venditore, ad esempio nelle proprie condizioni generali di contratto, indica il diritto di recesso previsto per legge.
- La presenza di **errori ortografici** sul sito del venditore è un indizio di scarsa serietà.
- In caso di operatori fuori dall'UE è spesso più difficile far valere i propri diritti. Perciò fate acquisti preferibilmente su shop online **nell'UE**.
- Fate caso alla presenza sul sito del venditore di eventuali **marchi di qualità** o di dichiarazioni di appartenenza ad associazioni e controllatele.
- **Non fatevi ingannare dal dominio!** Un dominio .it, .de o .at non costituisce prova della sede effettiva del venditore.
- Siate particolarmente prudenti in caso di **prodotti di nicchia**, ad esempio rari ricambi per auto d'epoca, articoli d'elettronica molto particolari, ecc. L'esperienza insegna che in questi ambiti i *fake shop* proliferano.
- Acquistate preferibilmente i prodotti di marca **direttamente dal produttore** o da uno dei suoi rivenditori autorizzati.



## Trasporto e consegna – Domande e risposte

- **Cinque settimane fa ho ordinato online un libro fuori stampa. Era per il compleanno di mio marito, ma il libro è arrivato in ritardo. Cosa posso fare?**  
Se il contratto non precisa la data della consegna, l'articolo ordinato dev'essere consegnato entro **30 giorni**.

Se non arriva in tempo, deve contattare il commerciante e dargli un'ulteriore scadenza. Se egli non la rispetta, potrà annullare l'ordine.

Tuttavia, non vi è alcuna necessità di dare al commerciante un'ulteriore scadenza se avevate già chiesto di consegnare in tempo il libro per il compleanno di vostro marito. Se ha già pagato, il commerciante deve rimborsarle la cifra versata non appena possibile.

- **Ho ordinato un CD, ma non è mai arrivato. Ho contattato il commerciante e mi ha detto che la colpa era del servizio postale, non sua. Ha ragione?**

**NO.** Il **commerciante** è responsabile della consegna dell'articolo acquistato. Spetta a lui contattare il servizio di consegna e dimostrare che l'articolo sia stato consegnato. Se non è in grado di farlo, dovrà inviargli un articolo identico oppure rimborsarla.

- **Vivo in Italia. Recentemente ho ordinato online un cappotto da un'azienda in Germania. Tuttavia, la fattura non includeva il costo della spedizione, che alla fine mi è stato addebitato. Ha ragione l'azienda?**

**NO.** Non dovrebbe pagare il costo della spedizione se ciò, non era chiaramente indicato quando ha ordinato il cappotto: i commercianti sono obbligati a comunicare il costo complessivo. Una volta che l'articolo è stato ordinato, non si può aggiungere alcun costo supplementare.

- **Ho ordinato una macchina fotografica online, ma solo ora mi sono stati addebitati i costi di spedizione. Cosa posso fare?**

I commercianti sono obbligati a comuni-

care il **costo complessivo** del prodotto o del servizio, più le eventuali spese aggiuntive. Chi acquista online non è tenuto a pagare spese o altri costi aggiuntivi che non siano stati comunicati chiaramente prima di effettuare l'ordine.

- **Le merci acquistate online sono arrivate danneggiate. Cosa posso fare?**

Chi effettua acquisti online ha gli stessi diritti di chi acquista in un negozio:

- se le merci acquistate sono di qualità insoddisfacente, ha diritto, a seconda delle circostanze, a farle riparare o sostituire, o ad ottenere un rimborso oppure una riduzione del prezzo;
- le informazioni su prodotti o servizi devono essere precise e non fuorvianti. Se ha ricevuto informazioni false o fuorvianti, ha diritto ad un rimborso.

Controlli le condizioni generali e le modalità per il reso sul sito web del commerciante. Lo contatti per illustrare il suo problema e per chiederne una soluzione a riguardo. Se non ottiene una risposta soddisfacente e il venditore domiciliato in un paese dell'UE, può contattare il Centro europeo dei consumatori del suo Stato di appartenenza.

- **Ho comprato una chitarra da un negozio online, ma quando mi è stata consegnata era rotta. Il commerciante non vuole sostituirla o rimborsarla, sostenendo che il danno è da imputare allo spedizioniere. Ha ragione?**

**NO.** Il commerciante è responsabile della spedizione dei beni acquistati e degli eventuali danni che si verificano durante il trasporto. Spetta quindi a lui riparare o sostituire la chitarra, oppure concederle un rimborso.

A ogni consegna è buona norma verificare le condizioni delle merci **in presenza dello spedizioniere**, affinché non si possa dire che il danno si sia verificato dopo l'avvenuta consegna.



*Walther Andreanus*

Walther Andreanus,  
Direttore del CTCU

### Il web è il ritrovo ideale per i creativi dell'illegalità

Pillole dimagranti, capsule per le articolazioni, compresse per la memoria: per ogni problema, in internet si trova sempre un rivenditore che abbia in offerta qualsiasi tipo di integratore alimentare.

I produttori pubblicizzano la loro merce, in parte anche attraverso promesse vietate di guarigione, ed arrivando ad utilizzare talvolta sostanze vietate all'interno dei singoli prodotti.

L'ultima azione di controllo svolta a livello europeo ha nuovamente sottolineato la gravità del problema: su 1100 siti ispezionati, le autorità hanno trovato quasi 800 prodotti non vendibili a norma di legge. Questo è uno dei tanti esempi di come il mercato digitale utilizzi metodi da vero e proprio far-west; pertanto è ora di avviare una più severa regolamentazione del mercato, oltre che maggiori controlli ed una migliore cooperazione transfrontaliera per quanto riguarda l'azione legale da perseguire. Con ciò si rafforzerebbero le misure in campo contro il cybercrimine. Per questo si rende necessario che anche le più piccole sottrazioni di denaro vengano denunciate presso la Polizia postale, e che si effettui un controllo intensivo del mercato. Così si potrà reagire agli sviluppi della criminalità digitale e ai suoi corrispettivi pericoli, anche se purtroppo i comportamenti illegali sul web sono ancora numerosi ed in crescita.



Informazioni in un clic  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



 **Abitare, costruire & energia**

# Il CTCU: cambiando fornitore, possibili risparmi fino a 256 euro



A seguito dell'aggiornamento delle tariffe elettriche e del gas per il terzo trimestre 2018 (luglio-settembre 2018) comunicato nei giorni scorsi da ARERA, il CTCU ha confrontato i nuovi valori di spesa attraverso il **calcolatore Trovaofferte** della stessa Autorità. A base del calcolo è stato preso, come al solito, un consumo di 2700 kWh presso un'abitazione di residenza a Bolzano, con potenza di 3 kW. Mentre il prezzo di riferimento a condizioni regolate dall'Autorità – la cd. maggior tutela, in via di probabile, prossima abolizione (luglio 2019) – evidenzia una stima di spesa annua di 539,44 (in aumento del 5,3 % rispetto al trimestre precedente), per quel che riguarda i prezzi offerti sul mercato libero, la miglior offerta evidenzia una spesa di 347,91 euro/anno (prezzo bloccato per almeno un anno, ma lo sconto di 208 euro è del tipo “una tantum”).

Alperia Energy, con la sua offerta “Alperia Free – Bonus di benvenuto”, si colloca al 9° posto e prevede una stima di spesa per il primo anno di 464,55 euro, costo nel quale è incluso il bonus benvenuto di 66,00 euro, una tantum. Meglio fa l'offerta “Family Web” della trentina Dolomiti Energia Spa, con 446,50 euro all'anno e prezzo bloccato per almeno un anno; a seguire le offerte di altri fornitori quali Engie Italia Spa, Iberdrola Clienti Italia Srl e Sorgenia. Dal confronto emerge che chi decida di passare ad altro fornitore ha la possibilità di ottenere un potenziale risparmio: dal più caro al più economico è possibile risparmiare fino a 256 euro all'anno!

Il cambio è semplice: una volta valutata la bontà di un'offerta attraverso la cd. “scheda di confrontabilità” (che ogni gestore deve obbligatoriamente mettere a disposizione dell'utenza) ed esaminate nel dettaglio

le condizioni tecnico-economiche dell'offerta, si può decidere di concludere, anche online, il contratto con il nuovo gestore. Sarà poi questo a comunicare la disdetta (recesso) e ad attivare in breve tempo la fornitura. Per il cambio, non vi è alcuna interruzione della fornitura di corrente. Il cambio di venditore non comporta alcuna spesa salvo marca da bollo ed eventuale deposito cauzionale.

Dal 1° dicembre prossimo il nuovo portale dell'Autorità **www.prezzoenergia.it** metterà a disposizione tutte le offerte del mercato. Ora il Trovaofferte è su base volontaria e presenta ancora un quadro parziale delle offerte, il nuovo portale migliorerà il modo di poterle confrontare.

Il CTCU è a disposizione per informazioni ed eventuali consulenze riguardo al tema energia.

 **Diritto del consumo & pubblicità**

## Regolamento generale in materia di protezione dei dati personali: cosa cambierà per i consumatori? Il CTCU: il bilanciamento degli interessi dei consumatori e delle imprese è sostanzialmente riuscito.

Il “Regolamento generale in materia di protezione dei dati personali - (2016/679) è un regolamento dell'Unione europea sulla protezione dei dati in tutti gli Stati membri. È stato annunciato due anni fa e trova piena applicazione dal 25 maggio 2018 in tutti gli Stati membri dell'UE.

### Quali diritti hanno i consumatori?

I consumatori hanno diritto a richiedere informazioni, se sospettano che un'azienda abbia elaborato i loro dati. Qualora desiderino sapere esattamente di cosa si tratta o qualora sospettino che una società abbia archiviato in modo non autorizzato le loro informazioni personali, possono richiedere al titolare del trattamento dei dati personali della società o, se non disponibile, alla direzione o al direttivo, di conoscere quali sono i dati personali in loro possesso. In questo caso bisognerebbe identificarsi, per impedire a terzi di ottenere informazioni proprie violando la privacy.

### Cosa c'è di nuovo?

- Le regole sull'informativa sulla privacy e il consenso sono definite più chiaramente. Le aziende non solo devono ottenere il consenso dei propri clienti per utilizzare i dati, ma devono anche spiegare esattamente come verranno

trattati. Ad esempio, si dovrà distinguere se lo scopo del trattamento dei dati è il marketing, la profilazione, la geolocalizzazione o altro. Ogni finalità del trattamento dei dati implica quindi il consenso dell'interessato (scritto e informato). L'approvazione al trattamento per scopi diversi con una singola firma non è quindi più possibile.

- Linguaggio semplice e chiaro: chiunque elabori i nostri dati e ottenga il consenso, deve farlo in un linguaggio chiaro e comprensibile, senza alcun vocabolario tecnico o legale. Lo scopo è rendere la scheda informativa sulla protezione dei dati comprensibile per tutti. La scrittura deve essere leggibile.
- Il diritto di conoscere i propri dati. Il diritto all'informazione ora consente a tutti i consumatori di contattare l'azienda interessata e ottenere i dettagli dei dati in loro possesso (cosa, dove, come vengono elaborati, ecc.). Le aziende sono tenute a fornire informazioni e devono rispondere entro 30 giorni con lo stesso mezzo attraverso il quale sono stati contattati. La Guardia di Finanza ha istituito il “Nucleo Speciale Privacy”.

- Diritto di recesso (“diritto all'oblio”) e uso limitato dei dati: i consumatori possono richiedere la cancellazione oppure l'uso limitato dei propri dati.
- I dati ora hanno una data di scadenza: ogni scheda informativa sulla protezione dei dati deve (in particolare per i dati sensibili) impostare un tempo massimo di elaborazione dei dati dopo il quale non possono più essere elaborati.
- Maggiore protezione per i minori: in particolare, è necessario il consenso dei genitori, soprattutto per i minori di 16 anni, anche quando si tratta di Internet e dei social media.
- Esistono criteri rigorosi per il furto o la perdita di dati.

### Le autorizzazioni al trattamento dei dati devono essere compilate e firmate ex novo?

No - il consenso al trattamento dei dati concesso fino all'entrata in vigore del regolamento rimane valido. Tuttavia, un'eventuale nuova elaborazione oppure la richiesta di un trattamento più ampio, richiede il consenso secondo le nuove disposizioni del Regolamento.

€ **Servizi finanziari**

## Conti base per tutti – I criteri fissati dal MEF

### Le banche devono offrirli sia a pagamento che gratuiti

#### Cos'è il conto base?

È un normale conto corrente, anche con funzioni online, destinato a consumatori con esigenze finanziarie limitate. È un conto che risponde principalmente a finalità di inclusione finanziaria e sociale. Nella sua forma a pagamento, prevede che, “a fronte del solo pagamento di un canone annuale onnicomprensivo e senza addebito di altre spese, oneri o commissioni di alcun tipo e natura”, la banca offra un numero prestabilito di operazioni e alcuni servizi, quali bancomat, accredito dello stipendio o della pensione, versamento di contanti o assegni bancari e circolari, prelievi di contante, domiciliazioni di utenze domestiche (per il dettaglio delle operazioni si può confrontare la tabella A sotto riportata).

#### A quanto ammonta tale canone?

La legge parla di un importo del canone annuo onnicomprensivo “ragionevole e coerente con finalità di inclusione finanziaria” e definisce “ragionevole e coerente” quando esso risulta uguale o superiore ai costi sostenuti dal prestatore di servizi di pagamento per l'effettuazione delle operazioni e servizi di cui alla tabella e non ecceda, in ogni caso, l'importo mediano delle spese applicate nel semestre precedente ai consumatori per le medesime operazioni. Una formula che francamente lascia alquanto perplessi e che legittimerà senz'altro e ancora una volta, comportamenti poco virtuosi e trasparenti da parte delle banche. Nel 2012 un'indagine nazionale svolta dai consumatori

aveva evidenziato costi per i conti base che andavano dai 24 ai 90 euro/annui. Un po' cari già allora, figuriamoci adesso o in futuro.

#### Il conto di base senza spese per i redditi bassi

Senza altro più interessante è però il conto di base senza spese ed esente dall'imposta di bollo per quei consumatori, il cui ISEE in corso di validità sia inferiore ad euro 11.600; nella versione iniziale, di qualche anno fa tale limite era fissato “fino a 7.500 euro”. I consumatori che richiedono l'apertura del conto di base esente da spese devono dichiarare, nella relati-

va richiesta, di non essere titolari di altro conto di base e autocertificano che il proprio ISEE è inferiore all'importo detto. Essi sono poi tenuti a comunicare alla banca, entro il 31 maggio di ogni anno, il proprio ISEE in corso di validità. Il conto può essere conteggiato solo ai componenti del nucleo familiare sulla cui base è stato calcolato l'ISEE. Per il dettaglio delle operazioni e servizi inclusi si veda sempre la tabella sotto riportata.

#### Conto base gratuito per i pensionati fino a 18.000 euro di pensione (lorda)

Chi riceve una pensione lorda annua inferiore ai 18.000 € ha diritto a chiedere l'apertura di un conto di base gratuito per la tipologia di servizi e il numero di operazioni di cui alla tabella.

I pensionati titolari del conto di base devono comunicare alla banca, entro il 31 maggio di ogni anno, l'importo del trattamento pensionistico dell'anno cui hanno diritto.

Tipologie di servizi offerti	Conto Base, gratuito per redditi bassi	Conto Pensionati
Canone annuale del conto (con possibilità di addebito periodico) comprensivo dell'accesso ai canali alternativi ove offerti	(Non previsto per i soggetti con reddito basso)	(Non previsto)
Elenco movimenti	6	6
Prelievo contante allo sportello	6	12
Prelievo tramite ATM del prestatore di servizi di pagamento o del suo Gruppo, sul territorio nazionale	Illimitate	Illimitate
Prelievo tramite ATM di altro prestatore di servizi di pagamento sul territorio nazionale	12	6
Operazioni di addebito diretto SEPA	Illimitate	Illimitate
Pagamenti ricevuti tramite bonifico SEPA (incluso accredito stipendio e pensione)	36	Illimitate
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico SEPA effettuati con addebito in conto	12	6
Pagamenti effettuati tramite bonifico SEPA con addebito in conto	6	-
Versamenti contanti e versamenti assegni	12	6
Comunicazioni da trasparenza (incluso spese postali)	1	1
Invio informativa periodica (estratti conto e documento di sintesi, incluso spese postali)	4	4
Operazioni di pagamento attraverso carta di debito	Illimitate	Illimitate
Emissione, rinnovo e sostituzione carta di debito	1	1

Tutti gli altri possono usufruire del conto corrente base a pagamento.

### ✓ Il caso del mese

## Attenzione ai contratti fatti per telefono

Negli ultimi tempi, al CTCU si rivolgono sempre più spesso consumatori che riferiscono di essere stati contattati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), la quale informa, direttamente per telefono, che ci sarebbe la possibilità di ottenere un rimborso per gli importi pagati in eccesso in seguito alla fatturazione con cadenza a 28 giorni. Affinché tali importi possano però essere riscossi, sarebbe necessario cambiare operatore; a tal fine la chiamata viene passata al reparto commerciale, il quale poi potrebbe trovare la migliore tariffa in base alle esigenze personali. Il tutto viene spiegato quasi d'un fiato, di modo che seguire il discorso in merito all'offerta proposta non risulta per niente facile. Come CTCU di una cosa siamo certi: l'AGCOM persegue molteplici attività a favore dei consumatori, ma senza dubbio non chiama i cittadini privati a casa per proporre loro nuovi contratti di telefonia. È molto più probabile che i lavoratori di uno dei tanti call-center siano diventati alquanto creativi nelle tecniche di vendita. Di norma poi è poco raccomandabile accettare offerte proposte via telefono. La convenienza di tali offerte sta nell'ordine dei decimali, e pochi di noi riescono a calcolare velocemente l'effettivo consumo e fabbisogno personale.

### 🏊 Viaggi & tempo libero

## Piscine in Alto Adige: prezzi 2018

Il prezzo di un biglietto giornaliero per bambini varia da 2 euro a 6,70 euro, quello per adulti da 4 euro a 12,80 euro. Gli abbonamenti stagionali per i bambini variano da 30 a 99 euro, quelli per adulti invece da 60 a 165 euro.

Confrontando i prezzi attuali con quelli dell'anno scorso, si può constatare che i prezzi sono rimasti relativamente stabili. L'aumento generale delle tariffe ammonta a 1,3%, ed è dovuto soprattutto all'aumento dei prezzi giornalieri e delle carte punti, che in media sono aumentati del 3% sia per i bambini che per gli adulti.

#### Riduzioni

In molte (ma non in tutte le) strutture sono previste riduzioni per famiglie, solitamente su base giornaliera e/o stagionale. Al riguardo va ricordata l'iniziativa **Eu-regioFamilyPass**, con riduzioni del 50% per le famiglie in diverse piscine della provincia, in determinate giornate.

Anche giovani, studenti ed anziani possono di norma beneficiare di riduzioni di prezzo. Anche se in tutte le piscine l'ingresso per i bambini più piccoli è libero, la soglia di età varia considerevolmente da 3 ai 6 anni. È inoltre diventato ormai uno standard l'offerta di prezzi ridotti a partire dalle ore pomeridiane.

**La tabella con tutti i prezzi è disponibile su [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it) così come presso le nostre filiali.**



 Il clima chiama

## Aria migliore e costi minori

### L'ottimizzazione degli impianti termici comporta alcuni vantaggi

Gli impianti termici sono responsabili dell'inquinamento dell'aria in una percentuale non trascurabile. Grazie alla riduzione dei consumi termici e all'abbassamento delle emissioni è possibile migliorare la qualità dell'aria. Per quest'ultima, in data 10 aprile la Giunta provinciale ha inasprito i valori limite di emissione (delibera della Giunta provinciale n. 320). Interessati da questa regolamentazione sono tutti i proprietari e gli utilizzatori di impianti termici alimentati con combustibili liquidi, gassosi o solidi, aventi una potenza maggiore di 35 kW. I valori limite di emissione dipendono dal tipo di combustibile e dalla potenza dei rispettivi impianti termici. I controlli delle emissioni devono essere eseguiti almeno una volta all'anno da parte di un tecnico abilitato.

I nuovi impianti termici possono essere messi in esercizio solo se i valori limite prescritti vengono confermati con certificato del costruttore; successivamente si devono adempiere altri oneri amministrativi presso il Comune di residenza.

#### Suggerimenti per l'ottimizzazione di un impianto termico

**1. Il bilanciamento idraulico:** grazie a questa termoregolazione eseguita a regola d'arte, con cui ogni radiatore riceve esattamente la portata d'acqua di cui ha bisogno per riscaldare una stanza, si possono ottenere risparmi energetici tra il 2 e l'8%.



**2. Sostituzione di vecchie pompe di riscaldamento:** Già riducendo il grado di rendimento è possibile risparmiare un po' di energia. Ancor maggiore è il potenziale risparmio (circa il 70%) ottenuto mediante sostituzione con moderne pompe ad alta efficienza.

**3. Una coibentazione successiva dei tubi del riscaldamento** anche nelle varie sezioni parziali, come ad es. tutt'attorno alla rubinetteria consente ulteriori risparmi.

Ulteriori informazioni e suggerimenti su [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

 Servizi finanziari

## Fondo Dolomit: trovata un'intesa definitiva tra investitori e Cassa di Risparmio di Bolzano

Il Dolomit, come si ricorderà, è un fondo di investimento immobiliare della Deutsche Bank Fondimmobiliari SGR S.p.A., offerto nel 2005 dalla Cassa di Risparmio di Bolzano a circa 4400 suoi clienti. All'epoca in cui lo strumento finanziario fu sottoscritto, l'economia mondiale attraversava una fase molto positiva e si riteneva che tale prodotto potesse raggiungere risultati positivi per gli investitori. Purtroppo, dalla fine del 2007 l'andamento dell'economia mondiale si è deteriorato e ha avuto inizio quello che molti economisti definiscono la peggiore crisi finanziaria dagli anni '30 con conseguenti performance negative per moltissimi strumenti finanziari.

In questo contesto anche il Fondo Dolomit ha subito delle sensibili perdite.

Al fine di venire incontro agli investitori del Fondo Dolomit, nel 2013, la Cassa di Risparmio di Bolzano aveva lanciato un'offerta pubblica di scambio con la quale agli investitori che avevano aderito era stata consegnata un'obbligazione zero coupon che alla sca-

denza nel 2022 avrebbe consentito loro di recuperare il 100% del capitale investito nel 2005, detratte le imposte.

Tale iniziativa ha avuto vasto seguito tra gli investitori che nella quasi totalità vi hanno aderito.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti, all'epoca, aveva tuttavia ritenuto che l'iniziativa, sebbene potesse rappresentare un primo passo, non fosse idonea a risarcire pienamente gli investitori per le perdite subite in quanto il capitale veniva restituito dopo quasi 20 anni dal collocamento del Fondo, senza alcuna remunerazione. È stato così promosso dal CTCU un contenzioso giudiziale con una serie di investitori accuratamente selezionati in base a peculiari criticità individuali.

A seguito di trattative tra la Cassa di Risparmio di Bolzano e il CTCU si è giunti ad un accordo transattivo, che è stato accettato dai singoli investitori coinvolti nell'iniziativa promossa dal CTCU.

Le dichiarazioni delle parti le trovate su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).

 Alimentazione

## Creme alla nocciola: cosa spalmiamo sul panino?

**Le creme alla nocciola contengono troppo zucchero e altre sostanze indesiderate: questo è il risultato di un recente studio della rivista tedesca "Öko-test."**

Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha esaminato 27 creme di nocciole di 7 diversi rivenditori, tra cui un negozio online: in particolare ha analizzato il prezzo di vendita, gli ingredienti utilizzati, il contenuto di grassi e di zucchero nonché il contenuto calorico.

La crema alla nocciola è risultata essere o molto dolce, o molto grassa o entrambe le cose. Il contenuto di zuccheri dei prodotti messi sotto esame è compreso tra i 31,1 e i 62 grammi (per 100 grammi), secondo la tabella nutrizionale presente in etichetta. Il prodotto con il più alto contenuto di zucchero è risultato essere la crema alla nocciola biologica di "Ecor": quasi i due terzi del contenuto sono zucchero! Dei prodotti esaminati ben 15 sono costituiti per almeno metà da zucchero. Per cinque prodotti, il contenuto di zucchero è inferiore al 40%, per i restanti prodotti tra il 40 e il 47%. La "Nutella" si posiziona in classifica al sesto posto con 56,3 grammi (per 100 grammi) di zucchero. Il contenuto di grassi dei prodotti esaminati è compreso tra i 24 e i 50,4 grammi (per 100 grammi). I prodotti con un contenuto zuccherino più elevato contengono in proporzione meno grassi e viceversa. I prodotti più ricchi di grassi contengono anche il maggior numero di calorie (fino a 613 chilocalorie per 100 grammi). L'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) raccomanda di consumare non più del 10% dell'apporto giornaliero di calorie sotto forma di zuccheri semplici. Per un adulto medio, si tratta di un massimo di 50 grammi (circa 10 cucchiaini) di zucchero al giorno. Inoltre, l'OMS sostiene l'importanza di un'ulteriore riduzione dell'assunzione di zuccheri semplici a meno del 5% dell'apporto calorico totale (per gli adulti un massimo di 25 grammi di zucchero al giorno - circa cinque cucchiaini di zucchero).

Trovate il test integrale sul sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### **La copertura capillare della rete radio a onde FM resta garantita". L'annuncio del Presidente della Giunta Provinciale smorza le preoccupazioni dei radioascoltatori**

Il Centro Tutela Consumatori Utenti saluta positivamente l'annuncio del Presidente della Giunta Provinciale: "Gli impianti a onde FM continueranno a restare in funzione". Secondo la posizione dell'Azienda Speciale per la Radiotelevisione RAS, la vecchia rete analogica ad onde FM, prima o poi, sarebbe andata incontro a spegnimento definitivo. Gli ascoltatori radio erano - comprensibilmente - preoccupati, temendo che le loro radio FM diventassero inutilizzabili.

Il Presidente della Giunta Provinciale, Arno Kompatscher, ha chiarito che già da qualche tempo si era deciso che il piano di disattivazione degli impianti, deliberato nell'autunno scorso, dovrà garantire anche in futuro una copertura capillare con onde FM. Così gli altoatesini, ascoltatori appassionati di radio (secondo l'ultima indagine sulle abitudini radiotelevisive condotta dall'ASTAT nel 2018, il 60,6% ascolta la radio giornalmente o quasi), avranno a disposizione radio digitale ed analogica. Oggi come oggi, 8 utenti su 10 ascoltano la radio in FM, e 1 su 4 ascolta la radio digitale.

### **Il carbone vegetale negli alimenti è davvero sano?**

Croissant, pasta, pizza: gli alimenti neri fanno tendenza. Una moda nata in Giappone che poi, partendo dall'Italia, si è diffusa in Europa.

Per colorare gli alimenti si usa il carbone vegetale, detto anche carbone attivo, di cui è consentito l'uso come colorante alimentare, identificato dal numero E153. Il carbone vegetale si ottiene dalla carbonizzazione e successiva depurazione di sostanze vegetali quali legna, torba o gusci di frutta secca.

Si sostiene che il carbone vegetale sia sano, contrasti la flatulenza, depuri l'organismo e aiuti a combattere i postumi di una sbornia o il jetlag. In medicina è utilizzato come carbone attivo per assorbire le tossine e come rimedio antidiarroico.

Si ritiene che il carbone vegetale non comporti rischi come additivo alimentare e chi consuma alimenti neri solo occasionalmente non ha ragione di preoccuparsi. Un consumo più frequente può invece comportare carenze di vitamine e di minerali e costipazione. Il carbone vegetale assorbe infatti sia le sostanze nocive che quelle nutritive preziose per il nostro corpo, delle quali quindi l'organismo non può più beneficiare. Il carbone vegetale influisce persino sull'azione dei farmaci. L'aggiunta di carbone vegetale nella produzione di pane e altri alimenti per i quali è vietata l'alterazione mediante additivi, non è in ogni caso consentita.

## Il giroscopio · Il giroscopio

### **Come disporre gli alimenti in frigorifero?**

Non tutte le zone di un frigorifero hanno la stessa temperatura. Vicino alla parete posteriore, dove si trova l'unità di raffreddamento, la temperatura è notevolmente più bassa rispetto al vano nella porta del frigorifero. Inoltre, ci sono diverse zone di temperatura dal basso verso l'alto, in quanto l'aria fredda scende sempre verso il basso. Questo effetto può essere utilizzato per mantenere in modo ottimale la qualità dei vari alimenti.

Sul ripiano inferiore, appena sopra il vano verdura, si raggiungono le temperature più basse (circa due gradi Celsius), il posto migliore per cibi deperibili come il pesce fresco e la carne cruda. Il vano soprastante è ideale per riporre prodotti caseari come panna e yogurt. Nei due scomparti superiori prevalgono temperature più elevate - perfette per salsiccia o formaggio, perché i loro sapori ed aromi si conservano meglio quando non è così freddo. Una delle zone più calde del frigorifero è la porta. Uova, burro e bevande, che necessitano solo di un leggero raffreddamento, possono essere riposte qui. La temperatura nel vano verdura di solito è di circa otto gradi. L'aria fredda non può penetrare nel vano verdura grazie ai cassetti in plastica e alla lastra di vetro: le verdure non sono esposte ad un freddo eccessivo, ma restano comunque fresche.

I modelli più recenti di frigorifero hanno anche delle "zone cantina" con temperature comprese tra otto e dodici gradi. Le patate, ad esempio, possono essere conservate bene in questi vani.

A proposito: frutti esotici come ananas, mango o banane, invece, non vanno affatto riposti nel frigo.

### **Cambio del guardaroba e lavanderia**

Il guardaroba è ufficialmente entrato in modalità "estate", abbiamo appena fatto il cambio armadi e portato alcuni capi in lavanderia per riporli di nuovo fino alla prossima stagione. Possono in questo caso insorgere alcuni problemi se singoli capi come abiti, trapunte, coperte o maglioni non vengono lavati regolarmente. Capi che poi vengono riposti negli armadi fino all'inverno successivo ancora incellofanati. Solo dopo mesi ci si accorge che il capo era stato lavato male o addirittura danneggiato ed un eventuale reclamo non viene accolto dalla lavanderia; per quale motivo? Questo perché la legge prevede che in caso di un difetto relativo ad un lavoro artigianale, si abbiano 8 giorni di tempo dalla scoperta del vizio e un anno dalla consegna del lavoro ultimato, per comunicarlo in forma scritta al responsabile. Il problema è che il vizio deve essere occulto, ovvero non immediatamente visibile alla consegna, altrimenti la denuncia va fatta immediatamente. Quasi sempre i danneggiamenti dei capi sono evidenti, per questo consigliamo di controllare sempre i capi ancora dentro la lavanderia, se possibile assieme all'addetto, contestando immediatamente ogni tipo difetto o danneggiamento (comprese cuciture, orli, bottoni, ecc...) e cercando una soluzione immediata. Se non la si trova, bisogna inviare un reclamo scritto. Ricordiamoci inoltre di tenere sempre copia degli scontrini d'acquisto, perlomeno dei capi di un certo valore, in modo da poter dimostrare l'importo del danno. È disponibile sul nostro sito [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it) il vademecum, la tabella con i valori indicativi di deprezzamento dei capi e le **lettere tipo** in caso di perdita o danneggiamento di uno o più capi.

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

## € Buoni fruttiferi postali "prescritti": l'Arbitro Bancario Finanziario dà ragione ad una consumatrice ed impone un rimborso di oltre 40.000 €

Circa un anno fa una piccola risparmiatrice si era rivolta al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), per chiedere consulenza ed aiuto in merito alla liquidazione di un investimento. L'ufficio postale locale si era rifiutato infatti di liquidare i buoni fruttiferi postali che la signora aveva comprato nel 2001; gli addetti allo sportello le avevano spiegato che la sua posizione si era irrevocabilmente prescritta, e che purtroppo non si sarebbe potuto fare più niente a riguardo.

Con il sostegno del CTCU, la signora aveva quindi presentato alle Poste un reclamo scritto, che era rimasto tuttavia senza risposta alcuna. Successivamente il caso venne sottoposto all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); le Poste si sono costituite nel procedimento, persistendo però nel dichiarare che i buoni fruttiferi della signora fossero scaduti. In questo, le Poste citarono un decreto ministeriale, con il quale a far data dal 19 dicembre 2001, i buoni fruttiferi postali di una data serie erano stati convertiti ad altra serie, non più riscuotibile dal 2015.

Ma i buoni in possesso della signora erano stati emessi solo dopo tale data, e con il numero di serie originale. In quanto i buoni oggetto del contendere erano però stati emessi con vecchi numeri di serie in un momento successivo all'entrata in vigore del decreto, la conversione non andava applicata.

Il collegio dell'ABF ha dato seguito alle argomentazioni del CTCU, disponendo che le Poste dovevano liquidare i buoni fruttiferi alla signora. Per la signora ne è valsa davvero la pena, in quanto le Poste devono adesso accreditarle il triplo del capitale investito, corrispondente ad una rendita annuale superiore al 6%.

## ⚖ Offerta buoni sconto porta a porta – attenti all'inganno!

Al CTCU si rivolgono parecchie consumatrici e consumatori, segnalandoci di aver avuto problemi per aver firmato una semplice ricevuta durante la visita di un venditore porta a porta, anticipata questa da una telefonata che comunicava la vincita oppure l'opportunità di utilizzare un buono per l'acquisto di prodotti per la casa scelti da un vasto catalogo. La ricevuta è in realtà un contratto vero e proprio, che obbliga all'acquisto di articoli per la casa, mobili o elettrodomestici, nell'arco di qualche anno e per una somma determinata che potrebbe superare anche i 2000,00 Euro. Ricordiamo che da questa tipologia di contratti d'acquisto, sottoscritti presso la propria abitazione o comunque fuori dai locali commerciali e che non siano per prodotti palesemente personalizzati, una volta sottoscritta una ricevuta, un preventivo, una commissione, una proposta d'acquisto, ecc... è possibile recedere inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. La lettera di recesso deve essere spedita massimo 14 giorni dalla sottoscrizione o in alternativa anche entro 14 giorni dal ricevimento della merce e rispedendo all'indirizzo indicato in contratto eventuali prodotti già consegnati.

Ulteriori informazioni su [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

## ⚖ Saldi di fine stagione: non è consentito porre limiti al cambio di prodotti difettosi!

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ricorda che possono essere sì ribassati i prezzi dei prodotti, ma non i diritti dei consumatori. Un prodotto che presenti, infatti, un vizio (senza che tale vizio fosse stato evidenziato dal negoziante e compensato con un ulteriore ribasso di prezzo), va riparato oppure sostituito con un prodotto equivalente esente da vizi, ai sensi di quanto previsto dalle norme sulla garanzia legale. Nel caso in cui ambedue i rimedi non siano praticabili, il contratto d'acquisto deve essere risolto: il consumatore ha diritto a restituire il prodotto all' esercente e questi deve restituirgli il prezzo pagato in contanti (attenzione: il rimborso non può mai avvenire con un buono spesa!).

Per quanto riguarda le indicazioni del prezzo scontato, esse devono riportare tre elementi: il prezzo di vendita originario, il ribasso di prezzo espresso in percentuale e il nuovo prezzo di vendita, scontato. Chi è a caccia di occasioni farà bene a dare un'occhiata alle vetrine già in anticipo, in modo da mettersi al riparo da prezzi "gonfiati".

Anche per le svendite di fine stagione vale il consiglio di **conservare accuratamente lo scontrino di cassa o la fattura**, che potranno tornare utili nel caso di eventuali reclami nei confronti del commerciante o nel caso di denuncia di un danno; **i commercianti non sono tenuti, in genere, a ritirare i prodotti che non risultino difettosi**; questo sia durante il periodo delle svendite che durante la stagione ordinaria. Se lo fanno è solo per atto di cortesia. La sostituzione di merce acquistata in svendita, che non presenti difetti, è per lo più esclusa espressamente dal venditore. Per chi desideri usufruire dell'eventuale sostituzione della merce acquistata, sarebbe opportuno farsi indicare tale possibilità dal commerciante sullo scontrino di cassa o sulla fattura.



## 🍷 Quanto a lungo si può conservare l'acqua minerale?

L'acqua minerale in bottiglia di vetro è considerata un prodotto che si può conservare quasi senza limiti di tempo. Tuttavia, i produttori sono tenuti ad indicare in etichetta una data di scadenza, in quanto ciò è prescritto dal regolamento UE relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori. Per l'acqua minerale (naturale) in bottiglie di vetro, il periodo minimo di conservazione è solitamente di due anni, per quella in bottiglie di plastica (PET) di norma è di un anno.

Se l'acqua minerale viene conservata in un luogo fresco e buio, la si può consumare anche diversi mesi successivi alla data di scadenza. L'acqua minerale non deve contenere batteri patogeni, ma non deve essere nemmeno completamente sterile. Succede, particolarmente a temperature troppo elevate, che i germi si possano moltiplicare, provocando alterazioni al sapore dell'acqua. L'acqua minerale gassata viene prodotta con l'aggiunta di anidride carbonica, che ostacola la crescita dei batteri. Tuttavia, durante lo stoccaggio, le bibite in bottiglia di plastica (PET) perdono parte dell'anidride carbonica in esse contenuta, così l'ossigeno riesce a penetrare più facilmente e ad alterare il sapore dell'acqua. Ecco perché l'acqua minerale frizzante contenuta in bottiglie di plastica ha un periodo minimo di conservazione più breve rispetto a quella imbottigliata in vetro. Per effetto del calore, nelle bottiglie in PET l'acetaldeide in esse contenuta può migrare all'interno dell'acqua. L'acetaldeide in sé non è dannosa per la salute, ma può modificare il sapore della bevanda con la quale viene a contatto. Non si può inoltre escludere che dalla plastica possano transitare anche sostanze chimiche simili agli ormoni. Chi è solito conservare l'acqua minerale per periodi prolungati dovrebbe optare preferibilmente per le bottiglie di vetro (riutilizzabili).

Informazioni in un clic

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



### 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 Andreas  
**Redazione:** Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero  
**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion  
**Foto:** ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti  
Publicazione 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.

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

## ✓ Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

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

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Ogni anno il CTCU assiste quasi 50.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Fra i suoi fini vi è anche quello di cercare di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione. Grazie a sovvenzioni pubbliche il CTCU può offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

### Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+mer 10:00-14:00, mar+gio 10:00-12:00 + 14:00-16:00, ven 8:30-12:30
- Sedi periferiche**
  - Bressanone**, via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00\*)
  - Brunico**, viale Europa 20 (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar + mer 14:00-17:00, gio 9:00 - 12:00
  - Chiusa**, Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
  - Egna**, Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15:00-17:00
  - Lana**, via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
  - Malles**, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
  - Merano**, via Goethe 8 (si accede via Otto Huber, 84)(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° 4° 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  
\* solo su prenotazione
- 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 - 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.conciliatoreonline.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: seguiteci @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 (lun 9-12:00 + 14-17:00, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

#### 📖 formazione dei consumatori

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

#### 🛒 altri servizi offerti:

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



✓ Sportello Mobile	
<b>Agosto</b>	
25	09:30-11:30 Proves, Piazza Comune
29	10:00-12:00 Terento, Piazza Parrocchia 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
31	16:30-18:30 Nova Levante, Mercato dei contadini
<b>Settembre</b>	
03	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"
04	09:30-11:30 Prato, Piazza Principale
05	14:30-16:30 Ortisei, Piazza San Antonio
06	09:30-11:30 Monguelfo, Piazza Rieder
07	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne 15:00-17:00 Sinigo, Piazza Vittorio Veneto
10	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
11	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
13	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
14	09:30-11:30 Gais, Piazza Comune
15	09:30-11:30 Gargazzone, Piazza Comune
17	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
19	09:30-11:30 Collalbo, Piazza Comune
20	09:30-11:30 S. Cristina, Piazza Comune
21	09:30-11:30 Villandro, Piazza Comune
22	09:30-11:30 Sarentino, Piazza Parrocchia
24	09:30-11:30 Curon, Piazza Comune
26	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Beato Artmanno 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
27	09:30-11:30 Colle Isarco, Piazza Ibsen
28	10:00-12:00 Corvara, Piazza Comune 15:00-17:00 La Villa, Piazza della Cultura
<b>Ottobre</b>	
05	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne 15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
06	09:30-11:30 Sluderno, "Kugelgasse"
08	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"
09	10:00-12:00 Dobbiaco, Piazza Comune 15:00-17:00 San Candido, "Pfleplatz"
10	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
11	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale 15:00-17:00 Varna, Piazza Piazza Municipale
12	09:30-11:30 Tires, Piazza Paese
13	09:30-11:30 S.Valburga, Parcheggio Casa di Riposo
15	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
17	09:30-11:30 Scena, Piazza Comune
18	09:30-11:30 Laces, Piazza Comune
19	15:00-17:00 Selva di Gardena, Piazza Nives
20	09:30-11:30 Collepietra, Piazza Paese
22	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
24	09:30-11:30 Stelvio, Piazza Comune

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