



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



Quiz: lo sapevate che ...?

Pagina 5



Bonus energia e gas: a chi, quanto, come

Pagina 6/7



Pannelli solari: tenerli puliti paga!

Pagina 5



Carburanti: risparmio con internet e app

Pagina 6/7



operazioni (occasionali, per importi pari o superiori a 15.000 euro);

- 2) registrare tutti i rapporti e le operazioni effettuate
- 3) segnalare alle autorità preposte le operazioni sospette, senza limiti di importo: a tal fine la banca può chiedere al cliente di dichiarare lo scopo e la natura dell'operazione.

È da precisare che gli organi dell'amministrazione tributaria possono richiedere spiegazioni ai contribuenti sui propri movimenti bancari (provenienza dei versamenti e destinazione dei prelievi); a carico del titolare del conto è posto l'onere di dimostrare, con opportuna documentazione, i motivi delle operazioni eseguite. Se non si riesce a fornire tale prova, allora il Fisco può presumere che si tratti di un'evasione fiscale e dare il là ai provvedimenti previsti. In altre parole, sia i movimenti (anomali) di contanti sul proprio conto come anche i bonifici bancari possono essere oggetto di controllo del Fisco.

€ Servizi finanziari

Qualche consiglio sull'uso del denaro contante

Quando si parla di uso del denaro contante si tocca un argomento assai delicato, oggetto di numerose novelle normative e di infiniti dibattiti politici. Da un lato, coloro che sono favorevoli all'utilizzo del contante senza vincoli di sorta; dall'altro i fautori di un mondo "senza contante". Molti cittadini sembrano però prediligere il contante: secondo la BCE, gli italiani pagano in contanti l'86% delle transazioni, mentre solo il 14% utilizza mezzi alternativi come POS o carte di credito.

I limiti secondo le regole dell'antiriciclaggio

Secondo la normativa antiriciclaggio (art. 49 del D.Lgs. 231/2007) è vietato il trasferimento di denaro contante (effettuato a favore di terzi) per importi pari o superiori a 3.000 euro; la norma vieta altresì di "frazionare artificiosamente" i trasferimenti, in modo da rimanere all'apparenza sotto la soglia, e riguarda anche **assegni e titoli al portatore** (attenzione dunque ad apporre la dicitura "non trasferibile" sugli assegni). Il divieto vale indipendentemente dalla causa del trasferimento: quindi si applica, ad esempio,

per l'acquisto di un prodotto in negozio, per quello di una prestazione ad un libero professionista, ma anche per la donazione di una somma di denaro da genitore a figlio. La violazione del divieto viene sanzionata con una sanzione da 3mila a 50mila euro.

Attenzione: l'intermediario bancario non è considerato "terzo", essendo semplicemente il soggetto che esegue il trasferimento. Il limite dei 3.000 euro non si applica quindi ai prelievi e versamenti dal proprio conto, per i quali però valgono una serie di altri accorgimenti (vedi paragrafo sotto).

Conto corrente: come comportarsi con prelievi e versamenti di contante

Non esiste un limite generale al prelievo e versamento di contanti per i titolari di conto corrente, eccezion fatta per gli imprenditori, per i quali vigono, da parte del Fisco, limiti di prelievo giornalieri e mensili. Ai sensi della normativa antiriciclaggio e antiterrorismo (D.Lgs 231/2007), la banca deve tuttavia

- 1) procedere alla cd. adeguata verifica della clientela con la quale si instaurano rapporti o si effettuano

Uso di contante all'estero

Quando ci si reca all'estero, ad esempio per un viaggio, è vietato portare con sé somme superiori a 10mila euro. Tale soglia vale per tutti i Paesi UE ed extra UE. Se si desidera trasportare oltre confine una cifra superiore al limite indicato, è necessario rilasciare un'apposita dichiarazione presso gli uffici doganali al momento in cui si varca il confine di Stato. L'eventuale violazione di queste disposizioni comporta da un lato il sequestro dal 30% fino al 50% dell'importo che eccede il limite fissato, nonché una sanzione dal 10% al 50% di tale eccedenza, con un minimo di 300 euro.

Le retribuzioni ai lavoratori dipendenti

La legge di bilancio 2018 (articolo 1, commi 910-913) ha introdotto il divieto assoluto per i datori di lavoro, a far data dal 1 luglio 2018, di pagare in contanti le retribuzioni ai lavoratori dipendenti o i compensi ai collaboratori coordinati e continuativi. Si possono usare solo mezzi di pagamento "tracciabili" (come ad es. i bonifici). Sono esclusi da tale divieto le prestazioni di lavoro autonomo occasionale e i pagamenti effettuati ai collaboratori domestici o dalla Pubblica Amministrazione. Vi è però da puntualizzare che il divieto non riguarda le "somme erogate a diverso titolo, quali anticipi di cassa effettuati per le spese che i lavoratori devono sostenere nell'interesse dell'azienda e nell'esecuzione della prestazione (es. rimborso spese di viaggio, vitto e alloggio)".



La pensione

Dal 2012 non è possibile riscuotere in contanti le pensioni di importo mensile superiore ai mille euro (art.12 del DL 201/2011). Il pensionato è quindi tenuto a richiedere l'accredito su un conto corrente bancario oppure postale oppure su di una carta prepagata. A tal proposito i pensionati che non fanno molte movimentazioni bancarie possono chiedere alla banca il **conto base gratuito** per pensionati con pensione lorda inferiore a 1.500 euro, che la banca **deve** mettere a disposizione dei clienti che lo richiedano.

Il canone di affitto pagato in contanti

Anche per affitti e locazioni vale il limite previsto dal decreto anticiclaggio, essendo come detto irrilevante la causa del trasferimento del denaro: in caso di violazione entrambi i soggetti del rapporto - locatore e conduttore - vanno incontro ad una sanzione che può variare dai 3mila ai 50mila euro.

La donazione genitore-figlio.

Un padre ci ha chiesto se sia possibile regalare al figlio una somma di 5000 euro in contanti? La risposta è anche in questo caso negativa, in quanto viene superato il limite di 2999,99 euro previsto. Anche qui la sanzione (da 3mila a 50mila euro) si applica sia al genitore che al figlio. Attenzione anche agli eventuali ulteriori obblighi formali che potrebbero valere per le donazioni.

Libretti al portatore

Dal 4 luglio 2017, con l'entrata in vigore del D.lgs. n. 90/2017, non è più possibile richiedere l'apertura di libretti di risparmio al portatore ed ne è vietato anche il trasferimento. I libretti al portatore esistenti (per i quali la relativa giacenza non può essere pari o superiore a 1.000 euro come stabilito dalla vigente normativa anticiclaggio) devono essere estinti dal portatore **entro il 31 dicembre 2018**. Chi sia in possesso di un libretto di questo tipo, deve quindi recarsi entro

questa data in banca oppure in posta per estinguerlo, trasferendo il controvalore su di un libretto a risparmio nominativo oppure sul proprio conto corrente oppure ritirando l'importo in contanti. Altrimenti rischia una sanzione.

Pagamenti con il POS: obbligo oppure no?

Come ci si deve comportare se, dopo aver fatto colazione al bar, il gestore ti dice che non è possibile effettuare il pagamento della consumazione con il bancomat perché non ha il Pos o perché l'importo è troppo basso? La questione è ancora di là dall'essere risolta. Il problema nasce dal fatto che la legge (art. 15, comma 4 del decreto legge 179/2012) ha stabilito l'obbligo da parte dei commercianti, artigiani e professionisti di accettare i pagamenti Pos per qualsiasi importo, ma allo stesso tempo non ha ancora definito sanzioni per chi non rispetta l'obbligo stesso. Il Governo aveva previsto l'irrogazione di una sanzione di 30 euro in caso di violazione dell'obbligo, ma tale previsione è stata bocciata di recente dal Consiglio di Stato (parere del 1 giugno 2018). Il cliente che quindi vuole pagare con il Pos e si vede rifiutare tale possibilità, non potrà segnalare alle autorità alcuna violazione, né tanto meno rifiutarsi di pagare.

Il futuro, anzi già il presente ...

Come detto, sono ancora moltissimi coloro, soprattutto adulti e anziani, che considerano il contante ancora come il mezzo più pratico e sicuro per effettuare pagamenti a commercianti ed artigiani. Tuttavia la tecnologia avanza prepotentemente e si stanno via, via affermando nuove possibilità e forme di pagamento virtuale, che mirano al superamento dell'uso del contante, quali le carte di credito e di debito contactless oppure soluzioni di pagamento a mezzo app, che possono essere scaricate sul proprio smartphone o tablet e che possono essere utilizzate sia come strumento di pagamento, sia come modalità di trasferimento di denaro tra privati.



Walther Andreass

Walther Andreass,
Direttore del CTCU

Il contante, l'opzione migliore anche in tempi di rapidi cambiamenti

Riteniamo che anche in futuro il contante continuerà ad essere uno strumento di pagamento essenziale ed insostituibile. Allo stato non risultano strumenti che lo possano sostituire e che siano indenni da problemi di qualche tipo. Anche se lo sviluppo di metodi alternativi di pagamento sta facendo perdere quote di mercato all'uso del contante, non ci pare che sia possibile poterlo sostituire del tutto. Nonostante una serie di validi argomenti contro l'uso del contante - quali ad esempio la sicurezza, la lotta all'evasione fiscale, il contrasto al riciclaggio e la lotta al terrorismo, la comodità nei pagamenti, l'ostacolo alla corruzione e l'impedimento di rapine in banca - per i consumatori il contante continua a dimostrarsi la scelta migliore, basti pensare ai notevoli rischi insiti nel maneggiare denaro cd. virtuale. Il denaro elettronico ci fa perdere l'anonimato nell'effettuare acquisti, e ha comportato inoltre un'impennata di casi di cyber-criminalità; per non parlare poi della difficoltà che molte persone anziane trovano nell'utilizzo di strumenti di pagamento elettronici. Si rischia poi di perdere anche il controllo efficace delle proprie uscite; a farne le spese sono soprattutto i giovani, che avrebbero, invece, tanto bisogno di imparare le regole per una gestione corretta delle proprie finanze. Chi poi è ritenuto un "cattivo debitore" si ritrova confrontato con tutta una serie di gravi problemi, e il mancato accesso alle nuove tecnologie di pagamento potrebbe escludere queste persone da parti della vita sociale ed economica. La possibilità di poter "vigilare" su tutte le transazioni in denaro comporta ancora dei rischi non valutabili: coloro che hanno accesso a questo mare di dati sensibili vedranno crescere il loro potere a dismisura, realizzando più che mai l'idea del consumatore trasparente, della persona cd. "di vetro". Vi è infine il concreto pericolo che le informazioni raccolte vengano incrociate, rendendo possibile la profilatura delle persone. Il tutto non sembra delineare lo sviluppo di un sistema di e-denaro propriamente a misura di cittadino.

Posso:

- prelevare e versare sul mio conto corrente ogni importo
- recarmi all'estero con denaro contante fino a 10.000 €
- pagare affitti, acquisti, prestazioni per importi inferiori a 3.000 euro (farsi rilasciare sempre una ricevuta o lo scontrino, anche per far valere eventuali diritti, come ad esempio la garanzia sui beni acquistati)

Non posso:

- dare ad un'altra persona più di 3.000 euro in contanti, neanche frazionandoli
- viaggiare all'estero con più di 10.000 euro senza dichiararli in dogana
- percepire lo stipendio in contanti
- percepire la pensione in contanti se superiore a 1.000 euro
- avere un libretto "al portatore" dopo il 31.12.2018 (bisogna estinguerlo prima!)
- emettere od incassare assegni al portatore senza la dicitura "non trasferibile"

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it




Trasporti & comunicazioni

Parcheggiare a Bolzano? Un lusso per pochi

In quello dell'ospedale si paga il 150% in più che in quelli della periferia

Tre ore di sosta in centro a Bolzano per fare un po' di shopping? Può costarvi più di 7 euro, rilevando il prezzo medio all'ora dei principali parcheggi situati nel centro della città. Il più caro fra quelli analizzati risulta essere il "Parcheggio Laurin" in via Laurino 7 dove per un'ora di sosta all'aperto si pagano ben 2,90 euro l'ora.

Il meno caro nelle immediate vicinanze del centro è il parcheggio coperto "BZ Centro-BZ Mitte" dove si spendono 1,50 euro l'ora. A metà strada troviamo

il "Parcheggio Mareccio" con 2,10 € l'ora, situato in pieno centro a pochi passi dalla Clinica Santa Maria e da via Museo. Il parcheggio più centrale di tutti, quello di Piazza Walther, ha un costo di 2,60 euro all'ora.

Nelle altre città altoatesine i prezzi sono più o meno in linea con quelli di Bolzano tranne che per Brunico dove risultano prezzi, in media, molto più bassi (in media 1,25 euro l'ora).

Prezzi dei parcheggi dei centri storici (rilevazione del 04/09/2018)

Città	Parcheggio	Prezzo all'ora
Bolzano	Waltherplatz	2,60 €
	BZ Centro	1,50 €
	Central Parking	2,20 €
	City Parking	2,60 €
	Laurin	2,90 €
	Luna-Mondschein	€ 2,80 (mezz'ora € 1,40)
	Mareccio	2,10 €
Bressanone	Parking Brixen	1,70 €
	Parking Priel	1,30 €
Merano	Terme	2,50 €
	Wolf	2,00 €
	Plaza	2,30 €
	Maia Alta	1,20 €
Brunico	Parking Zentrum	€ 1,40 gg. feriali - € 0,80 festivi
	Parking Viale Europa	1,20 €
	Via Joseph Schweighofer	1,20 €
	Sternhof	1,20 €
Vipiteno	Untertor Centrum	€ 1,80 - € 0,90 sera
	Park Garage	€ 2,20 - € 1,50 sera

Non solo in centro a Bolzano è caro parcheggiare; purtroppo anche chi si deve recare all'Ospedale S. Maurizio, quindi nulla che riguardi ogni tipo di svago o shopping, deve comunque pagare la bellezza di 1,50 euro all'ora. Confrontando la

tariffa del parcheggio dell'Ospedale di Bolzano con quella di altri ospedali come Merano e Bressanone (dove si pagano 0,60 euro all'ora) registriamo che nella città capoluogo il prezzo è superiore di ben il 150%.

Prezzi dei parcheggi di ospedali (rilevazione del 04/09/2018)

Ospedale	Prezzo all'ora	Regolamentazione/note
Bolzano	€ 1,50 (prime 4 ore) successive € 0,50	prima mezz'ora gratuita
Bressanone	€ 0,60	mezz'ora € 0,30
Merano	€ 0,60	mezz'ora € 0,30
Brunico	€ 1,20	mezz'ora € 0,30 € 0,60, sera € 0,60/h
Vipiteno	€ 0,60	mezz'ora € 0,30 € 0,30, sera € 0,30/h
San Candido	disco orario ogni 2 ore	Altri parcheggi nelle vicinanze
Silandro	parcheggi non disponibili	Altri parcheggi nelle vicinanze

Un servizio di assoluta importanza come quello ospedaliero deve essere reso tale anche attraverso la possibilità di poter parcheggiare la propria autovettura presso la struttura ospedaliera a prezzi adeguati al contesto in cui lo stesso si trova.

Un servizio "pubblico" non dovrebbe seguire le logiche di mercato e far incassare più di quanto dovreb-

be; così diventa un lusso anche recarsi all'ospedale per una semplice visita medica.

Da anni il Centro Tutela Consumatori Utenti si batte per far ridurre i costi del parcheggio dell'Ospedale di Bolzano. Purtroppo questa situazione è frutto di un contratto di partenariato fra ente pubblico ed ente privato (PPP, Public-Private Partnership).


Diritto del consumo & mercato

I prezzi su internet subiscono variazioni notevoli

Secondo i risultati di uno studio, i prezzi possono anche raddoppiare

"Internet non pratica più prezzi unici": questa la conclusione cui sono giunti gli esperti dell'Osservatorio Mercato del Centro Consumatori di Brandeburgo (Marktwächter der Verbraucherzentrale Brandenburg), dopo aver osservato i prezzi di 1.133 prodotti in 16 online-shop per oltre un mese.

Il prezzo viene influenzato "dal momento dell'acquisto, dalle modalità di navigazione dell'utente, dal tipo di dispositivo usato per l'acquisto oppure dal luogo di abitazione". In questo modo, i prezzi mostrati per uno stesso prodotto possono essere diversi fra loro. 15 dei 16 webshop analizzati hanno modificato regolarmente i prezzi per il 37% dei prodotti osservati. A seconda della data e dell'ora dell'acquisto sono possibili anche differenze sostanziali.

Ad esempio:

- nel webshop di Mediamarkt il prezzo di uno smartphone Samsung ha subito variazioni anche di 220 euro;
- il venditore online Tirendo ha variato il prezzo di un set di pneumatici, nel periodo di osservazione di 34 giorni, per ben 16 volte, in un intervallo che va dai 110 ai 220 euro;
- le farmacie online DocMorris e Sanicare hanno ridotto i prezzi di singoli prodotti in determinati giorni; al contempo, però, altri prodotti sono diventati più cari.

Grandi discrepanze anche nella misura in cui i prezzi sono stati variati: in un terzo dei casi, i prezzi sono in parte più che raddoppiati. Questo fenomeno, che di norma viene definito con il nome di "dynamic pricing", non porta comunque solo a vantaggi per i negozi online. Le continue modifiche dei prezzi, infatti, non fanno che disorientare i clienti, facendo loro perdere la fiducia. Del resto ciò è ampiamente comprensibile, visto che non è più possibile stabilire quale sia il prezzo "giusto" di un prodotto. Il trend per il dynamic pricing è purtroppo in continua ascesa.

Ecco alcuni consigli che possono aiutarci nei nostri comportamenti di consumatori:

- no agli acquisti spontanei;
- comparate le offerte di più negozi;
- osservate l'andamento dei prezzi per un periodo di qualche giorno;
- visualizzate le offerte anche con un secondo browser (importante: in questo browser ausiliario non permettete il salvataggio dei cookie, che potrebbero poi determinare offerta di prezzi diversi);
- non visitate i negozi con il vostro login attivo, poiché in tal caso il commerciante potrebbe analizzare le vostre preferenze ed adeguare i prezzi di conseguenza;
- se comprate da smartphone o tablet, verificate il prezzo anche da postazione PC fissa o laptop: anche i dispositivi utilizzati per l'acquisto possono influire sul prezzo;
- il proprio indirizzo IP è indicatore della propria provenienza, e con ciò da indicazioni anche sul potenziale potere d'acquisto. Compratori da regioni benestanti potrebbero quindi forse pagare più dei vicini in regioni meno fortunate. Con una VPN (Virtual Private Network), che "cela" l'origine del collegamento internet, è possibile ovviare a tale aspetto del dynamic pricing. Lo studio originale è disponibile, in lingua tedesca, su marktwaechter.de.

Trasporti & comunicazioni

Telefonia - l'AGCOM dispone: entro fine anno i rimborsi per la tariffazione a 28 giorni!

Il CTCU: tutto a favore dei consumatori? Non pare, visto che alla fine gli aumenti tariffari ci sono stati comunque e sono consistenti!

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha disposto che i gestori telefonici debbano rimborsare quanto indebitamente fatturato con la tariffazione a 28 giorni, entro il 31 dicembre 2018. Il rimborso riguarda il periodo tra il 23 giugno 2017 e la data di effettivo ritorno alla tariffazione mensile (1 aprile 2018).

La modalità e l'entità della restituzione non è ancora chiara: il rimborso potrebbe avvenire o attraverso lo storno diretto in fattura, oppure attraverso la posti-

cipazione dell'emissione di una delle prossime bollette (senza computo, ovviamente, nella stessa, dei giorni abbuonati).

Pur essendo stato accolto dagli utenti con favore il ritorno alla tariffazione mensile, i gestori, una volta richiamati all'ordine, hanno furbescamente spalmando la cd. tredicesima mensilità (originatasi dal calcolo a 28 giorni) sulle attuali 12 bollette. Quindi oltre al danno (cioè il primo aumento comunque subito dall'utenza) la beffa! Alcune compagnie, infatti, hanno applicato nuovi aumenti a partire dal mese successivo. Peccato che nessuno, o in pochi, se ne siano accorti.

Un esempio ci può aiutare a capire meglio di "quanto" stiamo parlando: l'offerta SMART di TIM era nata nel 2016 con un costo di € 39,00 al mese con linea telefonica fissa, ADSL e linea mobile. A causa degli aumenti applicati ed il passaggio ai 28 giorni, poi "spalmato" su 12 mesi, il prezzo è salito agli attuali **45,51 €/mese, con un aumento di ben il 16,69%**!

Il prolungarsi della vicenda dei rimborsi fino a fine anno porta però con sé un ulteriore problema, sottovalutato. Nel caso in cui il cliente abbia deciso di cambiare nel frattempo gestore, per lo stesso il rimborso non sarebbe automatico, ma lo costringerebbe ad attivarsi autonomamente al fine di richiederlo.

Ricordiamo che il servizio consulenza del CTCU è a vostra disposizione per ogni ulteriore informazione in merito alla questione.



Abitare, costruire & energia



Bonus energia e gas: poche anche in Alto Adige le famiglie che ne usufruiscono

Il CTCU: i percettori di redditi bassi rinunciano ad agevolazioni, nell'ordine di milioni di euro

A livello nazionale emerge che sono aumentati i beneficiari della misura, ma la percentuale di chi ne usufruisce rispetto a chi ne avrebbe diritto è ancora molto limitata, tra il 30 e il 32%. Anche per l'Alto Adige la situazione non appare diversa, anzi forse ancora peggiore: per quanto riguarda il bonus elettrico (disagio economico e disagio fisico) al 30 giugno 2018 sono infatti solo 2.622 le famiglie (dato comunicato da ARERA) con l'agevolazione in corso, su un bacino di circa 14.000 famiglie potenzialmente interessate dall'agevolazione (ca. il 19%). Mentre per il bonus gas le agevolazioni in corso dovrebbero essere all'incirca 1.200 su un minimo di circa 4.500 famiglie potenzialmente interessate (quindi ca. il 26%).

Quanto si può arrivare a percepire?

Non si parla di pochi soldi. Nel caso del bonus elettrico/disagio economico si va dai 125 ai 184 euro/anno (a seconda del numero dei componenti del nucleo familiare), mentre per il bonus elettrico/disagio fisico si va dai 193 ai 692 euro all'anno (a seconda della potenza contrattuale, delle apparecchiature elettromedicali utilizzate e dal tempo di utilizzo giornaliero). Nel caso del bonus gas si va dai 32 euro ai 273 euro/anno, a seconda della fascia climatica in cui si trova l'immobile, del numero dei componenti del nucleo familiare e del tipo di contratto di fornitura (contratto acqua calda e/o uso cottura oppure contratto per riscaldamento).

A chi richiedere l'erogazione del bonus?

La domanda va presentata presso il Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, ecc.) utilizzando l'apposito modulo. Per il disagio economico il bonus è riconosciuto per 12 mesi. Al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, il cittadino deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda. Il bonus viene riconosciuto con relativo sconto nella bolletta elettrica o del gas (oppure nel caso di utenze che utilizza una fornitura di gas metano centralizzata a livello condominiale, attraverso l'erogazione diretta dell'importo dello sconto presso gli Uffici postali).

Assicurazione & previdenza

Incidente con veicolo immatricolato all'estero: come ottenere il risarcimento del danno

Sulle nostre strade si verificano spesso incidenti che vedono coinvolti veicoli con targa estera. La gestione di tali sinistri è un po' diversa dal solito. Nel caso di un tamponamento classico tra due veicoli con targa italiana viene applicato il cosiddetto "indennizzo diretto", gestito cioè dalla propria assicurazione.

Se invece nel sinistro è coinvolto un veicolo estero, bisognerà denunciare il tutto alla propria assicurazione, che tuttavia non è competente per la gestione del sinistro e il relativo indennizzo. Stando all'esperienza, sono tuttavia numerose le compagnie che prestano ugualmente assistenza. Il danneggiato deve provvedere di persona all'invio della richiesta di risarcimento tramite raccomandata con ricevuta

di ritorno all'UCI (Ufficio Centrale Italiano - per la modulistica vedasi: www.ucimi.it).

La richiesta deve contenere le seguenti informazioni:

data e luogo in cui è avvenuto l'incidente, nazionalità e targa della controparte, descrizione del veicolo estero (ad es. tipo di veicolo, marca, modello), breve descrizione della dinamica dell'incidente, copia del modello di constatazione amichevole europeo, estremi dell'Autorità che ha rilevato la dinamica dell'incidente (Polizia Urbana, Polizia, Carabinieri...). L'UCI ha il compito di mettersi in contatto con l'assicurazione estera della controparte. Successivamente l'UCI comunicherà al danneggiato il nome della compagnia di assicurazione italiana incaricata della trattazione del sinistro. Quest'ultima prenderà infine contatto con il danneggiato; per la liquidazione del danno è previsto un termine di 3 mesi, a partire dal momento in cui la compagnia italiana è stata incaricata della gestione della pratica.

Il clima chiama

Pannelli solari: meglio pulirli regolarmente Solo pannelli solari puliti consentono un vero risparmio

L'efficienza energetica di pannelli solari sporchi si può ridurre anche fino al 30%. Solo impianti puliti forniscono la produzione di energia elettrica richiesta e portano di conseguenza al guadagno o risparmio desiderato.

Specialmente per i moduli fotovoltaici, quindi i pannelli solari utilizzati per la produzione di energia elettrica, l'incuria può portare con sé fino al 30% di riduzione dell'efficienza energetica. In media la riduzione si attesta fra il 6% e l'8%. Quindi, attraverso una pulizia sistematica e costante dei pannelli solari si può ottenere un risparmio concreto.

I pannelli solari, nell'arco dell'anno, si ricoprono di polvere, foglie, aghi di pino, pollini e durante l'inverno anche di fuliggine. Nelle parti esterne del pannello è possibile osservare addirittura la formazione di muschio.

In molti casi il processo "autopulente" del pannello fotovoltaico attraverso pioggia o neve non basta. In particolare per pannelli con pendenze poco marcate, questo processo non dà risultati ottimali. Si rende quindi necessaria una pulizia del pannello solare,

che, in base anche al luogo di ubicazione dello stesso, dovrebbe essere eseguita almeno ogni 2 anni.

Non sempre è necessario richiedere l'intervento di un'azienda specializzata. Si può eseguire la pulizia in modo autonomo, prestando attenzione a non graffiare i pannelli (il vetro del fotovoltaico può andare soggetto a graffiature). Pertanto si dovrebbero utilizzare solo spazzole morbide o speciali spazzole per vetri, e acqua pulita dolce o acqua piovana. La temperatura dell'acqua dovrebbe essere adeguata alla temperatura della superficie del pannello. Se il modulo risulta oltremodo sporco si può ricorrere anche all'uso di un detersivo non aggressivo.

Pulizia tramite aziende specializzate

Se la pulizia viene presa in carico da un'azienda specializzata, bisognerebbe prima di tutto procurarsi un'offerta scritta del costo del servizio. Per un impianto fino ai 20 kWp (80m² ca.) si rilevano costi medi nell'ordine di 300 euro, oltre ad eventuali costi di chiamata nonché ai costi legati alla sicurezza, più eventuale carrello elevatore.

Assicurazione & previdenza

Assicurarsi bene, partendo dal fabbisogno assicurativo

Come in tanti altri ambiti, anche nel campo assicurativo è difficile trovare il giusto equilibrio fra fabbisogno e contratti accessi. Alcuni cittadini risultano, infatti, sovra-assicurati; altri invece lo sono troppo poco, mentre altri ancora hanno sottoscritto contratti di assicurazione eccessivamente onerosi. La sottoscrizione di contratti eccessivamente costosi o addirittura inutili, può costare molto alle tasche del consumatore, denaro che invece potrebbe essere anche risparmiato.

Primo passo: valutare il fabbisogno assicurativo

Prima di stipulare un'assicurazione, è necessario chiarirsi bene le idee sulle proprie, effettive esigenze assicurative. Per costruire la nostra, ottimale copertura assicurativa si può partire dal cosiddetto principio del "maggior rischio", immaginando quali potrebbero essere le conseguenze economiche per sé o per i propri cari di una morte prematura, di un'invalidità permanente oppure di un danno grave. In questo modo è più facile comprendere quali assicurazioni siano effettivamente necessarie e quali no.

- Protezione in caso di morte: chi dipende economicamente da me? Cosa accadrebbe, dal punto di vista economico, nel caso in cui io dovessi mancare?
- Protezione in caso di invalidità permanente: qual è la mia condizione lavorativa? Qual è e di che entità è la mia principale fonte di reddito? È sufficiente per coprire il fabbisogno familiare?

In caso di danno grave di qualsiasi tipo (ad esempio, in caso di incendio o danni provocati da perdite d'acqua o ancora danni causati a terzi ecc...): senza un'adeguata copertura assicurativa, sono a mio carico i danni di qualsiasi entità e soprattutto senza limiti di spesa, sia per quel che riguarda la mia che la proprietà altrui.

L'assicurazione per responsabilità civile privata

"Leader" assoluto fra le nostre esigenze assicurative è l'assicurazione per responsabilità civile privata (chiamata anche assicurazione di responsabilità civile del capofamiglia). Indipendentemente dal tipo di vita che conduciamo, questa polizza è assolutamente necessaria per chiunque. L'assicurazione di responsabilità civile copre i danni che involontariamente causiamo a terzi, sia in relazione a danni alle cose che a danni alla persona.

L'assicurazione di responsabilità civile del capofamiglia copre tutti i membri della famiglia presenti sullo stato-famiglia. In alcune polizze sono compresi anche i danni causati dai nostri animali domestici mentre in altre sono assicurati solo dietro il pagamento di un supplemento. Il massimale assicurato dovrebbe essere di almeno 1,5 milioni di euro.

Le informazioni sugli altri tipi di polizza (infortuni, malattia, vita caso morte, polizze fabbricati, ecc.) sono disponibili presso gli uffici del CTCU, presso lo sportello mobile e sul sito www.centroconsumatori.it

Fabbisogno assicurativo a seconda della propria situazione - Una panoramica

Polizza	Responsabilità	Assicurazione casa	Malattia (invalidità)	Infortuni (invalidità)	Assicurazione vita-caso morte
Giovane, lavoratore, single	CIVILE	+2	+2	+2	-2
Coppia	+2	+2	+2	+2	0 (con mutuo +2)
Famiglia con bambini piccoli o famiglie monogenitoriali	+2	+2	+2	+2	+2
Famiglia con figli grandi	+2	+2	+1	+1	+1
Famiglia con figli già adulti	+2	+2	0	0	0
Pensionati	+2	+2	-2	-2	-2

Legenda: + 2 = assolutamente necessaria; - 2 = non necessaria; 0 = neutrale; + 1 utile

QUIZ dei consumatori

Quanto ne sapete di ... online-shopping?



1) Avete comprato in internet delle scarpe per la corsa. Appena vi arrivano, vi pentite di non averle ordinate di un numero più grandi. Volete recedere dal contratto. Entro quanto lo potete fare (posto che la ditta vi abbia informato correttamente sul vostro diritto di recesso)?

- a) entro 7 giorni lavorativi
- b) entro 14 giorni
- c) entro 3 settimane

2) Dopo aver effettuato il recesso, spetta a voi come consumatori rimandare indietro le scarpe al venditore. Chi deve pagare le spese di spedizione?

- a) le spese sono sempre a carico del venditore
- b) le spese sono sempre a carico di chi compra
- c) le spese sono a carico del compratore, ma solo se l'impresa vi ha informato di questo fatto prima dell'acquisto

3) Dopo aver rispedito il paio che calzava stretto, vi mettete alla ricerca di un nuovo paio. State confrontando le offerte di diversi siti, quando vi arriva una e-mail con il testo "Ringraziamo per il vostro ordine". Non vi era chiaro che cliccando su "attivare ordine" avete dato il via ad un acquisto. Siete obbligati a pagare?

- a) No, solo la dicitura "compra" può dare origine ad un contratto con obbligo di pagamento
- b) No, poiché "attivare ordine" non indica specificamente che viene anche generato un obbligo di pagamento
- c) Sì, l'indicazione era in ogni caso abbastanza univoca

Risposte corrette: 1b, 2c, 3b

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Materiale scolastico: le scuole non possono pretendere l'acquisto solo di prodotti di determinati marchi
Sulle liste in dotazione alle scuole di lingua tedesca sono spesso indicati precisi produttori di materiale scolastico

Con l'inizio della scuola i genitori degli alunni ricevono una lista per l'acquisto del materiale scolastico, importante soprattutto per quanto riguarda le prime classi delle elementari che devono acquistare tutto l'occorrente per la prima volta. I genitori ricevono già in anticipo un inventario nel quale vengono indicati, per esempio, quali matite colorate, acquerelli o colori ad olio di una determinata marca comprare. In modo ancora più schietto viene indicato addirittura il marchio esplicito di colle stick o adesivi.

Il Centro Tutela Consumatori vede in tali comportamenti uno strappo al principio di neutralità della scuola. "La scuola può certamente orientare all'acquisto del materiale scolastico, tuttavia non è ammesso far riferimento a determinati marchi di aziende che tale materiale producono. "Innanzitutto genitori e alunni, attraverso l'identificazione del marchio, vengono sottoposti a troppa pressione, in particolare quelle famiglie che devono prestare attenzione ai prezzi nel momento dell'acquisto. I genitori ci segnalano inoltre che tutto ciò dà origine a conflitti fra loro e i figli."

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) invita i responsabili della scuola (rappresentanti dei genitori e degli alunni compresi) a vigilare in modo critico per quanto riguarda la pubblicità occulta che viene esercitata nel mondo della scuola, in quanto la scuola dovrebbe restare indenne dalle leggi di mercato. Negli obiettivi didattici dovrebbe radicarsi l'idea di saper riconoscere e valutare sia la pubblicità occulta che quella esplicita, di modo che i giovani consumatori possano scegliere autonomamente cosa comprare.

Il consiglio del CTCU: pensate soprattutto all'ambiente!

Attraverso l'acquisto di prodotti più durevoli nel tempo e privi di sostanze nocive, vengono preservati sia l'ambiente che la salute e contemporaneamente si risparmia anche molto denaro. Ulteriori informazioni le potete trovare sul sito del CTCU alla voce "Il valutacartelle ecologico"

Vendite porta a porta di "sensori elettronici per prevenire incidenti contro le perdite di gas" - La loro installazione non è obbligatoria! - Il recesso dal contratto è possibile entro 14 giorni dalla consegna del prodotto!

Ci risiamo: dopo qualche mese, ritornano. Cambia il nome dell'azienda e del dispositivo ma la sostanza è sempre la stessa: nelle ultime settimane si stanno moltiplicando le segnalazioni al CTCU riguardo un'azienda che sta vendendo, attraverso il sistema delle vendite porta a porta, "sensori elettronici" (quelli che una volta veniva chiamati rivelatori di fughe di gas) allo scopo di "prevenire incidenti contro le perdite di gas monossido di carbonio e incendi nelle abitazioni". Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ricorda che l'installazione di tali sensori non è assolutamente obbligatoria per legge. I consumatori non sono quindi obbligati a far entrare alcun rappresentante di questa ditta o di altre ditte similari all'interno del proprio appartamento, né tanto meno sono obbligati ad acquistare il prodotto offerto in vendita. Sarebbe anche opportuno verificare prima se sul mercato esistono dispositivi analoghi, confrontandone eventualmente i prezzi. Alcuni consumatori, inoltre, ci segnalano che il prodotto loro venduto, provato direttamente sulla piastra del gas, non dava alcun segnale di perdita del combustibile.

Il CTCU ricorda che fornire informazioni non veritiere in occasione della stipula di un contratto, al fine di influire sulle decisioni di acquisto del consumatore, costituisce una cd. "pratica commerciale scorretta". Chi ritiene di essere vittima di simili pratiche, può segnalare il caso direttamente all'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (anche online tramite il sito www.agcm.it oppure contattando il numero verde 800 166 661, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 14).

Trattandosi inoltre, di "vendite porta a porta", così come previsto dal Codice del Consumo, al consumatore è consentito recedere (cd. diritto di ripensamento) dal contratto stipulato entro 14 giorni di calendario dalla sua sottoscrizione o dalla consegna del prodotto, preferibilmente a mezzo lettera raccomandata a.r. L'apparecchio va, in questo caso, restituito alla sede della ditta a spese del consumatore stesso, secondo le modalità e all'indirizzo indicato nel contratto.

I consulenti del CTCU sono a disposizione per ogni informazione sulla questione presso la sede dell'Associazione (via Dodiciville, 2 - Bolzano) oppure contattando il n. tel. 0471 975597 oppure per mail a: info@centroconsumatori.it.

Il giroscopio · Il giroscopio

Caro-benzina: acquistare il carburante dai vicini conviene - Il CTCU ha confrontato i prezzi dei distributori

In estate, in una sorta di istantanea, abbiamo confrontato le medie dei dieci prezzi più bassi dell'Alto Adige con quelle delle regioni limitrofe. Confrontando la media dei prezzi dei dieci distributori meno costosi dell'Alto Adige e dei dieci meno costosi di Lombardia, Veneto e Friuli-Venezia-Giulia si nota come i prezzi fuori dai confini provinciali siano inferiori per quasi ogni tipologia di carburante. Per quanto riguarda la benzina, nel Nord Italia le differenze di prezzo non sono accentuate; fa eccezione il Tirolo austriaco dove troviamo prezzi notevolmente inferiori. Si riscontra inoltre una notevole differenza di prezzo per quanto riguarda il gasolio, rispettivamente meno caro di ben 12 centesimi al litro in Friuli, di 9 centesimi in Veneto e di 6 centesimi in Lombardia.

Viaggiano a prezzi molto più vantaggiosi i nostri vicini oltre-confine, dove in media si pagano 37 centesimi in meno al litro per la benzina, 38 centesimi in meno per il gasolio e 16 centesimi in meno per il metano; solo il GPL risulta essere più caro in Tirolo di 7 centesimi.

In Alto Adige, per un pieno di benzina di un'auto di media cilindrata (pari a 50 litri) occorrono in media 81 euro (un aumento del 5% rispetto all'anno scorso) e per un pieno di gasolio 78 euro, prova del fatto che la differenza di prezzo fra i due maggiori carburanti sia ormai pressoché nulla.

Gli automobilisti del vicino Tirolo fanno il pieno alla stessa vettura per 62 euro (benzina) e 59 per (gasolio), con un risparmio di ca. 20 euro per pieno.

Vale la pena effettuare la comparazione dei distributori, in quanto le differenze tra i prezzi consentono (se si tratta di riempire completamente serbatoi di medio-grandi dimensioni) infatti di risparmiare approssimativamente quasi venti euro passando dal distributore più costoso a quello più economico.

Già nel 2009 era stata introdotta per legge una banca dati con i prezzi dei carburanti; dal 2015 è possibile consultarla sul sito del Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) - carburanti.mise.gov.it - oppure scaricare l'apposita app per i dispositivi Android oppure iPhone.



Il giroscopio · Il giroscopio

Offerta di buoni sconto con il sistema del "porta a porta" - Occhio agli inganni!

Al CTCU si rivolgono numerosi consumatori/trici, segnalandoci di aver avuto problemi per aver firmato una semplice ricevuta durante la visita di un venditore porta a porta, anticipata 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, entro 14 giorni dalla sottoscrizione o in alternativa anche entro 14 giorni dal ricevimento della merce e rispedito all'indirizzo indicato in contratto eventuali prodotti già consegnati.

Oltre a non credere alle telefonate che promettono vincite o sconti, prima di firmare qualsiasi documento è necessario leggere sempre tutte le condizioni e farsi rilasciare una copia di quello che è stato firmato.

Per evitare di cadere in qualche tranello o inganno commerciale l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha elaborato e pubblicato un vademecum che contiene alcune regole da seguire. Il vademecum è disponibile al link: www.agcm.it/stampa. Il Centro Tutela dei Consumatori e degli Utenti è a disposizione degli interessati per informazioni e consulenze.

Bollette energia e gas: cambiando fornitore, sono 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 a fine giugno scorso da ARERA, il CTCU ha confrontato ancora nel corso dell'estate i valori di spesa attraverso il **calcolatore Trovaofferte** della stessa Autorità. Dal 18 settembre tale calcolatore è stato sostituito dal nuovo comparatore "Portale Offerte" (www.ilportaleofferte.it), sempre sul sito di ARERA.

A base del calcolo è stato preso, come al solito, un consumo di 2700 kWh per un'abitazione di residenza a Bolzano, con una potenza contrattuale 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 oppure luglio 2020) - evidenzia una stima di spesa annua di 539,44 euro (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 della lista del

Trovaofferte, con una stima di spesa per il primo anno di 464,55 euro, costo per il quale bisogna tenere tuttavia presente che nello stesso è anche compreso il bonus di benvenuto pari a 66,00 euro, una tantum. Meglio 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 Sorgeria. Dal confronto era emersa quindi la possibilità di ottenere anche dei buoni margini di risparmio, per chi decidesse di passare ad altro fornitore. Passando dall'offerta più cara presente all'offerta più conveniente del comparatore risultava possibile risparmiare fino a 256 euro all'anno!

Si ricorda che dal prossimo 1° dicembre il nuovo portale dell'Autorità (www.ilportaleofferte.it) metterà a disposizione dell'utenza tutte le offerte di luce e gas presenti sul mercato, mentre il vecchio Trovaofferte era su base volontaria e presentava quindi ancora un quadro parziale delle offerte. Il nuovo portale renderà possibile ancora più interessanti confronti, in un mercato in rapida e continua evoluzione.

Il CTCU è a disposizione di coloro che volessero far visionare le proprie bollette nonché per informazioni e per chiarire se convenga o meno cambiare, anche nel breve periodo, il fornitore di luce o gas.



Erbe e spezie vanno cucinate assieme ai cibi?

Grazie al loro aroma, le erbe e le spezie donano ai cibi un sapore particolare. Tuttavia, con il calore alcune erbe perdono presto il loro aroma, mentre altre lo rilasciano completamente soltanto durante la cottura: ecco perché è molto importante aggiungerle al momento giusto. Come regola di massima, le erbe a foglia sottile dovrebbero essere sminuzzate e aggiunte al cibo o cosparse su di esso solo poco prima di servirlo, in modo da conservarne l'aroma. Appartengono a questa categoria il basilico, l'aneto, l'erba cipollina, il prezzemolo, il cerfoglio, il coriandolo e la citronella. Erbe aromatiche a foglia spessa come il timo, il rosmarino, l'origano, la salvia, la lavanda, la santoreggia o l'alloro, invece, possono e devono cuocere più a lungo assieme ai cibi, poiché è durante la cottura che si sprigiona il loro aroma. Anche spezie come il cumino, i chiodi di garofano e le bacche di ginepro rilasciano appieno il proprio aroma solo quando i cibi vengono cotti a lungo. Sono invece sensibili al calore lo zafferano, la noce moscata, il peperoncino e il pepe.

Wind Tre, Telecom e Vodafone sanzionati per condotte aggressive per 3 milioni e 200.000 Euro

Minacciavano i clienti, presunti morosi, di inserirli in una banca dati di cattivi pagatori non ancora attivata.

In caso di reclamo, nelle telecomunicazioni è obbligatorio il tentativo di conciliazione!

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), nella sua adunanza del 1 agosto 2018, ha sanzionato Wind Tre S.p.A. Telecom Italia S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per un importo pari a 3,2 milioni di euro. Secondo quanto dichiarato dall'Autorità, "le tre società hanno posto in essere condotte aggressive, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, aventi ad oggetto l'invio ai clienti, presunti morosi, di lettere di sollecito di pagamento contenenti la minaccia di iscriverne il nominativo in una banca dati, denominata S.I.Mo.I.Tel., non ancora operativa e dalla finalità indeterminata, al fine di indurli a pagare gli addebiti richiesti."

L'Autorità inoltre ha accertato che, "i tre operatori inviavano i solleciti anche a clienti non qualificabili come morosi intenzionali perché privi di tutti i requisiti previsti per l'iscrizione, compresi utenti che potevano contestare la fondatezza del debito vantato dall'operatore". L'indicazione della possibile iscrizione in S.I.Mo.I.Tel. è stata ritenuta aggressiva dall'Autorità perché idonea a condizionare i destinatari della comunicazione di sollecito a pagare le somme loro richieste, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria.

Ricordiamo ai clienti delle telecomunicazioni che in questo ambito, in caso di contestazione della bolletta telefonica, è obbligatorio il tentativo di conciliazione prima di adire le vie legali e nessuna entità, sia essa una società di telefonia o una società di recupero crediti, può minacciare di ricorrere in Tribunale, se il cliente ha prova di aver inviato un reclamo relativo alla contestazione stessa. Il tentativo di conciliazione può essere esperito gratuitamente attraverso gli organi paritetici presenti presso il Centro Tutela Consumatori Utenti o presso i Corecom, organi periferici dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

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
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

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 oltre 40.000 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.)

i informazioni

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

@ servizi online

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



Ottobre

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
25	14:30-16:30 Ciardes, Piazza "Widum"
26	09:30-11:30 Colma, Piazza Paese
29	15:00-17:00 Avelengo, Caserma dei Vigili di Fuoco
31	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Beato Artmanno 15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Novembre

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 Lagundo, Piazza Comune
08	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
09	09:30-11:30 Postal, Galleria Mucchele
12	09:30-11:30 Caldaro, Piazza del Mercato
13	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
14	09:30-11:30 Salorno, Piazza C.-Battisti
15	09:30-11:30 Appiano, Piazza H.-W.-Tyrol
24	09:00-12:00 Termeno, Piazza Comune
28	15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Dicembre

07	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
11	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
19	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Beato Artmanno

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it