



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



Bici elettrica o e-bike? Occhio alle differenze

Pagina 5



Insalate preconfezionate: pratiche, care e...

Pagina 5



Le spese per i consumi si contraggono

Pagina 6



Stop alla pubblicità per posta

Pagina 7

€ Servizi finanziari

Più competenze finanziarie per consumatori più tutelati

Chi non sa, deve fidarsi delle altisonanti promesse dell'industria finanziaria



Sono molti anni ormai che vari sondaggi, nazionali ed internazionali, mettono in risalto quanto siano lacunose le conoscenze e le competenze dei consumatori italiani in materia finanziaria. Così, ad esempio, un sondaggio di Standard&Poor's ha evidenziato come due cittadini su tre in Italia non siano in grado di dare risposte corrette a domande elementari su temi di carattere economico-finanziario. L'Italia si piazza così ultima fra le nazioni del G7. Ed anche in Alto Adige la situazione non è migliore. Ultimamente ci si sta attivando maggiormente per trasmettere le necessarie conoscenze su strumenti finanziari e sulla gestione delle proprie risorse finanziarie, sia a chi già se ne occupa nel quotidiano, sia ai più giovani (studenti) che si accingeranno a farlo in un futuro prossimo. La discussione che ruota attorno alle competenze e alle conoscenze finanziarie ha acquisito, negli ultimi anni, ulteriore slancio a seguito di ben note situazioni di crisi nei mercati finanziari internazionali, di diver-

si fallimenti bancari, della cattiva consulenza di intermediari che molti consumatori hanno sofferto e delle conseguenti perdite finanziarie che molte famiglie hanno dovuto subire.

Sono molti i risparmiatori che, a causa della loro "non competenza" in campo finanziario, hanno visto aumentare la propria insicurezza, e proprio per questo commettono più facilmente errori di valutazione e di scelta, a volte con gravi conseguenze per le proprie finanze. Solo chi è consapevole della potenziale portata di una decisione errata può scegliere al meglio i prodotti finanziari più adatti alle proprie esigenze e trovare anche soluzioni previdenziali corrette.

Come scegliere il proprio investimento: dall'imparare al sapere

Nello scegliere l'una o l'altra forma di investimento, le aspettative di chi investe o risparmia giocano un

ruolo importantissimo. È abbastanza ovvio che tali aspettative siano orientate principalmente ad ottenere dei rendimenti possibilmente buoni, e, più in generale, una crescita del proprio patrimonio.

Vi sono quattro criteri importanti da valutare nella scelta fra le varie forme di investimento. Ogni potenziale investimento andrebbe giudicato in primis in base a tali criteri, comparandolo poi con altre forme di investimento. I criteri sono i seguenti: sicurezza, disponibilità, rendimento, protezione dall'inflazione. A questi quattro criteri ci preme aggiungere un quinto, che sta diventando sempre più importante per molti risparmiatori: la responsabilità sociale, ecologica ed etica dell'investimento.

L'investimento "ideale"

È chiaro che ogni risparmiatore vorrebbe trovare l'investimento che rispetti tutti i criteri citati in modo ottimale, ma un simile "investimento da sogno" purtroppo non esiste. In realtà, ogni prodotto ha i suoi lati buoni e quelli meno buoni, ma nessun prodotto potrà mai soddisfare appieno tutti i criteri indicati. Per questo motivo, una volta valutata l'offerta dei prodotti con occhio critico, sarà bene porsi delle priorità, e decidere a favore di uno o più criteri a discapito degli altri.

I cinque criteri in dettaglio

La sicurezza

Negli investimenti finanziari, la sicurezza è l'obiettivo più importante e prioritario. La sicurezza, in questo contesto, si riferisce in primo luogo al capitale investito, che non andrebbe esposto di norma a rischi oggettivi.

Questi possono includere, ad esempio, la liquidità e la stabilità finanziaria dell'istituto che emette i titoli. Un ulteriore rischio può celarsi nell'eventuale valuta estera del titolo; infine possono esservi rischi collegati alla stabilità politica ed economica dello Stato che emette i titoli.

La disponibilità (o liquidità)

La disponibilità è la velocità con la quale il capitale può tornare ad essere reso "liquido", nel caso in cui dovessero verificarsi degli imprevisti. Un investimento deve essere liquido anche quando si desidera investire il capitale altrove, nella prospettiva, magari, di un rendimento atteso, maggiore. Anche le risposte a questa domanda vanno ben chiarite prima di vincolarsi ad un prodotto piuttosto che a un altro.



Il rendimento

Negli investimenti, il rendimento indica il guadagno che il prodotto dovrebbe realizzare. Può realizzarsi sotto forma di interessi, oppure come aumento del valore del capitale investito (cd. capital gain, ovvero la differenza fra prezzo di acquisto e prezzo di vendita). Possono esserci dei guadagni liquidati ad intervalli regolari, a scadenze programmate oppure anche "una tantum"; inoltre, il guadagno può mutare nel corso dell'investimento, o essere costante per tutta la durata. Un elemento che sta diventando sempre più importante per poter determinare il potenziale guadagno di un investimento è la conoscenza approfondita della struttura dei costi dell'investimento stesso: costi diretti ed indiretti, costi ricorrenti e costi iniziali. Purtroppo in questo campo la trasparenza non è sempre all'ordine del giorno.

La protezione dall'inflazione

Per poter capire quanto l'investimento renderà realmente bisognerebbe sempre valutare il risultato auspicato in relazione al tasso d'inflazione. L'inflazione erode, infatti, il capitale e anche il rendimento, materializzandosi quale minor valore "reale" dei propri risparmi (i soldi valgono cioè meno...). Chi confronta i rendimenti di vari prodotti d'investimento deve quindi, sempre, mettere in conto anche un certo tasso d'inflazione.

La responsabilità etica negli investimenti

Questo criterio non ha nulla a che vedere con il rendimento, ma si riferisce unicamente all'utilizzo che viene fatto del capitale investito. "Dove e per chi lavora il mio denaro?": questa è la domanda fondamentale che sta a base di tale criterio. Parliamo di un uso eticamente "pulito" del denaro: su questo versante continua a crescere il numero dei risparmiatori che ritiene importante essere informato di come venga usato il proprio capitale investito. Appartiene al passato l'idea che gli investimenti cd. etici siano "un affare in perdita", tutt'altro: gli investimenti etici stanno diventando sempre più interessanti anche in relazione ai quattro criteri prima citati.

Il rapporto dei cinque criteri fra di loro ...

Come accennato, non esiste l'investimento ideale che soddisfi tutti e cinque criteri in modo ottimale. Anzi: il buon piazzamento di uno dei cinque è, di norma,

realizzato a discapito del piazzamento relativo agli altri criteri. Un esempio sono la sicurezza e il rendimento: un alto grado di sicurezza comporta di norma rendimenti inferiori. Viceversa, rendimenti medio-alti comporteranno rischi maggiori. Simile è anche il rapporto fra disponibilità e rendimento: un investimento facilmente liquidabile possiede, di norma, un rendimento inferiore.

Chi investe deve quindi porsi le seguenti domande:

- 1) È importante per me la sicurezza del capitale, anche se il rendimento dell'investimento è basso?
- 2) Posso disporre del capitale in qualsiasi momento, senza subire perdite?
- 3) Voglio investire il mio capitale proteggendolo dall'inflazione?
- 4) Voglio guadagnare più del rendimento fisso che mi viene indicato?
- 5) Voglio guadagnare molto, anche assumendomi un rischio maggiore?
- 6) Voglio realizzare il massimo guadagno possibile, anche al prezzo di perdere parte del capitale?
- 7) In questo periodo di tassi d'interesse bassi, posso anche solo "tenere parcheggiati" i miei risparmi sul conto corrente (che, come sappiamo, di norma non dà alcun rendimento)?

Altri aspetti da considerare

Oltre ai cinque criteri citati, che andrebbero sempre chiariti prima di scegliere una particolare forma di investimento o un particolare prodotto, vi sono altri aspetti di cui bisognerebbe assolutamente tenere conto.

L'età. Le forme di investimento adatte ad un/a 25enne sono certamente diverse da quelle che andrà a scegliere una persona di 50 anni, che verosimilmente sarà alla ricerca di sicurezza per la propria vecchiaia oppure vorrà decidere su come cercare di far rendere al meglio i frutti della propria vita lavorativa.

Le entrate. Chi ha disponibilità di maggiori entrate ha possibilità e priorità del tutto diverse. Con un buon "cuscinetto" finanziario sarà infatti anche possibile far fronte ad eventuali perdite.

Il patrimonio. Anche qui vale lo stesso ragionamento. Chi già possiede una casa, o a breve la possiederà, deve fare dei ragionamenti diversi. Chi invece

sta ancora rimborsando le rate di un mutuo, deve assicurarsi che le rate vengano pagate, e che vi sia liquidità residua. La prima da cosa da fare è cercare di rimborsare sempre i propri debiti; soltanto dopo ci si potrà occupare adeguatamente dei propri investimenti. Anche eventuali incrementi dei tassi d'interesse sul mercato possono diventare uno "stress-test" del tutto indesiderato per il bilancio familiare, qualora nei propri programmi finanziari non siano stati considerati imprevisti di tale tipo.

La situazione familiare. Single o famiglie senza figli possono pensare ad occuparsi soltanto del loro futuro. Famiglie con bambini devono invece considerare anche il futuro finanziario dei loro figli. Ciò vuol dire dover mettere anche da parte qualche tipo di riserva finanziaria, o dover sottoscrivere apposite polizze assicurative che coprano dai rischi di invalidità permanente e morte anzitempo dei genitori nonché da altri rischi.

Le durate. Chi voglia disporre del proprio capitale nel breve termine, deve scegliere forme di investimento idonee, a rendimento cd. fisso. Chi invece non ne abbia immediato bisogno, può optare per prodotti con media (5 anni) o lunga durata (10 anni), diversificando l'investimento per scadenza e rischio.

Il momento giusto. Uno degli aspetti più importanti di un investimento è la scelta del momento migliore in cui investire. Ciò presuppone una buona conoscenza del mercato; a volte semplicemente solo una buona dose di intuizione. Chi in prima persona ha messo appunto un proprio piano di risparmio sarà facilitato nel prendere decisioni adeguate.

L'esperienza. Chi non possiede esperienza nel settore degli investimenti finanziari farà bene a muoversi con cautela. Prima di procedere ad investimenti ad alto rischio sarebbe buona norma "farsi le ossa" ed anche questo non garantisce comunque che tutto fili liscio. Una buona dose di cautela è quindi sempre consigliata, anche laddove sedicenti esperti dispensino "preziosi" consigli.

La propensione al rischio. Il rapporto con il rischio è una questione molto personale. C'è chi rischierebbe anche l'ultimo bottone che possiede, puntando tutto su una carta, solo per realizzare nel brevissimo termine guadagni enormi con azioni, fondi azionari e simili (oppure, appunto, perdere tutto). C'è chi invece, considerato il patrimonio che possiede, potrebbe anche permettersi di correre qualche rischio, ma preferisce andare sul sicuro, e si accontenta di rendite basse ma certe, senza rischiare nulla o quasi (ad esempio investendo in titoli di Stato oppure in obbligazioni a tasso fisso, ecc.).

Il Centro Tutela Consumatori Utenti consiglia di orientarsi verso un modus operandi prudente in quanto ogni decisione a favore di prodotti rischiosi è essenzialmente speculativa, e quindi equivale ad affidarsi alla sorte, buona o cattiva che essa sia.

Chi non provvede ad informarsi bene e in dettaglio sulle questioni legate agli investimenti, rischia di risparmiare meno, pagare oneri più alti o dover chiedere più spesso una qualche forma di finanziamento. Come consumatori possiamo evitare tali errori, se ci premuriamo di acquisire solide conoscenze di base. Chi non ne dispone farà bene a porre specifiche domande al proprio interlocutore, finché non gli vengano davvero chiariti tutti i dubbi.




Trasporti & comunicazioni

Servizio postale in Alto Adige I tempi di consegna più che duplicati in cinque anni Il CTCU: al contempo, i costi di spedizione sono aumentati del 57%!

Nelle scorse settimane il CTCU ha effettuato una rilevazione a campione sui tempi di consegna della posta in Alto Adige. È stata inviata una lettera ai Comuni altoatesini e ai Centri civici di Bolzano, con l'invito a volerla restituire alla sede del CTCU, indicando data di ricezione e di spedizione. Così abbiamo rilevato i tempi di percorrenza da Bolzano verso gli altri Comuni, e viceversa. Nell'ultimo rilevamento del 2014 il tempo medio di consegna era risultato di 2,7 giorni, e già allora c'era stato un lieve peggiora-

mento – ma nulla rispetto ai dati attuali.

Dalla stampa abbiamo ampiamente appreso dei disservizi che si vivono in queste settimane; il quadro emerso dalla nostra indagine mostra una situazione ancora più grave.

Da 2,7 giorni medi di consegna nel 2014 si è quindi passati a poco più di 6 giorni lavorativi nel 2019: più di una settimana per una normale lettera all'interno

della stessa provincia. I comprensori nei quali il problema si presenta in maniera significativa sono quelli della Val Venosta e del Burgraviato (con punte di ben 18 giorni), ma anche altrove non va meglio (tempi medi per Val Pusteria, Salto-Sciliar e Oltradige-Bassa Atesina fra i 9 e i 10 giorni).

Passiamo ora agli obiettivi di qualità che Poste italiane si è prefissata per il 2019:

1° Obiettivo Posta 4: consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) successivi a quello di accettazione nel 90% dei casi.

2° Obiettivo Posta 4: consegna in 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi.

Delle nostre lettere, soltanto 131 su 244 hanno raggiunto il primo obiettivo (54%), e quindi ben al di sotto del 90% prefissato! Peggio ancora per il secondo obiettivo, che già di suo sembra un "obiettivo alibi". Inoltre, l'aumento dei tempi di consegna è andato a braccetto con l'aumento delle tariffe: dai 70 centesimi del 2014 si è passati a 1,10 € nel 2019.

Quindi ricapitolando: +57% per i costi di spedizione, +126 % per i tempi di consegna, -41% nel raggiungere gli obiettivi di qualità.

Commenta così Walther Andreas, Direttore del CTCU: "Il nuovo modello di recapito di Poste italiane sta causando un notevole malcontento tra i cittadini e tra il personale postale altoatesino. La Giunta provinciale non dovrebbe sborsare neppure un euro a Poste italiane per un servizio non conforme alle norme europee. I soldi delle tasse sarebbero, in questo caso, davvero investiti in malo modo e l'Alto Adige potrà giustificare una partecipazione ai costi di tale servizio solo quando si raggiungeranno standard migliori di quelli stabiliti a livello nazionale."

Tempi di consegna, qualità raggiunta e costi di spedizione

Anno	Media tempi di consegna in gg lavorativi (esclusi sabato e festivi)	% consegne entro obiettivo di qualità previsto ¹	n. consegne entro obiettivo di qualità previsto	Costo spedizione ²
2014	2,7	91%	195/214	€ 0,70
2019	6,1	54%	131/244	€ 1,10
Aumento	+126%	-41%	-	+57%

1: obiettivo di qualità posta ordinaria 2014: 3 giorni lavorativi + 1 di spedizione; 2019: 4 giorni lavorativi + 1 di spedizione

2: busta ordinaria fino a 20 grammi

NB: 9 invii a tutt'oggi non sono tornati (spediti il 4 aprile 2019)


Abitare, costruire & energia

Bolletta energia e gas: quanto mi costi! Il CTCU: possibili risparmi, ma si devono valutare molto bene le offerte! Bonus energia Alto Adige in arrivo?

In questi giorni il CTCU ha effettuato un confronto su alcune tariffe dell'energia elettrica e del gas. Dal confronto emerge la possibilità di spuntare qualche risparmio di spesa, anche se la scelta appare non facile, vista la complessità delle offerte e il numero spropositato di fornitori presenti. Anche il Portale Offerte (<https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte>) aiuta poco.

La spesa complessiva (mercato di tutela) di una famiglia altoatesina, con un consumo di energia pari a 2700 kWh/anno, residente, con 3 kW di potenza e un consumo di gas pari a 1400 smc/anno, è stata nell'ultimo anno di oltre 1.700 euro! Informarsi bene quindi conviene. A seconda del fornitore scelto, sono possibili risparmi di spesa anche di oltre il 10% (ovvero ca. 200 euro all'anno); scegliendo male vi è, però, anche il rischio di pagare fino ad un 20% in più (ca. 325 euro/anno).

Manca poco più di un anno all'annunciata abolizione della cd. tutela di prezzo fornita da ARERA, Autorità per il settore dell'energia elettrica (per i clienti domestici e le piccole imprese connesse in bassa tensione) e del gas naturale (per i clienti domestici). La fine del cd. mercato di maggior tutela è quindi fissata – a meno di ulteriori proroghe – al **1° luglio 2020** (Legge 108 del 21.09.2018).

Da questa data l'Autorità cesserà di definire ed ag-

Costi per una famiglia-tipo

... mercato tutelato (imposte incluse)	1.673,78 €	-
... scegliendo il fornitore più economico sul mercato libero	1.466,96 €	-206,82 €
... scegliendo il fornitore più caro sul mercato libero	2.000,30 €	+326,52 €

Le tabelle dettagliate del confronto nonché un piccolo **vademecum** con consigli per il cambio fornitore sono disponibili sul sito www.centroconsumatori.it, nonché presso tutte le filiali del CTCU e lo sportello mobile.

giornare ogni 3 mesi, come avviene ora, le condizioni economiche (cioè i prezzi) per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale dei servizi di tutela per i clienti di piccole dimensioni, inclusi quindi i clienti domestici. Già oggi i clienti finali di piccole dimensioni hanno però la possibilità di passare al "mercato libero", dove è il cliente a scegliere il proprio fornitore di energia e/o gas e il tipo di contratto, selezionando l'offerta più adatta alle proprie esigenze.

"A breve dovrebbe partire concretamente anche il bonus energia Alto Adige. Fino a quel momento, le famiglie possono però già operare la loro scelta sul mercato libero, in quanto il bonus verrà pagato indipendentemente dal fornitore scelto" spiega il Direttore del CTCU, Walther Andreas.

Abitare, costruire & energia

Energia solare e mobilità elettrica: un binomio vincente

I contributi provinciali e statali per i veicoli elettrici sono ora cumulabili



Il circa 7.600 impianti fotovoltaici presenti sui tetti e nei prati altoatesini producono grossomodo 240 gigawattora di elettricità all'anno, pari all'incirca all'8% del fabbisogno elettrico totale dell'Alto Adige. I nuclei familiari altoatesini hanno una quota pari a circa il 18% del fabbisogno complessivo. L'energia elettrica è necessaria per numerosi ambiti della vita quotidiana: per cucinare, per lavare, per raffreddare, per stirare nonché per l'utilizzo di apparecchiature tecniche; tutte attività che senza energia elettrica sarebbero molto più difficili, per non dire impossibili.

In futuro, utilizzare la corrente elettrica per fare il pieno della propria auto elettrica diventerà sempre più una consuetudine. In quest'ottica, impianto fotovoltaico sul tetto di casa e mobilità elettrica costituiranno sempre più un binomio vincente.

Diversi contributi, come quelli per l'energia generata da fotovoltaico e immessa in rete nonché la detrazione fiscale del 50% per l'investimento in un impianto fotovoltaico privato, contribuiscono allo sviluppo del mercato solare. A questi si devono ora aggiungere anche i cd. eco-incentivi e gli eco-bonus per l'acquisto di auto elettriche e ibride.

Abolizione del divieto di cumulo

A metà maggio (deliberazione della Giunta provinciale di Bolzano n. 360 del 14 maggio 2019) è stato deliberato il cumulo delle agevolazioni statali con i contributi provinciali per l'acquisto di veicoli elettrici e i sistemi di ricarica. In futuro si potrà così fruire sia del contributo provinciale che di quello statale.

Alimentazione

Lettera aperta: erogazione gratuita di prodotti senza glutine a favore dei pazienti celiaci

Dal 1° luglio in Alto Adige vigono nuovi tetti massimi di spesa per l'acquisto di prodotti senza glutine, che rappresentano un deciso peggioramento rispetto alle condizioni finora vigenti in Alto Adige.

Contributi mensili (prima 140 €):

Uomini adulti: -21% a 110 €

Donne adulte: -36% a 90 €

Donne over 60: -46% a 75 €

Uomini over 60: -36% a 89 €

Bambini da 3,5 ai 5 anni: -40%, da 94 € a 56 €

Ad avviso del CTCU, questi nuovi valori, peggiorativi, risultano inaccettabili, come abbiamo già comunicato al Ministero della Salute ed all'Assessorato provinciale per la salute in una lettera aperta. Chi è afflitto da celiachia ha necessità di mantenere un'alimentazione senza glutine attraverso prodotti specifici per tutta la vita. Un raffronto fra un "paniere" di identici prodotti, con e senza glutine, evidenzia una differenza di spesa di ben il 152% in più per acquisti al supermercato e del 212% in più se si acquista in farmacia, rispetto ai prodotti tradizionali al supermercato (prezzi al chilo).

Si chiede quindi di voler analizzare più da vicino il sistema applicato nella provincia di Tren-

to, e di voler adeguare il sistema altoatesino a tale modello. Per i celiaci in Trentino è possibile acquistare i prodotti di cui necessitano in modo semplice ed in autonomia, laddove essi valutino di poter eseguire il migliore acquisto, con l'unico requisito che deve trattarsi di alimenti inclusi nell'apposito registro nazionale.

Riassumendo:

1. **L'erogazione gratuita di alimenti senza glutine deve poter avvenire nel modo più semplice e comodo possibile.** Gli interessi dei pazienti devono avere la precedenza su quelli commerciali.
2. **Seguendo il modello trentino, i contributi finanziari per gli alimenti senza glutine vanno erogati direttamente ai diretti interessati, tramite bonifico bancario.**
3. **Ragazze e donne afflitte da celiachia non possono essere discriminate rispetto a uomini e ragazzi, e ricevere un trattamento economico inferiore.** Chiediamo che vengano mantenuti, per ambedue i generi, i tetti di spesa finora in vigore.
4. L'erogazione di prodotti senza glutine attraverso i supermercati non deve restare lettera morta, ma deve essere possibile anche nella prassi.

Il caso del mese

Quando la bolletta telefonica rischia il ... naufragio

Usare il cellulare sui traghetti o sulle navi da crociera può costare caro!



Ancora in autunno signor Bruno si era rivolto ai nostri sportelli: al rientro dalle vacanze gli era stata recapitata, con sua grande sorpresa, una bolletta telefonica del cellulare per svariate centinaia di euro. Visto che si era recato in Sardegna, queste somme non potevano certo trarre origine dal cd. roaming "estero". Un controllo della bolletta ha fatto così emergere che i costi si erano venuti a creare in mare, attraverso il cosiddetto roaming satellitare. Il signor Bruno si era imbarcato la sera, e si era subito addormentato. Verso l'una di notte aveva ricevuto un SMS, con il quale veniva informato dell'attivazione del servizio. Alle tre del mattino, seguendo le istruzioni prefissate, lo smartphone aveva scaricato in automatico degli aggiornamenti software, al "modico" prezzo di 1,80 € ogni 100 Kb. L'aggiornamento di ca. 20 Mb alla fine gli era costato ben 370 euro. Simile quanto accaduto durante la traversata di ritorno. Per fortuna abbiamo potuto aiutare il signor Bruno: le normative a tutela dei consumatori impongono infatti che, superata la soglia di 50 €, la spesa debba essere automaticamente bloccata. Pertanto siamo riusciti ad ottenere il rimborso della differenza d'importo.

Affinché il vostro buon umore vacanziero non rischi il naufragio, e non vi siano brutte sorprese al rientro, consigliamo pertanto di spegnere il cd. traffico dati o di mettere il cellulare in modalità "aereo" quando vi imbarcate sul tragheto o sulla nave.

Attenzione: anche telefonate e SMS vengono messi in conto a prezzi satellitari! Chi voglia navigare in internet o telefonare senza costose sorprese, farebbe bene a chiedere al proprio gestore oppure alla società marittima se siano previste apposite offerte per navi; anche se nemmeno queste possono considerarsi davvero così economiche: costano infatti, ad esempio, 15 euro al giorno, oppure 40 euro per un pacchetto di 2 settimane, oppure ancora 10 euro per 250 Mb di dati.

5. Va posto uno stop immediato alla burocrazia, davvero dilagante, nel rimborso dei prodotti senza glutine erogati attraverso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.

Il clima chiama

Insalate confezionate: davvero così pratiche e igieniche? Il prezzo medio è cinque volte più alto di quello dell'insalata sfusa

Il CTCU ha deciso di effettuare un controllo in laboratorio di 10 insalate confezionate per un'analisi microbiologica. La maggior parte dei prodotti è risultata priva di sostanze a rischio, sebbene alcuni prodotti mostrino valori di germi totali migliorabili e altri con un contenuto di muffe.

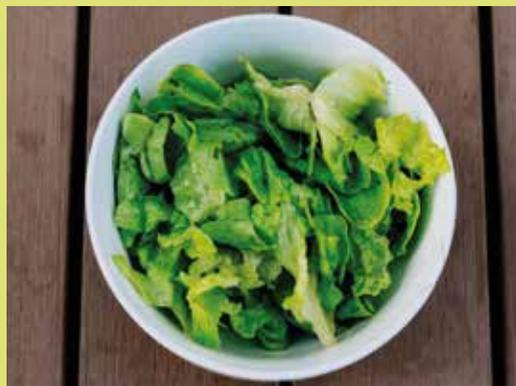
Per godere della comodità di non dover né lavare né tagliare l'insalata, i consumatori paiono disposti a pagare un prezzo maggiore. Le insalate in busta costano fra i 5,80 e 16,67 euro al chilo, un quintuplo del prezzo al chilo che si paga per l'insalata sfusa (fra 1,29 euro e 4,84 euro). Inoltre va considerato che le insalate confezionate creano più rifiuti (le confezioni).

Le insalate pronte sono prodotti facilmente deperibili, e per questo si mantengono solo per durate piuttosto brevi. La scadenza la troviamo indicata sulle confezioni con la dicitura "da consumarsi entro", e le insalate andrebbero consumate entro tale data, in quanto superando tale termine potrebbero risultare contaminate da germi potenzialmente patogeni.

Analisi svolte da Associazioni di consumatori e Autorità in Austria e Germania hanno portato a risultati molto diversi dai nostri, rilevando

un'alta concentrazione di germi, in parte anche patogeni. Nella sua ultima analisi l'Associazione di consumatori austriaca VKI è giunta alla conclusione che alcune delle insalate analizzate erano dei veri "giacimenti di patogeni", e pertanto non idonee al consumo.

Anche la rivista "Il Salvagente" ha analizzato lo scorso aprile 10 insalate preconfezionate. La redazione ha appurato che le insalate erano in buone condizioni igieniche, ma in alcuni campioni sono stati trovati residui plurimi di pesticidi ed alti valori di cadmio. I valori riscontrati rimanevano al di sotto dei cd. valori-soglia, anche se in alcuni casi erano piuttosto vicini ai limiti consentiti.



Trasporti & comunicazioni

Bici elettriche ed e-bike: se non si conosce la differenza si rischiano sanzioni di oltre 6.000 euro! Il Codice della strada stabilisce le regole

Le bici elettriche conquistano i favori del pubblico grazie alla combinazione tra tecnologia e sport, e per la loro autonomia. In più, danno un contributo alla mitigazione dei cambiamenti climatici, se facendone uso si lascia a casa l'automobile. Si nota però parecchia confusione nelle definizioni.

Bicicletta a pedalata assistita o pedelec

Pedelec sta per Pedal Electric Cycle. Si tratta di biciclette ad azione propulsiva ibrida. Quando si pedala, l'azione del ciclista è assistita da un motore elettrico regolabile, con potenza massima di 0,25 kW (kilowatt) e velocità massima ammessa di 25 km/h. Se il motore della bici elettrica interviene solo quando il ciclista pedala e interrompe l'azione al raggiungimento dei 25 km/h, secondo il Codice della strada si tratta di "bicicletta".

È consentita anche una minima assistenza iniziale senza pedalare (velocità massima 6 km/h). Per questi mezzi,

legalmente equiparati a una bicicletta convenzionale, valgono le seguenti regole: l'uso delle piste ciclabili è consentito ed è obbligatorio in presenza di idonea segnaletica. L'uso del casco e una copertura assicurativa privata di responsabilità civile non sono prescritti dalla legge, ma consigliati.

Attenzione però: se si manomette il limitatore di velocità e quindi si raggiunge una velocità che può toccare i 45 km/h, si commette una violazione di legge che può costare cara.

E-bike con motore elettrico

Una bici elettrica che raggiunge una certa velocità anche senza pedalare, secondo la legge è a tutti gli effetti uno "scooter o ciclomotore". Questi modelli sono definiti in senso stretto e-bike. Come per i ciclomotori, per la circolazione su strada sono obbligatori la targa, l'assicurazione di responsabilità civile, il possesso della

Abitare, costruire & energia

Presenza di posizione in merito alla nuova legge provinciale sulle agevolazioni nell'edilizia

Il CTCU e l'AFB, in una lettera aperta all'Assessorato competente, hanno preso posizione sulla nuova legge provinciale sulle agevolazioni nell'edilizia.

Negli ultimi anni, i prezzi degli immobili e i canoni di locazione hanno subito drastici aumenti, in particolare nei centri maggiori della provincia. Le famiglie con redditi medio-bassi faticano sempre di più a realizzare il loro diritto civico a possedere una prima casa. I motivi sono principalmente da ricercare negli alti prezzi dei lotti edificabili (mentre, al contempo, i terreni edificabili sono disponibili in misura limitata), nelle speculazioni nel settore edilizio, nel gran numero di alloggi (per vacanze) vuoti, nei vari regolamenti edilizi, nella qualità e nella fattibilità degli alloggi, e in altre cose ancora.

Gli scopi perseguiti dalla nuova legge provinciale sulle agevolazioni edilizie, fra cui quello di rendere sostenibile la prima casa, sono da salutare con estremo favore. La bozza, così come presentata, ostacola tuttavia il raggiungimento di tali obiettivi.

Abbiamo pertanto formulato 13 proposte concrete riguardo a limiti di reddito, convenzionamento, contromisure al sovra-indebitamento, terreni edificabili, sussidio casa, regolamentazione degli affitti e all'IPES.

Il testo integrale della lettera aperta è disponibile sul sito www.centroconsumatori.it, nonché presso tutte le filiali del CTCU e lo sportello mobile.

patente di guida, lo specchietto retrovisore, le luci di posizione e l'uso del casco. Tutto ciò vale anche per tutte le bici elettriche il cui motore continua ad assistere il ciclista anche a velocità superiori a 25 chilometri orari.

Sanzioni previste

Le sanzioni per le diverse infrazioni (mancanza di targa, guida senza patente o senza immatricolazione, assenza di assicurazione) e soprattutto i costi in caso di confisca possono essere elevati; quelli dovuti in casi di gravi danni a persone o cose possono poi mettere a repentaglio anche la situazione finanziaria di una persona (a Bolzano si segnala un caso con sanzioni comminate per oltre 6.000 euro).

La consultazione di test effettuati e articoli di riviste specializzate possono aiutare a trovare il modello adatto con un buon rapporto prezzo/qualità.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Il giroscopio · Il giroscopio

Il consumo reale delle famiglie in Alto Adige in calo del 2,7% nel 2018

Su base annua, si spendono tuttavia oltre 9mila euro in più rispetto alla media nazionale - Il CTCU: il libretto contabile aiuta!

L'ISTAT ha da poco pubblicato i dati relativi ai consumi delle famiglie: nel 2018 le famiglie altoatesine hanno speso 3.324 euro al mese per alimentari, casa, mobilità ecc. La metà delle famiglie spende più di 2.938 euro al mese per i consumi (spesa mediana).

Rispetto al 2017, la spesa media "reale" ha subito un calo del 2,7%. Se non fosse per l'inflazione, lievemente più alta a Bolzano, potremmo parlare di situazione stabile. La media italiana si attesta a 2.571 euro, e quindi i consumatori altoatesini spendono 753 euro in più al mese (+29%): ciò significa 9.036 euro di spesa in più all'anno!

Rispetto al 2017, si registra tuttavia una contrazione dei consumi delle famiglie altoatesine, in particolare, in relazione alle voci "trasporto" (-67 euro al mese) e "alimenti" (-50 euro al mese). Le spese relative alla voce "abitare, acqua, elettricità, gas e altri combustibili" sono invece aumentate di 107 euro al mese. Anche le spese per "altri beni e servizi" sono cresciute di 19 euro al mese.

La riduzione dei consumi sarebbe ancora più marcata, se non fosse che gli affitti figurativi sono saliti, di 167 euro, a 881 euro. Questi affitti rientrano nel costosissimo capitolo "abitare", il quale da solo equivale a ben il 39% delle spese totali delle famiglie altoatesine, e che è causa indiscussa del prosciugamento del portafoglio delle stesse.

Controllare le spese servendosi del libretto contabile

Chi desideri tenere sotto controllo l'evoluzione delle proprie finanze, farebbe bene a registrare nero su bianco, mese per mese, le entrate e le uscite del proprio bilancio familiare. A tale scopo si può utilizzare il cd. **libretto contabile online del CTCU**, il quale consente all'utilizzatore di poter tenere un quadro completo del proprio bilancio finanziario o della propria famiglia, e di adottare rapide contromisure nel caso il conto dovesse andare "in rosso". Sono già parecchi gli utilizzatori del nostro libretto, che può contare, ad oggi, su una platea di quasi 15.000 utenti.

A grande richiesta, abbiamo dotato il libretto anche di una versione mobile tramite app per smartphone (Android e iOS). L'applicazione è il complemento "mobile" del libretto contabile (gratuito e anonimo): attraverso essa è possibile inserire facilmente nel libretto ogni spesa, appena questa è stata sostenuta. Per registrarsi basta collegarsi al sito **www.contiincassa.centroconsumatori.it** e, in caso, scaricare l'app da PlayStore oppure dall'AppStore.



Shopping online: quale futuro?

Hobby e vacanze i settori più gettonati. Per i reclami c'è Conciliareonline.it

Il mercato dell'e-commerce ha raggiunto anche in Italia volumi d'acquisto importanti, generando nel corso del 2018 un fatturato di ben 41,5 miliardi di Euro. Un trend in costante e inarrestabile crescita (+18% rispetto al 2017), che interessa ormai una larga parte della popolazione. Si stima infatti che i consumatori online in Italia si attestino ad oggi intorno ai 38 milioni, cifra destinata ad aumentare nei prossimi anni sino a 41 milioni entro il 2023.

Gli acquisti vengono ormai fatti, molto spesso, anche in mobilità, in Italia molto più che nel resto d'Europa: l'85% degli shopper online italiani dichiara infatti di fare acquisti attraverso il proprio smartphone, il che ha determinato una crescita di questa modalità di acquisto del 34% nel 2018.

I settori nei quali gli italiani sono più inclini a fare i propri acquisti online sono innanzitutto quelli che coinvolgono le vacanze e i loro hobby: infatti il 28% del fatturato dell'e-commerce viene speso nel settore del turismo ed il 41,3% in quello del tempo libero. Le categorie per cui è atteso un grande aumento sono quella dell'alimentare (+27%) nonché quella per la casa e l'arredamento (+29%, fonte: report "e-commerce in Italia 2019").

Non sempre però fila tutto liscio per il consumatore una volta effettuato il proprio acquisto online. Con il moltiplicarsi degli acquisti online si moltiplicano, infatti, anche i casi di reclamo degli acquirenti. Molte sono infatti le problematiche che possono presentarsi per il consumatore dopo aver completato il proprio ordine on line.

Una possibilità in più per il consumatore che sia incappato in qualche intoppo con i propri acquisti online è l'Organismo di conciliazione "Conciliareonline.it". La procedura, oltre a poter essere condotta interamente online, è **totalmente gratuita**.



Quanto costa il "pane e coperto"?

I ristoranti italiani addebitano spesso un importo per il "pane e coperto" oppure per il "servizio". La voce compare solitamente alla fine del conto. I costi si riferiscono al pane servito, all'uso di tovaglia, tovaglioli, stoviglie e posate e al servizio. Per il coperto l'importo è normalmente compreso tra 1,50 e 2 euro a persona; per il servizio talora tra il 10 e il 20 per cento del totale. Il supplemento per il "pane e coperto" fu introdotto nel medioevo per i clienti che consumavano nelle locande il cibo che portavano con sé. Con il supplemento per il servizio, in epoche passate, si pagava il salario a camerieri e cameriere. Ma questi costi sono, al giorno d'oggi, ancora giustificati? Oggi il personale viene pur sempre assunto e pagato sulla base di un contratto di lavoro. Inoltre i ristoranti fanno sempre più spesso ricorso a tovaglie e tovaglioli di carta "usa e getta" e non più a quelli di stoffa.

"In realtà i supplementi per pane, coperto e servizio non sono vietati, in quanto non esiste una normativa nazionale in materia", spiega Silke Raffener, nutrizionista del Centro Tutela Consumatori Utenti. "È solo prescritto che i costi di coperto e/o servizio siano espressamente indicati nel listino prezzi o nel menu, se vengono applicati". Singoli Comuni o Regioni hanno stabilito regole proprie. Ad esempio, nel Lazio è ammesso l'addebito di costi per il servizio, ma non per il coperto. Per eventuali denunce relative all'applicazione di supplementi illeciti è competente la polizia municipale. In caso di dubbi è consigliabile chiedere, ancor prima di ordinare il pasto, se pane, coperto e servizio siano inclusi oppure quali supplementi comportino.

giroscopio · Il giroscopio



Giornata mondiale della sicurezza alimentare: l'igiene inizia in cucina I consigli del CTCU

Il 7 giugno è la giornata dedicata alla sicurezza del nostro cibo. Le Nazioni Unite hanno infatti proclamato tale data quale Giornata mondiale per la sicurezza alimentare. Il CTCU fornisce alcuni utili consigli per una buona igiene in cucina.

Gli alimenti contaminati e avariati rappresentano un rischio elevato per la salute umana. Batteri, virus, parassiti o sostanze chimiche possono causare numerose malattie e sono responsabili della morte di diverse centinaia di migliaia di persone in tutto il mondo, ogni anno. La Giornata mondiale per la sicurezza alimentare (World Food Safety Day), proclamata dalle Nazioni Unite, mette in evidenza questa minaccia spesso invisibile e le sue conseguenze per la salute umana.

Nell'industria e nel commercio alimentare, nella gastronomia e nelle mense, l'igiene deve costituire chiaramente una priorità assoluta. Ma anche nelle nostre cucine è importante che il cibo preparato sia igienicamente perfetto e innocuo per la salute. Alcuni componenti della famiglia, quali neonati, bambini, anziani nonché le persone con patologie in atto, hanno un sistema immunitario debole oppure non completamente sviluppato e sono quindi più esposti a infezioni.

Alcune precauzioni per una buona igiene in cucina

- Prima di cucinare, lavarsi sempre accuratamente le mani con acqua calda e sapone e asciugarle con un panno pulito. Soprattutto dopo il contatto con cibi crudi, rifiuti e animali, nonché dopo essere andati in bagno, le mani devono essere sempre lavate.
- Utilizzare sempre taglieri e utensili da cucina puliti.
- Lavare sempre accuratamente frutta, verdura ed erbe fresche sotto l'acqua corrente.
- Lavorare sempre gli alimenti crudi (carne, pesce, uova, latte crudo, verdura, frutta, erbe aromatiche) separatamente dagli ingredienti già cotti, per evitare la trasmissione di germi per contatto.

Ulteriori consigli li trovate su www.centroconsumatori.it

Salvataggio Alitalia con gli oneri di sistema.

Il CTCU: bollette già troppo care e in Alto Adige si consuma anche molta corrente - I politici locali intervengono per evitare la beffa!

Pare che il Governo abbia intenzione di mettere le mani nelle tasche dei consumatori (del settore elettrico) per salvare Alitalia. Gli articoli 37 e 50 del cd. decreto Crescita prevedono, infatti, la possibilità di utilizzare 650 milioni di euro presenti sui conti della CSEA (Cassa per i servizi energetici ed ambientali) per la copertura finanziaria della misura in favore della continuità del servizio della compagnia aerea Alitalia.

L'ARERA (l'Autorità per il settore elettrico) ha raccomandato al Governo di evitare il ricorso a misure che dispongano il trasferimento diretto al Bilancio dello Stato di risorse provenienti dalla tariffa elettrica e gas, al fine di scongiurare effetti negative su famiglie e imprese.

Anche il CTCU esprime la sua preoccupazione e richiede che i parlamentari eletti in Trentino Alto Adige si attivino affinché, in sede di conversione del decreto, la norma venga modificata.

Walther Andreus, Direttore del CTCU, sintetizza: "Già abbiamo le tariffe elettriche fra le più care d'Europa; in Alto Adige le famiglie spendono ancora di più in relazione alla maggior energia consumata rispetto ad altre parti del Paese e quindi, alla fine, la misura paventata potrebbe portare ad esborsi ancora maggiori per i consumatori e le famiglie altoatesine. La cosa va evitata assolutamente. Diciamo no alla misura messa in atto dal Governo: il denaro per salvare la disastrosa compagnia aerea lo si trovi casomai altrove, ma non con i soldi degli utenti elettrici!"

La nuova class action per tutti

Il 19 aprile 2019 è entrata in vigore la legge sulla nuova azione di classe (L.31/2019). L'azione collettiva, in Italia meglio conosciuta con il termine americano di "class action", viene spostata dal Codice del Consumo al Codice di Procedura Civile.

L'aspetto più rilevante di un'azione di classe è che le questioni di fatto e di diritto riguardanti (potenzialmente) una moltitudine di soggetti danneggiati possono essere chiarite in una volta sola, ed in modo uniforme per tutti. Il prerequisito è che si tratti però di diritti omogenei. Il singolo non dovrà quindi dimostrare (integralmente) quali dei suoi diritti soggettivi siano stati lesi; sarà sufficiente dimostrare l'appartenenza alla relativa classe (da cui il termine "class" action).

La procedura previgente non ha funzionato molto bene per i consumatori.

Le azioni possono essere rivolte contro imprese ed enti gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità, ma non contro pubbliche amministrazioni. A questa pecca si può tuttavia ovviare, già ora, attraverso la cd. "class action contro la Pubblica Amministrazione", strumento attualmente ampiamente sottoutilizzato.

Registro pubblico delle opposizioni

Opposizione alla pubblicità cartacea: attivo il servizio per i cittadini CTCU: chi non si iscrive rischia di ricevere valanghe di pubblicità

Da maggio 2019 è attivo il servizio gratuito di iscrizione dei cittadini al Registro Pubblico delle Opposizioni, finalizzato a non ricevere più pubblicità cartacea indesiderata agli indirizzi postali presenti negli elenchi telefonici pubblici.

L'estensione dell'ambito di applicazione del Registro alla posta cartacea - stabilita dall'art.1, comma 54, della Legge 4 agosto 2017, n. 124 e regolamentata dal D.P.R. n. 149/2018 - ha equiparato il trattamento per finalità di marketing degli indirizzi postali presenti negli elenchi telefonici pubblici a quello delle relative numerazioni, estendendo l'opt-out telefonico a quello cartaceo. Pertanto in assenza dell'esercizio del diritto di opposizione attraverso il Registro sono consentiti i contatti pubblicitari tramite telefono o posta cartacea.

Il trattamento degli indirizzi postali per fini commerciali rimarrà valido anche a seguito dell'iscrizione nel Registro solo se gli operatori avranno raccolto apposito consenso dell'interessato, secondo la normativa vigente in materia di privacy e in particolare il Regolamento (UE) 2016/679.

Gli utenti già iscritti al servizio per non ricevere la pubblicità telefonica potranno richiedere l'iscrizione per non ricevere nemmeno quella cartacea. L'opposizione può essere espressa mediante quattro modalità disponibili: web, numero verde, email e raccomandata.

Per quanto riguarda l'estensione del servizio a tutti i numeri riservati (cellulari inclusi), stabilita dalla Legge n. 5/2018, è attualmente in corso l'iter di approvazione del Regolamento attuativo, che una volta emanato completerà la riforma del telemarketing, garantendo ai cittadini un maggiore controllo dei propri dati personali. Per maggiori informazioni: www.registrodelleopposizioni.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 Andreus
Redazione: Walther Andreus, 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.

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 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), mar 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 (0472-723788), 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 condominiale:** 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



Agosto

28	15:00-17:00 Brunico, Bastioni
30	09:30-11:30 Nalles, Piazza Comune

Settembre

02	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"
03	09:30-11:30 Prato, Piazza Principale
04	14:30-16:30 Ortisei, Piazza S. Antonio
05	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
06	09:30-11:30 Villandro, Piazza Comune 15:00-17:00 Sinigo, Piazza Vittorio-Veneto
09	09:30-11:30 Caldaro, Piazza del Mercato
10	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
11	09:30-11:30 Corvara, Piazza Municipale
12	09:30-11:30 Monguelfo, Piazza Rieder
13	09:30-11:30 Gais, Piazza Municipale 16:30-18:30 Nova Levante, Mercato dei Contadini
14	09:30-11:30 Sarentino, Piazza Parrocchia
16	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
17	09:30-11:30 Dobbiaco, Piazza Comune
18	09:30-11:30 S. Cristina, Piazza Comune
19	09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne
20	09:30-11:30 Collalbo, Piazza Comune
21	10:00-12:00 Gargazzone, Piazza Comune
23	09:30-11:30 Curon, Piazza Municipale
24	09:30-11:30 Terento, Piazza Parrocchia
25	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Harmannsheim 15:00-17:00 Brunico, Bastioni
27	15:00-17:00 Vandoies, Piazza Raiffeisen
30	09:30-11:30 Colle di Isarco, Piazza Ibsen

Ottobre

01	15:00-17:00 Cermes, Parcheggio del Comune
04	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
05	09:30-11:30 Sluderno, Vicolo "Kugelgasse"
07	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"
08	15:00-17:00 San Candido, Piazza "Pflögplatz"
09	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
10	15:00-17:00 Varna, Piazza Comune
11	09:00-11:00 Tires, Piazza Paese
12	09:30-11:30 Tredena, Piazza Parrocchia
14	09:30-11:30 Caldaro, Piazza del Mercato
15	15:00-17:00 La Ila/La Villa, Piazza della Cultura



Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it