



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



Seggiolini con dispositivi anti-abbandono

Pagina 7



Antenne 5G sul tetto, un buon affare?

Pagina 6



Compensazione delle emissioni, come funziona?

Pagina 5



Attenzione, truffa con carta di credito!

Pagina 5

€ Servizi finanziari

Mutui casa: è corsa alle surroghe

Il CTCU: affrettatevi a verificare le opportunità di una surroga



con la quale si sposta il mutuo in essere ad un'altra banca, che offre condizioni più favorevoli – è completamente gratuita. Non sono previsti a carico del mutuatario nemmeno costi notarili in quanto non viene modificato l'importo del mutuo e quindi i valori sui quali si basa l'ipoteca non vengono variati.

Il risparmio di spesa

I tassi, sono momentaneamente molto favorevoli. Per un mutuo con LTV al 50% (cioè di un mutuo con valore non superiore al 50% del valore della casa, in inglese "loan to value") è possibile spuntare anche tassi fissi inferiori all'1%, e variabili con valori intorno allo 0,50%. Ciò si traduce in un chiaro risparmio di spesa che, può arrivare a toccare anche gli 800/900 euro all'anno, e addirittura i 15/20.000 euro di risparmio sull'intera durata residua.

L'andamento dei tassi di riferimento

I tassi di riferimento per i mutui sono l'IRS e l'euribor. Orbene, mentre l'IRS 20 anni quotava a settembre 2018 un 1,50%, a fine ottobre 2019 lo troviamo allo 0,45%. L'euribor 6 mesi era al -0,268% a settembre 2018, mentre a fine ottobre 2019 era sceso a -0,348%. Spiega Walther Andreaus, direttore del CTCU: "Il momento è favorevole per surrogare il proprio mutuo; riteniamo che siano ancora molti i mutuatari in Alto Adige che hanno in corso mutui con tassi, soprattutto variabili, non più in linea con quelli di mercato e potrebbero beneficiare dei risparmi connessi ad una surroga. L'occasione non andrebbe sprecata, soprattutto perché nelle ultime settimane ci sono già accenni di rialzo dei tassi di riferimento. Affrettarsi dunque e non esitare anche a cambiare banca, se la vostra si dimostra insensibile a venire incontro alle vostre richieste di rinegoziazione."

È corsa alle surroghe dei mutui. Secondo MutuiOnline.it, confrontando lo stesso periodo, nel mese di settembre 2019 le surroghe dei mutui sono praticamente raddoppiate rispetto a quelle dell'anno scorso. Anche in ottobre il trend risulta sostenuto. Il consiglio dal CTCU è quindi quello di sfruttare questo momento favorevole di discesa dei tassi, perché la situazione potrebbe anche invertirsi.

La terza ondata di surroghe

Quella in corso è la terza ondata di surroghe in Italia, dopo quelle registrate tra il 2014 ed il 2015 e tra il 2017 e il 2018. Si ricorda che la surroga – operazione

*Vi auguriamo
buon Natale
e un felice
anno nuovo!*

Alcuni consigli:

- raccogliete almeno 2/3 offerte di surroga da altre banche;
- verificate anche attraverso i comparatori online (es. mutuonline.it) se la surroga fa al caso vostro;
- la surroga conviene soprattutto se avete ancora da rimborsare almeno il 60/70% del vostro mutuo;
- la banca non vi può chiedere alcun costo o spesa, nemmeno gli oneri notarili;
- con il nuovo mutuo potete modificare il tasso e la durata, ma non il capitale residuo da surrogare;
- la nuova banca non può obbligarvi ad aprire un nuovo conto corrente, né una polizza vita. Il divieto, infatti, imposto con il decreto Salva Italia (art. 36-bis d.l.201/2011) dispone che: "è considerata scorretta la pratica commerciale di una banca, di un istituto di credito o di un intermediario finanziario, che ai fini della stipula di un contratto di mutuo, obbliga il cliente alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dalla medesima banca, istituto o intermediario ovvero all'apertura di un conto corrente presso la medesima banca, istituto o intermediario". L'Antitrust ha avviato di recente istruttorie contro 3 noti istituti nazionali per violazione di tale disposto;
- fate verificare i vostri conteggi di surroga a consulenti indipendenti: il CTCU mette a disposizione il proprio servizio di consulenza dedicato, per valutare assieme agli interessati le possibilità e le procedure di surroga. Gradito l'appuntamento telefonico al numero: 0471-975597. Per la consulenza portate con voi una copia completa del contratto di mutuo in essere e almeno un paio di offerte di surroga.



Rinegoziare o surrogare?

Offerte alla mano, si potrà quindi procedere ad imbastire la trattativa con la propria banca; se la rinegoziazione del tasso va in porto, il risparmio si concretizza da subito, in modo semplice ed immediato. Nel caso in cui la trattativa non dovesse portare ad alcun risultato apprezzabile, il mutuatario potrà rivolgersi ad un'altra banca e richiedere la surroga del mutuo (nome tecnico dell'operazione è "surrogazione dell'ipoteca"). La legge prevede un termine di 30 giorni lavorativi per effettuare l'operazione di surroga, dalla data in cui il cliente chiede alla nuova banca di acquisire l'esatto importo del debito residuo (art.

120-quater del Testo Unico Bancario). Dalla nostra esperienza si è constatato però che, ci potrebbero volere anche dai 2 ai 3 mesi. La surroga è comunque del tutto gratuita, e nessuna delle banche può richiedere spese, penali o costi aggiuntivi. Purtroppo, abbiamo dovuto constatare che le banche cercano modi per aggirare questa imposizione normativa; pertanto è bene controllare attentamente i conteggi di surroga. Condizione per la surroga gratuita è che rimanga invariato il capitale residuo del mutuo; le altre condizioni, quali il tasso e la durata, possono invece essere modificate.



Walther Andreaus

Walther Andreaus,
Direttore del CTCU

**Seggiolini anti-
abbandono:
Lo stato di diritto
diventa una farsa**

Nelle ultime settimane, la nuova norma riguardante i seggiolini ha causato comprensibilmente nelle famiglie molta agitazione. A pagina 6 abbiamo fatto, per voi, il punto della situazione attuale. Mentre al momento "il governo lavora sul posticipo del via al sanzionamento al 1 marzo 2020" è già iniziata la corsa all'acquisto dei seggiolini con dispositivo anti-abbandono per i bambini sotto i 4 anni. Questo, poiché l'obbligatorietà di questi dispositivi è in vigore già dal 7 novembre 2019. È proprio il Decreto del 2 ottobre 2019 n.122 che prevede, infatti, l'obbligatorietà a partire dal 7 novembre anziché da marzo 2020. Il termine di 120 giorni originariamente previsto e antecedente l'entrata in vigore della norma, previsto per consentire a consumatori e produttori di adeguarsi alla normativa, è stato perciò, di fatto, interrotto bruscamente. È con questo indegno palleggio, una volta è "così" e l'altra è "colà", che, purtroppo, con l'introduzione di questi nuovi seggiolini con dispositivi anti-abbandono, lo stato di diritto diventa una farsa. Gli estensori di normative così contraddittorie dovrebbero essere fatti responsabili di simili comportamenti. Quale ente di rappresentanza e tutela dei consumatori esigiamo che i cittadini siano informati adeguatamente e correttamente riguardo ai nuovi obblighi previsti per i seggiolini anti-abbandono. Solo dopo, è lecito prevedere sanzioni a carico dei trasgressori, vivaddio! Anche il contributo statale previsto di 30 euro dovrebbe essere già operativo, prima che i consumatori vengano obbligati all'acquisto dei dispositivi.

è possibile ottenere una decisione (nel caso oggetto della decisione, la banca ha peraltro comunicato di riservarsi il diritto di ricorrere in giudizio contro la decisione dell'Arbitro).

In merito alla misura del danno, l'ACF ha valutato le azioni al 50% del loro attuale prezzo di scambio; la banca ha dovuto risarcire la differenza fra prezzo d'acquisto pagato e tale valore, con l'aggiunta della rivalutazione monetaria e degli interessi. Le azioni sono rimaste nella proprietà e disponibilità della cliente.

I dettagli della decisione nonché un fac-simile di lettera sono disponibili su www.centroconsumatori.it

Tasso variabile

Banca	TAN	TAEG
Intesasanpaolo***	0,44%	0,66%
Banca Sella	0,52%	0,68%
Hello bank - BNL	0,58%	0,75%
BNL	0,58%	0,79%
Unicredit	0,67%	0,84%
IWBank***	0,80%	0,84%
Webank***	0,84%	0,92%
Widiba***	0,90%	0,98%
Cassa di Risparmio di Bolzano	0,95%	-
CheBanca	0,98%	1,19%
Deutsche Bank	1,00%	1,17%
Cassa Rurale Renon	1,40%	1,46%
Cassa Rurale Alta Val Venosta	1,45%	-
Banca Popolare dell'Alto Adige*	4,00%	4,402%
Cassa Rurale Lana**	4,75%	5,933%
Cassa Rurale Val Isarco**	5,00%	6,108%

Tasso fisso

Banca	TAN	TAEG
Banca Sella	1,02%	1,18%
CheBanca	1,11%	1,33%
Intesasanpaolo***	1,15%	1,37%
Hello bank BNL	1,20%	1,37%
BNL	1,20%	1,41%
Webank***	1,22%	1,31%
IWBank***	1,25%	1,38%
Cassa di Risparmio di Bolzano	1,30%	-
Unicredit	1,70%	1,88%
Widiba***	1,71%	1,81%
Cassa Rurale Renon	2,20%	2,28%
Banca Popolare AA*	4,45%	4,876%

Tassi delle banche non indicate in grassetto tratti da www.mutuonline.it in data 27 agosto 2019
 * Dati estrapolati dal sito della relativa banca
 ** Dati estrapolati dal sito della relativa banca, durata del mutuo 10 anni
 *** Dati tratti da www.mutuonline.it in data 20 novembre 2019

€ Servizi finanziari

**Azioni bancarie: la Banca Popolare dell'Alto Adige deve risarcire una sua cliente -
Il CTCU: il precedente potrebbe essere dirompente!**

Come riportato qualche giorno fa dal Quotidiano di lingua tedesca "Tageszeitung", una cliente della Banca Popolare dell'Alto Adige ha ottenuto di recente, davanti all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), un'importantissima decisione in relazione all'acquisto di azioni proprie: la Banca è stata condannata dall'ACF a risarcirle 16.251,48 euro. Secondo il CTCU, la decisione è dirompente, al di là del singolo caso. Stiamo esaminando molti casi e pur nella diversità di alcune situazioni-tipo, riteniamo che la maggior parte degli azionisti della Banca potrebbero aver diritto ad ottenere un risarcimento, in quanto l'Arbitro ha verificato vari errori e inadempimenti seri da parte dell'Istituto (nella decisione si legge ad es. che la stessa scheda prodotto predisposta dalla banca "si presenti obiettivamente assai poco chiara, e sotto certi aspetti ingannevole, in

ordine al grado di liquidabilità delle azioni"). E l'ACF è un organismo senz'altro autorevole in materia di investimenti finanziari, essendo composto da veri esperti della materia".

Cosa possono fare gli altri azionisti?

Chi abbia acquistato azioni negli ultimi dieci anni, può presentare reclamo all'Istituto e successivamente proporre un ricorso davanti all'ACF, per far valutare il proprio diritto ad ottenere un risarcimento (a tal fine si richiede la documentazione, che andrà valutata da un esperto del CTCU). In presenza dei presupposti, si potrà inviare dapprima alla Banca un reclamo dettagliato e, successivamente, in caso di risposta negativa o non soddisfacente, la proposizione del ricorso all'ACF. I tempi per una decisione di tale Organismo sono variabili, ma in qualche mese

Trasporti & comunicazioni

La forbice dei prezzi della benzina e del diesel

Il CTCU: possibile un risparmio fino a 20 euro ad ogni pieno



L'Alto Adige è ai primi posti tra le varie regioni, per il prezzo del carburante. Il CTCU ha messo a confronto i prezzi del carburante di alcune stazioni di rifornimento in Alto Adige.

Sono stati comparati i dati di "Osservaprezzi Carburanti" del Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) al 30.09.19. Dal 2013 i gestori delle pompe di benzina sono obbligati a comunicare al MISE i prezzi correnti dei carburanti. Nel segno della trasparenza gli stessi possono essere consultati sul sito del "MISE" oppure attraverso la relativa app.

I prezzi dei carburanti in Alto Adige a confronto

Il divario dei prezzi per benzina e diesel in Alto Adige è notevole. Il prezzo della benzina varia da 1,569€/l fino a 1,957 €/l, in caso di rifornimento servito. Questo si traduce in un divario del 25%.

Per il diesel è possibile acquistare il più conveniente ad un prezzo di 1,469 €/l, mentre il prezzo più caro rilevato è stato di 1,899 €/l, corrispondente ad un 29% in più. Prendendo a riferimento un pieno medio di 50 litri, ciò significa un risparmio potenziale di circa 19,40 € per i veicoli a benzina e di 21,50 € per quelli diesel.

Dove costa di più fare carburante?

Generalmente gli altoatesini pagano di più il carburante in autostrada. Nelle valli e in determinate stazioni di rifornimento in città il prezzo è deci-

samente più conveniente. Ciononostante anche i prezzi dei carburanti nelle stazioni di rifornimento in autostrada non sono necessariamente supercari. Anzi, in Alto Adige, in alcune di esse, i prezzi sono addirittura sotto la media. Anche all'interno di uno stesso comune la comparazione dei prezzi è giustificata, poiché talvolta si possono riscontrare ampie differenze di prezzo che possono raggiungere anche i 38 cent per litro. In particolar modo nel caso delle stazioni con rifornimento servito. Secondo i dati del portale non sempre le stazioni di rifornimento espongono una differenza in termini di prezzo tra il servito e il fai da te. Dove ciò avviene tuttavia, conviene scegliere senz'altro l'opzione "self-service". Così facendo, infatti, in alcuni luoghi, si può raggiungere un risparmio di oltre 10 cent per litro.

La banca dati di "Osservaprezzi Carburanti" (<https://carburanti.mise.gov.it/OssPrezziSearch/>) del MISE, la relativa app o analoghi portali di altri fornitori possono essere d'aiuto.

Tuttavia, nell'ottica anche della tutela ambientale, vi invitiamo a non percorrere lunghi tragitti in auto, esclusivamente per raggiungere la stazione di rifornimento più conveniente.

	Benzina		Diesel	
	servito	fai da te	servito	fai da te
Prezzo più conveniente	1,569	1,569	1,469	1,469
Prezzo più caro	1,957	1,949	1,889	1,899
Media in Alto Adige	1,717	1,659	1,619	1,565
Divario prezzi	0,388	0,38	0,42	0,43
Divario prezzi in %	24,73%	24,22%	28,59%	29,27%

Prezzo €/l al momento della rilevazione dati al 30.09.19 ore 16.00
Media Alto Adige: media dei prezzi di 150 distributori in Alto Adige

Diritto del consumo & pubblicità

Portali comparatori: quanto sono affidabili i motori di ricerca prezzi?

In internet una persona su due utilizza portali comparatori per il confronto prezzi e per trovare il prezzo più conveniente. Ad ogni operatore presente sul mercato, e sono molti, corrispondono prezzi diversi per ciascun prodotto offerto. Talvolta, però, le classifiche riportate sulle pagine web dei comparatori di prezzi non sono così neutrali: possono infatti anche dipendere da provvigioni riconosciute oppure da particolari tipi di rapporti commerciali. Conviene pertanto utilizzare i comparatori-prezzi in modo critico e confrontare le offerte su diversi siti oltre che sui siti dei singoli operatori.

Va più sul sicuro chi utilizza un comparatore prezzi di autorità di vigilanza come ad es. il "Il Portale Offerte" di ARERA (www.arera.it) che compara i prezzi di energia e gas, oppure "Tuopreventivatore" dell'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni IVASS (www.ivass.it) per assicurazioni auto e scooter. Essi offrono una buona panoramica dei prezzi praticati, anche se il CTCU intravede ancora margini di miglioramento. Gli strumenti pubblici di calcolo delle tariffe non dovrebbero essere utilizzati in modo restrittivo,

bensi dovrebbero offrire le loro informazioni anche sotto forma di interfacce.

"In pochi clic potete apprendere quale operatore offre la tariffa più interessante o il prezzo migliore per mutuo, assicurazione, rete mobile, hotel o elettricità". Esattamente con annunci del genere i comparatori di prezzi fanno pubblicità su internet. Nel giro di pochi secondi dovrebbero trovare per voi l'offerta migliore e più conveniente, rappresentata in modo chiaro e - si presume - valutata in modo obiettivo. In tanti non sanno, però, che:

1. i motori di ricerca presenti, per le loro comparazioni, non tengono conto di tutti gli operatori e prodotti presenti sul mercato. Quanto bene il mercato sia coperto dai motori di ricerca prezzi varia fortemente da settore a settore;
2. i comparatori prezzi mostrano le migliori offerte oppure danno particolare evidenza a talune offerte quando gli operatori pagano per questo servizio;
3. filtri preimpostati influiscono sui vostri risultati di ricerca, che pertanto non sempre rispondono alle vostre esigenze personali;
4. i motori di ricerca prezzi non forniscono necessariamente le offerte migliori. A volte le offerte

sono più care lì di quelle fornite dall'operatore stesso. Talvolta, però, grazie ai comparatori-prezzi si possono trovare prezzi e condizioni contrattuali davvero migliori.

Quanto sono "oggettivi" i comparatori prezzi?

I siti di comparazione prezzi in internet fungono a volte da intermediari: si limitano cioè a elencare aziende selezionate e incassano una provvigione per ogni contratto mediato e concluso. Le piattaforme, quindi, in parte non sono neutrali, né offrono un servizio indipendente. Spesso vengono infatti visualizzate solo le offerte degli operatori con cui il comparatore ha stipulato, a tal fine, un contratto. Alcuni motori ricercano però offerte e relative tariffe anche in proprio; altri sono persino previsti per legge e conseguentemente obbligati a seguire criteri di imparzialità. Anche i test comparatori delle Associazioni di tutela dei consumatori offrono spesso buone panoramiche sul rapporto qualità/prezzo.

→ A pag. 6 troverete i consigli del CTCU sull'utilizzo dei comparatori di prezzi.

 **Consumo critico**

Giornata mondiale degli animali: il benessere degli animali in agricoltura è importante per i consumatori

Il 4 ottobre si è tenuta la Giornata mondiale degli animali. Il Centro Tutela Consumatori Utenti coglie l'occasione per ricordare le criticità e auspica dei miglioramenti.



La carne nel piatto da dove proviene? In quali condizioni è stato allevato l'animale? Per i consumatori, le domande intorno al cd. benessere degli animali da allevamento sono sempre più importanti. In un'indagine del CTCU e della Libera Università di Bolzano del 2015, il 79% degli intervistati aveva dichiarato di ritenere che gli argomenti inerenti la

protezione e il benessere degli animali meriterebbero più attenzione.

Le cinque libertà degli animali

Cosa si intende di preciso per "benessere degli animali"? Secondo il concetto delle cinque libertà della britannica FAWC (Farm Animal Welfare Committee ovvero Comitato per il benessere degli animali da allevamento), il benessere animale si traduce nel concetto di libertà da: fame, sete, disagio, dolore, ferimenti e malattie, paura e sofferenze e, non ultimo, libertà di esprimere i propri, normali comportamenti. Gli standard minimi per la tutela degli animali e i controlli previsti in Europa come quelli ancora più severi imposti dai singoli Stati membri, vengono reputati insufficienti dalle organizzazioni di settore (ambientaliste, nutrizioniste, animaliste). L'organizzazione Foodwatch sostiene infatti, che molti dei beni (di derivazione animale) in commercio non siano stati prodotti nel rispetto dell'animale.

Ad esempio, sono milioni i pulcini e i vitelli maschi

che vengono eliminati, poiché non depongono uova o perché non danno latte e non sono neppure adatti all'ingrasso.

Il benessere degli animali; un argomento anche per l'Alto Adige?

Il 73% degli intervistati collega i prodotti "nostri" a buone pratiche di allevamento e ad elevati standard di tutela degli animali. La Libera Università di Bolzano, in collaborazione con la Federazione delle Latterie dell'Alto Adige, sta attualmente analizzando se quest'alta aspettativa trovi riscontro nella realtà di 250 aziende lattiere partecipanti al progetto "benessere degli animali in Alto Adige". Stando ai sondaggi, una larga parte dei consumatori (86%) sarebbe disposta a pagare di più per prodotti con una garanzia di "benessere animale".

Più trasparenza

In occasione della Giornata mondiale degli animali (4 ottobre), il CTCU ha chiesto più trasparenza, e condizioni di allevamento "più a misura di animale". "L'allevamento degli animali va adeguato alle loro esigenze, non viceversa" chiarisce il Direttore del CTCU, Walter Andreus. "I consumatori dovrebbero poi comprendere con un semplice sguardo, possibilmente con una semplice etichetta uguale in tutta Europa, in quali condizioni abbia vissuto l'animale da cui proviene la bistecca". L'argomento che la carne da allevamento a misura d'animale costerebbe troppo non tiene: "Chi riduce il proprio consumo di carne – cosa che, oltretutto, porta vantaggi sia alla propria salute che all'ambiente – può permettersi anche carne di migliore qualità."

 **Servizi finanziari**

Fideiussioni "omnibus" dichiarate nulle dalla Cassazione Si può ottenere dalla banca la liberazione dalla garanzia? I consigli del CTCU.

Vari clienti bancari, che avevano sottoscritto in passato garanzie fideiussorie con i propri istituti di credito, si rivolgono al CTCU per chiedere se vi sia la possibilità di liberarsi dal vincolo fideiussorio, in quanto hanno sentito che vi sarebbero delle fideiussioni dichiarate "nulle" dalla Cassazione.

La questione in breve

La Cassazione ha confermato in una recente sentenza (n. 13846 del 22.05.2019), che le garanzie bancarie denominate "fideiussioni omnibus" redatte su schema ABI sono nulle, a seguito di un'accertata intesa anti-concorrenziale avvenuta tra gli istituti bancari ancora nel 2003. Se un/a consumatore/trice ha prestato una garanzia di questo tipo, la stessa potrebbe rientrare tra quelle dichiarate nulle. Si potrà, in tal caso, provare ad ottenere la liberazione dalla gravosa posizione di garante nei confronti della banca.

Cos'è una fideiussione omnibus?

La fideiussione omnibus è una garanzia personale

che viene richiesta dalla banca a copertura di un finanziamento. Un terzo si fa quindi garante nei confronti della banca per il debitore principale, spesso un familiare.

Quali tipi di obblighi pesano su chi le ha sottoscritte?

Questo tipo di garanzia è molto gravosa per il fideiussore: Infatti, è il garante che risponde, per l'eventuale insolvenza del debitore principale, **con tutti i propri beni sia presenti che futuri e a tempo sostanzialmente indeterminato, anche per tutti i debiti futuri che il soggetto garantito avrà con la banca.**

Perché una fideiussione potrebbe essere considerata nulla?

La Banca d'Italia, già nel 2005, aveva stabilito che alcune clausole del modulo più diffuso in passato, predisposto dall'ABI (l'Associazione Bancaria Italiana), fossero frutto di un'intesa tra le banche lesiva della concorrenza e che quindi era uno schema illegittimo. Quello che la Cassazione ha sancito ora, è che i contratti, che contengono queste clausole ritenute invali-

de, sono da considerarsi nulli, per lo meno parzialmente, per violazione della cd. legge antitrust.

Come fare per chiedere di essere liberati da una fideiussione omnibus nulla?

Per far valere la nullità di un contratto di fideiussione omnibus che rientra tra quelli dichiarati invalidi dalla Cassazione (è necessario quindi far valutare il proprio contratto), si dovrà innanzitutto indirizzare un reclamo al proprio istituto bancario, a seguito del quale, in caso di negativo o mancato riscontro della Banca entro 30 gg, si potrà eventualmente proporre ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (che, come noto, è un rimedio stragiudiziale a costi ridottissimi), prima di rivolgersi eventualmente ad un Tribunale.

I consulenti del CTCU sono a disposizione per verificare preventivamente se il proprio caso potrebbe rientrare o meno tra quelli sopra descritti, al fine di valutare gli eventuali passi da intraprendere. **Gradita la fissazione di un appuntamento al n. 0471-975597.**

 **Il clima chiama**

Come funziona la compensazione delle emissioni?

Con i certificati CO₂ si possono compensare i danni arrecati al clima



La CO₂ contribuisce in misura sostanziale ai cambiamenti climatici, poiché impedisce che il calore si disperda nell'universo. La vita moderna, con le sue comodità come i viaggi in aereo, gli spostamenti in automobile, il riscaldamento e il consumo di carne, nuoce considerevolmente al clima. La cosa migliore sarebbe non produrre affatto CO₂. Ma se, ad esempio, non si vuole rinunciare alla tanto sospirata vacanza, la seconda miglior soluzione consiste nel compensare le emissioni di CO₂ causate dal volo.

Grazie a uno speciale calcolatore di CO₂ oggi si può convertire quasi tutto in denaro, e questa conversione è alla base della cosiddetta compensazione di CO₂. L'idea sottostante è questa: un progetto che aiuta a ridurre le emissioni da qualche altra parte nel mondo. I consumatori pagano per questo. In linea di principio, con la compensazione di CO₂ è possibile fare qualcosa di buono, soprattutto nei Paesi in via di sviluppo e quando

la qualità del portafoglio in certificati è all'altezza. La rivista tedesca Finanztest ha messo alla prova gli operatori che offrono la possibilità di compensazioni volontarie di CO₂ ([www.test.de/CO₂-Kompensation](http://www.test.de/CO2-Kompensation)). Questi operatori sostengono, in prevalenza, progetti climatici con energie rinnovabili oppure che favoriscono l'efficienza energetica nei Paesi in via di sviluppo. In Ruanda, l'operatore Atmosfair fornisce alle famiglie delle stufe efficienti che permettono di risparmiare combustibile. Un altro progetto, attuato in India, è quello di sostituire lampade alimentate a cherosene con lampade solari. L'operatore Primaklima invece si concentra sul tema delle foreste. Con l'opzione "contributo alla tutela ambientale" e un sovrapprezzo dell'1-3% sulla tariffa di viaggio, anche i clienti di FlixBus possono compensare la propria impronta CO₂. L'idea è comunque oggetto di controversi dibattiti e alcuni equiparano la compensazione di CO₂ addirittura al cd. traffico di indulgenze. Gli operatori seri certificano spesso i loro progetti secondo il Clean Development Mechanism (CDM) Gold Standard. Se si tiene nella dovuta considerazione questo criterio qualitativo, si può porre rimedio ai danni causati quotidianamente dalle nostre abitudini e comportamenti. E questo è senz'altro molto meglio che stare con le mani in mano. Il modo più sicuro per i consumatori per procedere alla compensazione dopo un acquisto è quello di rivolgersi a una delle maggiori agenzie note nel settore. Se scelgono di compensare le emissioni di CO₂ all'atto dell'acquisto, dovrebbero verificare che le aziende cooperino con una di queste agenzie.

 **Il caso del mese**

Uno sgradevole "souvenir" delle vacanze

Movimenti della carta di credito sempre ben sotto controllo!

La sig.ra D. ci scrive: "Quest'estate mi ero recata con la mia famiglia in Brasile e mio marito aveva prenotato gli alberghi con la sua carta di credito. In novembre si è accorto, che qualcuno aveva utilizzato la sua carta di credito per un acquisto online. Questo acquisto era stato fatto in un sito di una farmacia brasiliana per un importo irrisorio (1,50 euro). Mio marito ha immediatamente provveduto a bloccare la carta di credito. In questa occasione, è stato informato, che sulla sua carta di credito risultava già un altro utilizzo per un importo di 30 euro, e che entrambe le operazioni erano state stornate. L'operatrice della banca ha spiegato a mio marito la prassi che sta dietro all'utilizzo illegale delle carte di credito: "I truffatori utilizzano i dati della carta di credito ottenuti illegalmente, facendo inizialmente un paio di acquisti di importi poco rilevanti, che poi vengono stornati. Se l'utente non reagisce tempestivamente bloccando la carta di credito, essi procedono facendo acquisti per somme ben più rilevanti il mese seguente."



Il consiglio del CTCU: suggeriamo di controllare periodicamente gli estratti conto delle carte e di attivare assolutamente e comunque il cd. servizio di SMS Alert.

 **Trasporti & comunicazioni**

Utilizzo fraudolento della carta di credito attraverso una scheda SIM "clonata"

L'Arbitro Bancario Finanziario dispone risarcimento di 2.000 euro a favore di una consumatrice

Dopo un periodo trascorso all'estero, una consumatrice altoatesina prenota il proprio volo di ritorno in Italia. All'atto del pagamento scopre che con la sua carta di credito erano stati pagati acquisti online per quasi 2.200 euro, da lei mai effettuati. Immediatamente contesta al gestore della carta gli addebiti, sottolineando che di norma ogni acquisto va autorizzato con una one-time password (cd. OTP), e che per tali acquisti lei non aveva mai ricevuto, né tanto meno inoltrato alcuna OTP.

Rientrata in Italia, la consumatrice chiede aiuto al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), che le fornisce i necessari ragguagli e assistenza. I consulenti del CTCU riescono a scoprire che, già imme-

diatamente dopo la sua partenza, la scheda SIM della consumatrice era stata sostituita. Muniti di documenti falsificati intestati alla consumatrice, i delinquenti si erano recati presso il negozio del suo gestore di telefonia mobile, e avevano ottenuto una scheda SIM sostitutiva per lo stesso numero telefonico. Questo escamotage aveva permesso loro di carpire le OTP inviate dal gestore della carta di credito, ed "autorizzare" così gli acquisti online. Al reclamo del CTCU, il gestore della carta aveva dato risposta negativa. Si era così deciso di sottoporre il caso all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'ABF ha dato ragione alla consumatrice. La motivazione: il gestore aveva sì ottemperato a tutti gli standard

di sicurezza previsti dalla normativa, ma non era stato in grado di provare che la signora avesse agito con colpa grave. In assenza di tale prova il gestore è quindi obbligato al risarcimento del danno alla consumatrice. Il Collegio arbitrale ha stabilito, che la signora è stata vittima di uno "SIM swap fraud", ovvero di una truffa di scambio SIM, e ha disposto un risarcimento di oltre 2.000 euro.

I gestori di telefonia mobile devono urgentemente rivedere le proprie procedure interne, per scovare simili, gravi falle nella loro sicurezza, in quanto con la nuova direttiva sui servizi di pagamento - PSD2 - i dispositivi mobili hanno assunto tutt'altra rilevanza rispetto al passato.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Il giroscopio · Il giroscopio

@ 5G: Compagnie telefoniche in cerca di terrazze o di tetti di edifici condominiali

Sono sempre di più i gestori di telefonia mobile interessati ad affittare terrazze o tetti di edifici condominiali, per installarvi dei ripetitori. Spesso vengono contattati direttamente gli amministratori condominiali, ai quali vengono offerte anche ingenti somme per la locazione di porzioni comuni, per l'installazione di questi impianti. Se si tiene conto solo della possibile entrata economica per il condominio, si rischia dall'altro di tralasciare importanti aspetti (salute) nel prendere la decisione migliore.

Con sentenza del dicembre 2018, il TAR del Lazio ha condannato tre Ministeri per aver taciuto per anni sui pericoli per la salute connessi alle tecnologie della telefonia mobile. Alla luce di questo sembra più che mai rischioso affittare la propria terrazza o il proprio tetto a gestori di questi tecnologie. Inoltre non è certo se gli importi offerti, seppur ingenti, siano commisurati. Nel caso vengano accertate le responsabilità civili e penali di chi ha favorito la localizzazione degli impianti si rischia grosso – anche perché l'Amministratore o i condomini non si possono tutelare in alcun modo, dato che nessuna compagnia assicurativa al mondo sarà disposta ad offrire coperture assicurative a riguardo. Inoltre va detto che la procedura d'asta che ha portato in Italia alla vendita delle licenze 5G è gravemente viziata dalla mancanza dei pareri sanitari previsti come obbligatori dalla Legge. Questo vuol dire che non ci si può neppure rivalere sulle garanzie offerte dallo Stato. Inoltre, rimane aperta la domanda, se in questi casi il condominio che ospita gli impianti subisca un netto deprezzamento del suo valore.

La giurisprudenza non offre un criterio standard per valutare quale maggioranza sia necessaria per approvare un contratto di locazione di parti comuni a terzi per installare un'antenna. Dalle considerazioni che precedono, i nostri giuristi propendono per ritenere indispensabile l'unanimità dei consensi di tutti i condomini, dato che altre maggioranze potrebbero essere impugnate facilmente da chi tra i proprietari risulta maggiormente danneggiato (ad esempio chi vive ai piani superiori, dunque più vicini all'antenna).

Infine, dal punto di vista fiscale non è del tutto chiarito se il condominio vada ad alterare con questa locazione la sua natura di soggetto passivo d'imposta, e se gli introiti debbano essere dichiarati e tassati, o meno.

Va detto infine che i contratti predisposti dalle compagnie spesso contengono delle clausole poco chiare e svantaggiose per il locatore.

Presso il CTCU potete trovare ulteriori informazioni e consulenza sull'importante tematica.

⚖ Come utilizzare i portali comparatori in modo corretto – I suggerimenti del CTCU

- **Siate critici** e consapevoli del fatto che i motori di ricerca prezzi non vi danno una visione d'insieme del mercato. A seconda del settore, non tengono sempre conto di tutti gli operatori presenti.
- Prima di scegliere un'offerta, utilizzate **più** portali comparatori per avere un quadro completo di operatori e prezzi. Possono esserci senz'altro delle differenze tra diversi portali. Nella classifica gli stessi potrebbero tenere conto di diverse tariffe di uno stesso operatore.
- Confrontate offerte, prezzi e condizioni contrattuali **sul sito dell'operatore stesso**. Talvolta può essere più conveniente stipulare un contratto direttamente con l'operatore che non tramite il portale comparatore (o viceversa). Potrebbero valere anche diverse condizioni contrattuali. Guardate anche le **clausole scritte in piccolo** degli operatori. Ad esempio, per sapere, prima della stipula del contratto, quali sono le vostre **possibilità di recesso e di reclamo** e le condizioni che regolano il pagamento di eventuali bonus.
- State attenti alle **preimpostazioni** dei portali comparatori. Queste potrebbero portare a una classifica non sempre vantaggiosa per il consumatore e restringere inutilmente i risultati di ricerca.
- Ad esempio, prestate attenzione al fatto che non vengano mostrate solo tariffe cui gli utenti possono accedere direttamente tramite il portale comparatore.
- Verificate l'impostazione relativa **all'inclusione dei bonus nel prezzo**. Solo così potrete confrontare gli effettivi costi annuali del servizio. Se scegliete un'offerta più conveniente nel primo anno di contratto (ad esempio grazie a un bonus), dal secondo anno potreste avere aumenti di prezzo inaspettati.
- Ricordatevi inoltre che l'azienda vi deve **pagare anche effettivamente il bonus**. In passato delle aziende hanno promesso bonus che non hanno poi più erogato. Per il pagamento dei bonus potete rivolgervi ai portali comparatori solo se questi espressamente lo garantiscono. Confrontate i risultati di ricerca relativi a offerte con bonus anche con quelli relativi a offerte che non li prevedono. In questo modo potrete confrontare meglio le offerte.
- Non scambiate i risultati dei motori di ricerca prezzi con quelli di **annunci a pagamento**. Verificate sempre se i risultati di ricerca siano corredati da diciture aggiuntive – come "sponsorizzato" o "annuncio" – per lo più solo poco visibili.

⚡ Società di recupero crediti inviano solleciti relativi a bollette elettriche risalenti a vari anni fa - Il CTCU spiega cosa fare

Negli ultimi tempi stanno pervenendo a numerosi consumatori altoatesini, richieste di pagamento di presunte, vecchie bollette elettriche non saldate e riferite in particolare al Servizio Elettrico Nazionale (l'ex Enel per intenderci). In questi casi, si tratta infatti spesso di importi prescritti per i quali si può far valere il relativo diritto.

Si usa parlare di "prescrizione di una bolletta", quando essa si riferisce ai consumi di anni passati. Se passa un certo periodo di tempo (anni), durante il quale il fornitore non vi invia alcun avviso o sollecito di pagamento per tali bollette, lo stesso fornitore non può più richiedervi tale pagamento. Quando infatti il titolare di un credito non esercita per un tempo determinato dalla legge il suo diritto, questo si estingue, appunto, per prescrizione.

I termini

La prescrizione delle bollette di energia elettrica **può essere di 5 anni oppure di 2 anni**. Una volta accertata la prescrizione (sia che si tratti di quella dei 5 anni, che quella dei 2 anni) - eventualmente anche richiedendo copia della bolletta, che il consumatore ha diritto di ricevere, per provvedere alla verifica - è necessario contestare per iscritto l'intervenuta prescrizione. È **importante** evidenziare che una tale contestazione si deve sollevare solo prima di decidere l'eventuale pagamento: se il consumatore paga quanto richiesto, non potrà infatti poi più richiedere indietro quanto corrisposto.

Al indirizzo www.centroconsumatori.it potete trovare maggiori informazioni, anche di come accertare la prescrizione, e trovare un **fac simile di lettera di reclamo** al sollecito di pagamento ricevuto.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



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

Seggiolini per bambini sotto i 4 anni con dispositivo anti-abbandono

A chi serve questo tipo di seggiolino?

Chi utilizza veicoli immatricolati in Italia o immatricolati all'estero, ma condotti da residenti in Italia, deve munirsi di questi dispositivi anti-abbandono per il trasporto di bambini di età inferiore a 4 anni.

Quali requisiti devono avere questi dispositivi?

I dispositivi devono essere integrati nel seggiolino oppure possono essere acquistati separatamente. Non necessitano di omologazione, ma devono essere accompagnati dalla dichiarazione di conformità fornita dal produttore (autocertificazione). Prima di acquistare il dispositivo è fondamentale accertare la presenza di questa dichiarazione, soprattutto se l'acquisto viene fatto in internet e al di fuori dell'Unione Europea. Questi dispositivi devono attivarsi automaticamente e avvertire con l'ausilio di un segnale. Nel caso in cui il bambino venga abbandonato, essi devono emettere segnali acustici e ottici oppure acustici e aptici, percepibili internamente come anche esternamente al veicolo. È possibile collegarsi anche tramite il cellulare. A novembre 2019, alcuni esperti hanno espresso i loro dubbi riguardo agli apparecchi attualmente reperibili e al loro funzionamento nel rispetto dei requisiti di legge. Nonostante ciò, i prodotti sono già esauriti in quasi tutti i negozi.

Quando scatteranno le sanzioni?

A luglio 2019 il Ministero dell'Interno aveva provveduto a sospendere le sanzioni per mancanza delle norme di applicazione tecnica. L'obbligo dei dispositivi è entrato in vigore il 7 novembre scorso e la sospensione delle sanzioni è stata revocata. A partire da tale data esiste quindi la possibilità di essere sanzionati. Si deve però tener conto del fatto che il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti sta lavorando ad una moratoria, in base alla quale l'avvio delle sanzioni verrà verisimilmente posticipato al 1 marzo 2020.



A quanto ammontano le sanzioni?

Si va dagli 83 ai 333 € (con riduzione ai 58-100 € se il pagamento avviene entro 5 giorni) con la decurtazione di 5 punti dalla patente, e in caso di recidiva nel biennio, la sospensione della patente da 15 giorni fino a 2 mesi.

Le informazioni riportate qui sopra sono aggiornate al 18 novembre 2019. Sul sito del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti è possibile trovare tutte le informazioni attuali a riguardo:

<http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/seggiolini-dispositivo-antiabbandono/faq-sui-seggiolini-antiabbandono>

Cosa sono le listerie e come ci si può proteggere?

Le listerie sono batteri (a bastoncino) diffusi in tutto il mondo, che si possono trovare quasi ovunque nell'ambiente, nel suolo, sulla vegetazione e nell'acqua. Quella che interessa l'uomo è soprattutto la **Listeria monocytogenes**, in quanto è un batterio che può causare la **cd. listeriosi**.

Le listerie possono contaminare ortaggi e insalate in foglia attraverso terriccio contenente il batterio o fertilizzanti di origine animale. In primo luogo, però, il batterio si trasmette agli alimenti di origine animale crudi. A ciò si aggiunga che le listerie sopportano bene sia il sale che l'ambiente acido e persino le basse temperature e la mancanza di ossigeno e riescono a riprodursi anche a temperatura di frigo.

Diventano pericolose per l'uomo quando per effetto della riproduzione la carica batterica supera il valore di 100 germi per grammo o per millilitro. Nelle persone sane, l'infezione da listeria si manifesta solitamente in forma blanda, con sintomi simili a quelli di un'influenza gastro-intestinale. Per le persone il cui sistema immunitario è indebolito invece può diventare pericolosa. Anche le persone malate o anziane, lattanti e infanti e le gestanti sono a rischio. Tra contagio e insorgenza della malattia passano di solito tre settimane, ma l'incubazione può anche durare molto più a lungo.

“Con buone prassi igieniche in cucina, sia a casa che nei servizi di ristorazione, è possibile prevenire la trasmissione dei germi e quindi l'infezione”, spiega Silke Raffener, nutrizionista del Centro Tutela Consumatori Utenti. “Inoltre, temperature superiori a 70° Celsius uccidono sicuramente le listerie”. Gli alimenti che si consumiamo crudi dovrebbero essere sempre lavati accuratamente e lavorati in ambiente pulito; la carne, il latte crudo, ecc. devono essere sempre riscaldati a temperature sufficientemente elevate o ben cotti. Alle persone con sistema immunitario indebolito, anziane, malate, ai bimbi piccoli e alle gestanti si consiglia di rinunciare al consumo di prodotti come latte crudo, formaggi di latte crudo, carne cruda, insaccati, pesce crudo e pesce affumicato.

Elenco telefonico? No, grazie!

Cosa fare per non ricevere più l'elenco telefonico ed evitare il relativo addebito in fattura!

Negli ultimi anni sono stati molti gli utenti che si sono rivolti al CTCU per contestare l'addebito in fattura del costo relativo alla consegna dell'elenco telefonico. TIM addebita, infatti, un importo di 3,90 euro all'anno per la consegna dell'elenco telefonico, ma sono moltissimi i consumatori che non hanno più alcun interesse a ricevere tale elenco. Altrettanti sono coloro che nemmeno si accorgono dell'addebito di tale costo in fattura.

È chiaro che, con l'avvento e il sempre più frequente utilizzo di internet, il caro, vecchio elenco telefonico viene utilizzato sempre meno. TIM però continua ad inviare l'elenco telefonico a tutti i suoi abbonati e ad addebitare le relative spese di consegna in fattura. Da contratto è prevista la consegna dell'elenco, ma negli anni passati il costo era molto inferiore e soprattutto l'elenco telefonico veniva utilizzato, mentre ora, oltre ad essere aumentato il costo, l'elenco telefonico viene usato sempre meno.

Ma cosa si deve fare per evitare tale addebito?

TIM sul proprio sito offre due possibilità per non ricevere più l'elenco, ovvero di chiamare il servizio clienti al numero 187, oppure di inviare una richiesta scritta via fax al numero 800.000.187. Il CTCU consiglia vivamente la seconda opzione, in quanto la prima offre certamente meno garanzie e in caso di contestazione non è certo documentabile. Tutti gli utenti che non vorranno pertanto più ricevere l'elenco telefonico e soprattutto vorranno evitare di trovarsi in futuro l'addebito del relativo costo in fattura, dovranno inviare un fax a TIM con il quale comunicano di non essere più interessati a tale servizio. A tal fine, il CTCU ha predisposto una lettera tipo, disponibile sul proprio sito web, oltre che presso tutti i suoi sportelli.

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-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
- 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**, Seebeegg 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 9:00-12:00
- 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



Dicembre

06	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
10	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
18	10:00-12:00 Bressanone, Piazza Harmannsheim 15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Gennaio

07	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
10	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
29	15:00-17:00 Brunico, Bastioni

Febbraio

07	15:00-17:00 Merano, Piazza della Rena
11	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
26	15:00-17:00 Brunico, Bastioni

5%

Il 5 per mille a sostegno delle battaglie del CTCU
Codice fiscale 94047520211

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il **5 per mille** dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: **94047520211**.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it