



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



Nuovo vademecum condominiale

Pagina 6



2020: ecco le novità per i consumatori

Pagina 7



Interruzione di corrente, i vostri diritti

Pagina 5



Immobili: aggiornato il vademecum fiscale

Pagina 7



Assicurazione & previdenza

Assicurazione e prevenzione: due nuovi strumenti online del CTCU per i consumatori!

"Sono assicurato correttamente? Quali sono le assicurazioni importanti per me?"



endio e l'assicurazione di tutela giudiziaria.

Considerata la vasta gamma di prodotti assicurativi reperibili sul mercato, è sempre più difficile per i consumatori poter avere un quadro chiaro e completo della situazione e riconoscere quali assicurazioni siano veramente necessarie e quali no. Si rischia pertanto di spendere molto denaro per contratti d'assicurazione sbagliati oppure inadatti alle proprie esigenze.

Risposte a molte domande intorno al tema del fabbisogno assicurativo vengono fornite dai **due nuovi strumenti online del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)**, per l'individuazione delle proprie necessità assicurative.

Gli altoatesini spendono molto denaro per le assicurazioni, e purtroppo, molto spesso, per polizze sbagliate o non necessarie. Secondo un'indagine svolta dall'Istituto provinciale di statistica ASTAT, nel 2017 gli altoatesini hanno speso circa 1.734 euro pro capite per prodotti assicurativi, di cui 1.110 euro dei premi assicurativi annuali (più del 64%) per polizze di assicurazione sulla vita.

Inoltre, per assicurarsi contro danni oppure altri rischi, gli altoatesini hanno speso, in media, 623 euro pro capite. Le polizze più diffuse riguardano l'assicurazione auto, l'assicurazione per la responsabilità civile, quella per infortuni e malattia, quella per in-

Per evitare ciò, la copertura assicurativa dovrebbe essere commisurata ai **propri, principali rischi finanziari**. Di conseguenza è oltremodo opportuna una periodica valutazione delle proprie esigenze assicurative. Chi è correttamente assicurato potrà risparmiare molto denaro nel lungo periodo.

Una prima analisi delle proprie esigenze assicurative può essere svolta, da subito e gratuitamente, consultando il sito internet del Centro Tutela Consumatori Utenti (www.consumer.bz.it). Il nuovo strumento, denominato **"breve accertamento assicurativo"**, fornisce, con soli, pochi clic di mouse, un quadro generale sui prodotti assicurativi che coprono, a seconda della situazione iniziale, i rischi più importanti.

Una più approfondita analisi assicurativa, invece, viene fornita dal cd. **"accertamento assicurativo individuale"**, il quale è stato modificato e adattato rispetto al precedente strumento messo a disposi-

zione dal CTCU. Lo strumento consente una valutazione individuale dei propri bisogni assicurativi. Fornisce inoltre informazioni dettagliate su singoli tipi di assicurazione, compresi i premi basati su profili specifici.

"È importante che i consumatori imparino a valutare autonomamente di quali assicurazioni, commisurate al proprio stile di vita attuale, essi abbiano effettivamente bisogno. In questo modo, il denaro potrà essere impiegato correttamente, le carenze di copertura potranno essere colmate e contratti inutili non verranno nemmeno conclusi", chiarisce l'esperta di prodotti assicurativi del CTCU, Stefanie Unterweger.

I due strumenti sono disponibili online ai seguenti link:

<https://www.consumer.bz.it/it/check-breve-sulle-assicurazioni>

<https://www.consumer.bz.it/it/il-tuo-check-assicurativo-personalizzato>

Assicurazione responsabilità civile privata (o del capofamiglia)

Cosa copre la polizza RC privata (o del capofamiglia)?

La polizza RC privata o del capofamiglia copre i danni che l'assicurato oppure i suoi familiari, nonché le persone che vivono stabilmente con lui, provocano a terzi con il conseguente obbligo di risarcimento fino al massimale stabilito nella polizza.



Rinnovo tessere soci 2020
Tutte le informazioni a pagina 2!

Normalmente sono compresi in garanzia anche i fatti commessi dal personale domestico. I rischi solitamente coperti dalla polizza RC vita privata sono i seguenti: proprietà e conduzione della casa o dell'appartamento adibiti a dimora abituale e saltuaria, comprese pertinenze, dipendenze ed impianti, spargimento di acqua, esplosioni di gas (limitatamente alle lesioni personali), scoppio di apparecchi televisivi, caduta di antenne, uso di apparecchi domestici in genere, intossicazione o avvelenamento da cibi e bevande, proprietà e possesso di animali domestici, esercizio di attività sportive di pratica comune e partecipazione a gare aventi carattere ricreativo, pratica di hobby, messa in moto di veicoli e natanti a motore da parte dei figli dell'assicurato di età inferiore ai 14 anni avvenuta all'insaputa dei genitori, uso di cavalli e animali da sella in genere, danni a cose di terzi da incendio, esplosione e scoppio. Nella polizza RC vita privata sono coperti (sempre) solo i danni provocati involontariamente (cioè colposi) e non quelli intenzionali (cioè dolosi).

A chi si rivolge la polizza RC privata?

Questa polizza è indispensabile per chiunque possa trovarsi di fronte a richieste di risarcimento per danni causati nell'ambito della vita privata. Tenete sempre presente che, se siete voi a cagionare un danno, ne risponderete col vostro intero patrimonio personale. Consigliamo quindi questa

polizza a tutti i consumatori! Inoltre è importante non confondere la polizza RC vita privata con la polizza RC fabbricati. La polizza RC fabbricati copre solamente i danni derivanti dalla proprietà di un fabbricato (o parte di esso), ma non quelli causati durante la vita privata.

Assicurazioni per il caso di morte

Che cosa copre la polizza sulla vita "temporanea caso morte?"

A seguito del versamento di un piano prestabilito di premi annui, in caso di morte dell'assicurato entro la scadenza prestabilita, al beneficiario o ai beneficiari viene liquidato un certo capitale. Le polizze "temporanee caso morte" si risolvono alla morte dell'assicurato o comunque alla scadenza finale del contratto, senza possibilità di rinnovo alle stesse condizioni. In ogni caso, i premi pagati restano acquisiti dall'assicurazione.

A chi si rivolge?

La polizza sulla vita "temporanea caso morte" è un prodotto assicurativo previdenziale ed è consigliabile ai consumatori che hanno delle persone a carico o che hanno contratto un mutuo. La durata del contratto va quindi commisurata alla maggiore età dei figli (o al raggiungimento della loro indipendenza economica) oppure alla durata del mutuo.



Walther Andreaus

Walther Andreaus,
Direttore del CTCU

Cambio generazionale, anche per il Pronto Consumatore

Care lettrici, cari lettori, da ormai 25 anni viene pubblicato il Pronto Consumatore, ogni due mesi e con una tiratura di ben 13/14.000 copie. Negli anni si è evoluto a vero e proprio giornale di settore per i consumatori altoatesini e dal primo giorno ha voluto informare i propri lettori in modo critico, indipendente e attuale. Da sempre scriviamo anche di argomenti che la stampa quotidiana o settimanale non riprende, ma che sono comunque importanti per la vita quotidiana di tutti i cittadini. E non sono molti coloro che possono affermare ciò di sé stessi! Io ero presente fin dall'inizio. A seguito del cambio di testimone nella direzione del CTCU, lo stesso avverrà per la redazione del Pronto Consumatore. Io mi dedicherò ad altro, e lascio il compito alla nuova Direttrice, Gunde Bauhofer. Sarà lei a proseguire nella conduzione del giornale e a sviluppare questo importante strumento per i "consumatori informati". Un compito avvincente, quello di riferire sugli sviluppi della tutela del consumatore in tutte le sue sfaccettature.

Con l'occasione vorrei ringraziare tutti i collaboratori e i lettori per la fiducia dimostrata negli ultimi decenni. Vi saluto con un forte SERVUS!

Walther Andreaus

Rinnovo 2020

Diventare soci del CTCU e rimanerne soci attivi!

Quanto costa?

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

Come si diventa soci?

Con il pagamento della relativa quota, da effettuare in contanti presso una delle sedi del CTCU oppure a mezzo di bonifico bancario, anche sotto forma di ordine permanente.

Come rinnovare la quota?

Siete già soci e avete autorizzato l'ordine permanente di incasso della quota? Allora non dovete fare nulla: la quota vi verrà addebitata in automatico sul vostro conto corrente. Per chi non avesse autorizzato l'ordine permanente, basta invece farci pervenire la quota tramite bonifico bancario, sul nostro conto corrente alle seguenti coordinate bancarie: **IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500**, oppure effettuando un pagamento in contanti presso i nostri sportelli, anche al momento della consulenza prenotata.

Cosa ricevo in cambio?

I soci attivi beneficiano di una consulenza specialistica oppure di un "check-up assicurativo" a scelta (analisi completa del fabbisogno assicu-

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

Come sostenere il nostro operato

- **Soci:** diventarlo e restarlo – informazioni dettagliate vedi casella a lato
- **"5 per mille":** i contribuenti possono destinare il 5 per mille dell'IRPEF ad Organizzazioni per la promozione sociale, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: **94047520211**. Ci destinate il vostro 5 per mille? Comunicateci il vostro indirizzo, e vi invieremo il nostro giornalino "Pronto Consumatore".
- **Donazioni liberali:** a partire dal 1° gennaio 2018, le erogazioni liberali sono detraibili

dall'imposta sul reddito delle persone fisiche nella misura del 30% e fino ad un massimo di 30.000 euro annui. In alternativa, l'importo donato può essere dedotto dal reddito dichiarato, fino ad un limite massimo del 10% del reddito stesso. Importante: prerequisite per la detraibilità è l'indicazione della causale "donazione" nel bonifico bancario (coordinate bancarie: **IBAN: IT 98 K 08081 11600 000300048500**). Anche donazioni per importi piccoli sono un sostegno importante del nostro lavoro!

Grazie!

 Ambiente & salute

Come risparmiare nell'acquisto di medicinali Il CTCU mette online un comparatore di farmaci gratuito

Quanto costano veramente i medicinali? Dipende da molti fattori e il prezzo può oscillare notevolmente. Infatti, per uno stesso principio attivo vi possono essere variazioni di prezzo superiori anche al 90%. Al fine di offrire più trasparenza in questo settore, il CTCU ha realizzato, nell'ambito di un progetto finanziato dal MISE, un comparatore prezzi che consente un confronto online e gratuito.

Quanto mi costa un medicinale?

Innanzitutto è bene verificare se si tratta effettivamente di un farmaco (sigla "AIC + numero). Inoltre è bene conoscere la tipologia di medicinale. In sintesi, vi sono medicinali con obbligo di prescrizione di varie classificazioni (A, H e C), nonché i cd „medicinali OTC“ („over the counter“), dunque "sopra il banco", formula della classe "C-bis", per i quali non viene richiesta alcuna ricetta medica. A seconda della tipologia viene indicato il prezzo sulla confezione

(ad es. classe C) oppure no (farmaci OTC).

Il terzo fattore rilevante per il prezzo è il tipo di prescrizione. Se viene effettuata nell'ambito del servizio sanitario (ex "ricetta rossa"), i cittadini pagano solo l'importo del ticket, oltre alla differenza di prezzo, quando al medicinale „generico“ venga comunque preferito il farmaco „di marca“ (il farmacista deve informare).

Altrimenti (prescrizione del medico privato) i cittadini devono sostenere l'intero costo dei medicinali. **Ed è esattamente in questo contesto** che lo strumento online del CTCU può essere utile. Una ricerca su marchi e principi attivi, mostra una lista dei medicinali reperibili nella forma o nel dosaggio richiesti, come anche il prezzo più alto e il prezzo per unità. In questo modo è possibile sapere, se esistono alternative più economiche.

Due esempi dimostrano come valga la pena utilizzare

lo strumento. L'anti-infiammatorio "Ibuprofene" da 400 mg è, ad esempio, acquistabile a prezzi differenti, dai 0,09 € ai 0,98 € a compressa, con una differenza del 91%. Il Paracetamolo da 500 mg, un analgesico, costa a seconda del produttore dai 0,14 € ai 0,49 € a compressa, con una differenza del 72%.

I dati alla base del comparatore provengono da una ditta specializzata del settore. Lo strumento consente di comparare il prezzo massimo dei medicinali. Mentre i prezzi dei farmaci liberamente commerciabili (prezzi diversi a seconda del luogo di vendita) non sono espressi.

Il nuovo comparatore del CTCU ha lo scopo di realizzare gli obiettivi di un progetto nazionale pluriennale, al quale partecipa anche il CTCU, assieme ad altre tre associazioni partner (Assoutenti, Adiconsum e Lega Consumatori). Attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie, si vogliono controbilanciare alcuni fattori di povertà esistenti. "Abbiamo incominciato da questo ambito, dove la spesa non è volontaria e cioè dai medicinali con prescrizione obbligatoria ma non coperti dal servizio sanitario", commenta Walther Andreaus, direttore del CTCU.

>> <https://www.consumer.bz.it/it/comparatore-prezzi-farmaci>

 Abitare, costruire & energia

Bonus idrico: cittadini altoatesini esclusi dal bonus previsto a livello nazionale?

Il CTCU ribadisce: i Comuni locali non possono rifiutarsi di erogarlo!

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) comunica ad una cittadina di Bolzano che, avendo già i requisiti per beneficiare del bonus energia elettrica e gas, al prossimo rinnovo avrebbe potuto integrare la domanda per ricevere anche il cd. bonus idrico. Questo bonus, introdotto e definito da norme nazionali, prevede, ad esempio, che una famiglia in situazione di disagio economico con 4 componenti non debba pagare i primi 73 metri cubi di acqua consumati.

La nostra consumatrice rimane piacevolmente sorpresa dalla comunicazione: se è vero che un mc d'acqua costa all'incirca 30 centesimi, anche questo bonus è benvenuto.

Si reca quindi al Centro Civico del Comune per presentare la domanda (come indicato anche da ARERA nella comunicazione). Rimane tuttavia sbalordita della risposta che le viene data: il Comune di Bolzano, le viene riferito, non accetta le domande per questo tipo di bonus. Il Comune non lo avrebbe mai deliberato e quindi non può dare corso a quanto previsto dalla legge per permettere l'erogazione del bonus alla consumatrice.

La signora si rivolge pertanto al CTCU per un consiglio. Con il sostegno del CTCU viene intimato a SEAB (gestore del servizio per il Comune

di BZ) di erogare il bonus, ma da parte di SEAB non viene fornita alcuna risposta alla richiesta.

A quanto è dato capire, in Alto Adige e secondo l'interpretazione fornita dai Comuni, la legge nazionale non si applicherebbe, in quanto la materia sarebbe regolata da un Decreto del Presidente della Giunta Provinciale del 2017. Nel regolamento collegato si legge che: "Nel regolamento tariffario del Comune si può tenere conto dei casi di particolare rilevanza sociale e prevedere i criteri per l'esenzione o per la riduzione della tariffa." "Si può, appunto, ma non si 'deve', secondo il Comune.

"Il bonus idrico nazionale è una misura prevista dallo Stato, sulla cui applicazione non bisognerebbe nemmeno discutere. Se i Comuni locali vogliono poi prevedere ulteriori misure a favore delle famiglie, sono liberi di farlo. Ma che tale normativa locale legittimi un diritto a non elargire il bonus ai cittadini più bisognosi è da escludere nel modo più assoluto", commenta Walther Andreaus, direttore del CTCU.

Visto che l'intimazione al Comune di adempiere ai propri obblighi e quella a SEAB di pagare il bonus sono risultate infruttuose, la Consumatrice, con l'appoggio del CTCU, ha quindi deciso di sottoporre la questione all'Autorità Giudiziaria, affinché vengano vagliati tutti gli aspetti rilevanti della vicenda, anche

quelli di carattere penale. Una disposizione del Codice Penale prevede infatti che, una pubblica amministrazione che rifiuti o non compia un atto del proprio ufficio previsto dalla legge, debba, se le viene richiesto, quantomeno spiegare entro 30 giorni il motivo del ritardo o del mancato compimento degli atti, per non incorrere in responsabilità penali.

Il CTCU ribadisce intanto la richiesta fatta ai Comuni già un anno fa e rimasta senza riscontro: anche i Comuni dell'Alto Adige devono approntare le procedure per la gestione del bonus idrico, senza se e senza ma!

"Metteremo in campo ogni strumento per garantire anche alle famiglie altoatesine in condizioni di disagio economico il loro diritto a ricevere questo bonus. Nella proposta di Direttiva sull'acqua potabile della Commissione Europa si legge che "l'accesso all'acqua potabile sicura è inestricabilmente legato al diritto alla vita ed alla dignità umana, secondo la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea" Anche in quest'ottica i Comuni locali farebbero bene a muoversi quanto prima, piuttosto che negare diritti ai loro cittadini in difficoltà", commentano dal CTCU. "Questo tentativo di negare diritti previsti dalla legislazione nazionale va fermato quanto prima, dato che crea un inaccettabile disparità di trattamento fra i cittadini!".

@ Trasporti & comunicazioni

La giungla tariffaria di internet, telefonia fissa e cellulare: conoscere le proprie abitudini di consumo per scegliere un'offerta adeguata

Ognuno di noi utilizza i mezzi di comunicazione in maniera diversa, di conseguenza gli operatori telefonici propongono moltissime offerte per internet, telefono fisso e cellulare. La moltitudine di offerte, tariffe e opzioni rendono questo mercato poco trasparente e poco comprensibile. Fare delle comparazioni richiede, infatti, sempre più impegno e tempo. Mentre in altri settori (leggi carburanti, elettricità, gas oppure assicurazioni) un mezzo di comparazione ufficiale, pubblico, garantisce una discreta trasparenza di mercato, in questo settore manca invece, ancora un vero comparatore-prezzi. Il Centro Tutela Consumatori Utenti ha provato a raggruppare e comparare alcune offerte e tariffe proposte dai fornitori più grandi presenti sul mercato.

Internet a casa e telefono fisso

Le offerte più convenienti partono **da circa 22 euro al mese**, anche se la maggior parte delle offerte prese in considerazione nel nostro confronto, costano all'incirca sui 27 euro al mese. Inoltre, la maggior parte delle offerte elencate consente una connessione a rete fissa, in parte con minuti di conversazione nazionali illimitati o con conteggi al consumo effettivo.

Telefono fisso per casa

Le offerte per le sole linee di comunicazione, **senza internet**, sono più chiare.

In questo caso, i minuti illimitati si riferiscono in genere alla rete fissa nazionale e ai numeri della telefonia mobile italiana, mentre per le chiamate verso l'estero si utilizzano per lo più tariffe al minuto. Le offerte partono da circa 15 € al mese, fino ad arrivare ad un costo di 36,90 € al mese. I costi di attivazione, in certi casi piuttosto elevati, arrivando anche fino a quasi 100 €, non dovrebbero essere trascurati nella scelta dell'offerta.

Cellulare

La possibilità di scelta tra le diverse tariffe per cellulari è vastissima.

Nel nostro confronto abbiamo inserito l'offerta più conveniente, che funziona con "carta SIM ricaricabile" (prepaid) ed è indirizzata a tutte le tipologie di clienti. L'offerta più conveniente (€ 5) è circa quattro volte più conveniente rispetto alla più cara (€ 19,99).

→ **Il confronto completo, comprensivo di tabelle dettagliate, è reperibile su www.consumer.bz.it. È inoltre disponibile presso il CTCU in forma cartacea, e in tutte le sedi periferiche del Centro e presso lo sportello mobile.**

✓ Il caso del mese

Regali di natale difettosi

Quali sono i miei diritti: sostituzione oppure riparazione?

Sabrina ha esaudito un suo piccolo desiderio per Natale, e ha acquistato una macchinetta per il caffè elettrica con timer: potrà finalmente svegliarsi con il caffè già pronto! Dopo pochi giorni dall'acquisto la macchinetta non si accende però più. Sabrina chiama il negozio dove ha effettuato l'acquisto, e chiede di poterne avere una nuova in sostituzione e funzionante. Le viene però comunicato che prima si vorrebbe tentare di riparare la macchinetta. Sabrina non è molto convinta della cosa e chiama quindi il CTCU per accertarsi se è obbligata ad accettare questa soluzione?

Dal CTCU le rispondono di sì. Il Codice del consumo cita infatti fra i rimedi per vizi di conformità del prodotto la riparazione e la sostituzione, salvo che uno dei rimedi risulti "eccessivamente oneroso" rispetto all'altro.

Siccome una riparazione è, di norma, più conveniente della sostituzione, al venditore spetta il diritto di fare il tentativo di riparazione. Questo non deve comportare alcun costo per la consumatrice, e va eseguito entro un "congruo termine".

Quali ulteriori rimedi, il Codice elenca la riduzione adeguata di prezzo e la risoluzione del contratto (cioè la restituzione della merce contro restituzione del prezzo pagato).

Sabrina non ci ha più contattato. Ci auguriamo pertanto che la riparazione sia andata a buon fine, e che Sabrina possa nuovamente gustarsi il proprio caffè già pronto al suo risveglio.

🔍 Consumo critico

Il Centro Tutela Consumatori Utenti e la Rete Onde Civiche prendono parte alla Giornata mondiale di mobilitazione contro il 5G

Sabato 25 gennaio in molti Paesi del mondo si è tenuta la prima Giornata Mondiale di protesta contro il 5G. Non è che la prima di molte che seguiranno, per far sentire la voce della società civile e cercare di fermare l'irradiazione elettromagnetica dilagante sul Pianeta. In questi giorni, l'appello sul 5G in terraferma e dallo spazio, con oltre 3.300 pagine di firme, verrà consegnato ai responsabili politici di molti Paesi. Già sono in orbita i primi 120 dei complessivi 20mila nuovi satelliti programmati per interagire con droni sulla terraferma.

Con l'acronimo 5G si definisce la "quinta generazione" della tecnologia radiomobile. Stando ai programmi elaborati dall'industria di questo settore, il 5G andrà ad aggiungersi alle tecnologie di trasmissione già esistenti, soprattutto con l'intento di interconnettere

gli oggetti di uso comune. Tra questi si può pensare, in ambito domestico, ad esempio al frigorifero oppure alla lavatrice, ma anche all'auto a guida autonoma. Tra gli argomenti con i quali si cerca di far presa sui consumatori si parla di un miglioramento di internet, ovvero della sua fruizione via radio, ma si fa molta attenzione a tacere riguardo all'altra faccia della medaglia: si tratta cioè, soprattutto, dell'enorme aumento dell'inquinamento elettromagnetico, ma anche della capillare sorveglianza di ogni singolo individuo sulla Terra.

Già nove Comuni della nostra provincia hanno espresso un chiaro NO ad impianti di nuova generazione, pretendendo che, prima di dare loro il via libera, venga dimostrato, al di là di ogni ragionevole dubbio, che questo nuovo standard tecnologico risulti perfettamente innocuo per la salute (e la privacy) umana.

Il Governo, prima di vendere all'asta le nuove frequenze di trasmissione, ha "dimenticato" di richiedere preven-

tivamente i due pareri sanitari obbligatori previsti dalla legge. Il risultato di questa omissione potrebbe portare a spostare ogni responsabilità circa i possibili effetti sanitari di questi nuovi impianti in capo ai primi cittadini delle località scelte per la localizzazione delle antenne.

In molte aree della provincia si sono raccolte firme per presentare una petizione ai Sindaci e chiedere loro di sospendere qualsiasi autorizzazione del 5G. Giovedì 15 gennaio la Rete Onde Civiche ha consegnato al Sindaco di Bolzano, Renzo Caramaschi, un plico con 1.612 firme raccolte in città. In tale occasione, il Sindaco ha promesso il proprio interessamento nonché alcune azioni concrete, ad esempio far verificare che in nessuna delle strutture comunali frequentate da minori (asili, scuole elementari e medie) siano attive reti wi-fi.

 Il clima chiama

La tutela del clima inizia dalla vita quotidiana: i consigli mensili del CTCU

Il 2020 sarà all'insegna della tutela del clima. Il CTCU fornisce ogni mese utili consigli a riguardo, considerando che la salvaguardia del clima comincia dalle piccole cose.

La tutela del clima è più importante che mai, poiché il cambiamento climatico avanza, anche in Alto Adige, senza freni. Ognuno di noi può dare il proprio contributo alla protezione dell'ambiente. Si possono fare molte cose, attraverso semplici accorgimenti e senza l'impiego di grandi somme di denaro, per salvaguardare il clima anche nel quotidiano.

Il consiglio per il mese di gennaio: risparmiare CO₂ arieggiando correttamente le abitazioni

Con una mirata circolazione dell'aria si può risparmiare, oltre all'energia, anche parecchio in termini di emissioni di CO₂, e di denaro. Il modo più efficiente è quello di arieggiare la casa, creando dei giri d'aria controllati. Da uno fino a tre minuti sono solitamente sufficienti per sostituire l'aria viziata e umida con dell'aria fresca. In questo modo, anche il riscaldamento necessita di meno energia, e questo comporta pertanto un risparmio di emissioni di CO₂.

Informazioni dettagliate presenti nel nostro opuscolo: "aria fresca"

(<https://www.consumer.bz.it/it/aria-fresca-casa-contro-la-formazione-di-muffe-e-gli-sprechi-energetici>)

 Abitare, costruire & energia

Interruzioni prolungate di corrente: a cosa ho diritto?

In seguito alle forti piogge e nevicate nello scorso mese di novembre si sono verificate parecchie interruzioni prolungate nella fornitura di energia elettrica in molte zone della provincia. Per simili casi, anche nei casi di forza maggiore, sono previsti **rimborsi automatici, che spettano** quando l'interruzione si protrae oltre **8 ore per le utenze in bassa tensione (anche utenze domestiche)**. Nel caso in cui la fornitura venga ripristinata, ma intervenga una seconda interruzione entro un'ora dal ripristino provvisorio, l'interruzione viene considerata continuativa (i periodi possono cioè essere sommati).

A quanto ammontano i rimborsi automatici?

Al superamento della soglia sopra indicata, le utenze domestiche hanno diritto ad un indennizzo di 30 €, aumentato di 15 € per ogni ulteriori 4 ore di interruzione, fino a un tetto massimo di 300 €.

Come vengono erogati i rimborsi automatici?

I rimborsi vengono accreditati automaticamente sulla prima fattura utile, trascorsi 60 giorni dall'interruzione. I consumatori non devono fare alcuna richiesta, ma devono verificare solamente se sia pervenuto o meno l'accredito in fattura.

Risarcimento danni

L'indennizzo automatico non preclude, ove ne sussistano i presupposti, il risarcimento di eventuali danni subiti, secondo i principi fissati dal codice civile, che vanno però richiesti con reclamo scritto. Se il reclamo non venisse accolto, si può provare ad instaurare una conciliazione.

 Centro Tutela Consumatori Utenti

Passaggio di testimone al Centro Tutela Consumatori Utenti A Walther Andreas succede Gunde Bauhofer



A dicembre scorso il Direttivo del CTCU ha salutato e ringraziato lo storico Direttore Walther Andreas, che ha lasciato il lavoro per approdare alla meritata pensione. Il Direttivo ha espresso parole di grande gratitudine all'operato di Andreas, che lascia il testimone a Gunde Bauhofer, che dal 1° gennaio 2020 ha assunto ufficialmente la direzione dell'Associazione.

„Per 25 anni Walther Andreas ha diretto le sorti del CTCU. Ha avuto un ruolo decisivo nella creazione e nello sviluppo del Centro, ed il suo nome è sinonimo della buona reputazione di cui il CTCU gode in Italia e in Europa“, queste le parole della Presidente, Priska Auer nel salutare lo storico Direttore. Sotto la guida di Andreas l'Associazione si è trasformata in un moderno prestatore di servizi per consumatori e consumatrici.

Anche il Vicepresidente Agostino Accarrino ha reso onore all'operato svolto dal Direttore negli anni trascorsi al Centro: „Andreas tutela i consumatori “anima e cuore”, è ponderante ma battagliero, ed è riuscito ad avviare cause collettive, uniche in Italia. Il suo impegno a favore di clienti di banche e di assicurazioni ha dato una voce credibile alla tutela dei consumatori.“ Dall'apertura degli sportelli del Centro a Bolzano nel lontano luglio del 1994, Walther Andreas è sempre

stato alla guida del Centro. Lascia un'organizzazione solida, il cui nome è garanzia per i cittadini di tutta la provincia.

„A Gunde Bauhofer e al CTCU porgo il mio augurio di buona fortuna, successo e di una buona dose di coraggio. In futuro continuerò ad occuparmi, al di fuori del CTCU, degli interessi dei consumatori quale libero pubblicista“, queste le parole di congedo di Andreas.

„La tutela del consumatore ha molte sfaccettature, è esigente e richiede tutto il nostro impegno. Le sfide non sono di certo diminuite. Sono sicura che grazie anche al nostro, forte e solido team supereremo i compiti che il futuro ci riserva, e sono contenta del mio nuovo incarico.“ commenta Gunde Bauhofer, la nuova Direttrice del CTCU. La 42enne neo-direttrice, in procinto di concludere il percorso universitario in discipline economiche, è collaboratrice del CTCU dal 1998.

Il CTCU è stato fondato nel 1993. L'Associazione di promozione sociale conta attualmente circa 40 dipendenti, grazie ai quali è attiva pubblicamente, nei confronti della Politica, delle Pubbliche Amministrazioni, dell'economia, al fine di ottenere una tutela efficace dei consumatori negli ambiti economici, legali e di tutela della salute, utilizzando anche gli strumenti di tutela che la legge mette a disposizione. L'importo recuperato in questi anni di attività, a favore dei consumatori dell'Alto Adige, è nell'ordine di decine di milioni di euro.

L'impegno del Direttore Andreas resterà per sempre legato, in particolare, alle questioni del “bonus energia Alto Adige”, del bonus pendolari, nonché alla creazione del Centro Europeo dei Consumatori di Bolzano, dello Sportello Mobile del Consumatore, del Centro Consumatori di Trento, al riconoscimento del CTCU a livello nazionale, alla conciliazione online, alle Carte di Qualità e alla periodico del Centro “Pronto Consumatore”.



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**.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Il manuale per i proprietari di unità immobiliari nel condominio
La nuova versione dell'apprizzato "Vademecum condominiale" del CTCU

“Nemmeno l'uomo più buono può stare in pace, se ciò non garba al vicino cattivo”, così citava Friedrich Schiller. Secondo i dati diffusi dal Ministero della Giustizia, 3 su 20 delle nuove azioni civili che presuppongono una mediazione ricadono in questo ambito. Oggetto di lamentele sono, ad esempio, il mancato rispetto del regolamento condominiale, il disaccordo sull'utilizzo delle parti comuni dello stabile, la contestazione circa i criteri o le modalità di suddivisione delle spese condominiali. Molte delle controversie nascono però, come accade spesso, per scarsa chiarezza riguardo quelli che sono i propri diritti e doveri all'interno di un condominio.

Poiché le informazioni giuridiche in questo ambito non sono facili da reperire, già nel 2008 il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) aveva deciso di redigere e pubblicare una prima versione del “Vademecum condominiale”, nella quale erano stati riepilogati gli aspetti più salienti delle regole di convivenza in un condominio. Ora il vademecum è stato sottoposto ad una terza revisione generale al fine di integrarlo con le riforme normative più recenti che hanno riguardato questo settore.

La nuova versione del “Vademecum condominiale” è suddivisa in 7 parti che illustrano i principali temi riguardanti l'argomento: dalle definizioni e i concetti base, al regolamento e alla tabella dei millesimi, passando per l'assemblea e le maggioranze, per arrivare ai compiti dell'amministratore. Inoltre, si analizzano le voci di consuntivo di esercizio, nonché i lavori di manutenzione e di ammodernamento e gli aspetti della privacy all'interno del condominio. Seguono la parte pratica, con i fac-simili e le lettere tipo, e la nuova “Parte 7”, nella quale sono state sintetizzate le norme attualmente vigenti.

Il Vademecum condominiale è stato stampato dalla Provincia Autonoma di Bolzano e può essere ritirato gratuitamente presso la sede del Centro Tutela Consumatori Utenti, oppure presso lo Sportello mobile del consumatore e tutte le sedi periferiche del Centro oppure scaricato dal sito web del CTCU (<https://www.consumer.bz.it/vademecum-condominiale>).

Più trasparenza, più diritti: new deal a tutela dei consumatori

Con l'inizio del nuovo anno è entrata in vigore la Direttiva (UE) 2019/2161 (che dovrà ora essere recepita dai singoli Stati Membri). Questa norma mira a migliorare l'applicazione e a modernizzare le norme dell'Unione Europea relative alla tutela dei consumatori, in linea con l'evoluzione digitale in corso.

La nuova direttiva renderà più agevole per i consumatori valutare i rischi connessi agli acquisti effettuati tramite le **piattaforme online**. Quest'ultime dovranno informare il consumatore se il venditore sia una persona privata oppure un commerciante e dovranno precisare che nel primo caso non si applicano le norme a tutela dei consumatori. Inoltre le piattaforme online dovranno anche precisare se quest'ultime siano responsabili per la consegna del bene acquistato ed eventualmente per la gestione delle modalità di restituzione in caso di recesso.

Molti consumatori si affidano alle **recensioni** per decidere se procedere o meno all'acquisto. Tuttavia non tutte le recensioni postate sono autentiche e scritte da consumatori effettivi. La nuova direttiva proibisce di postare recensioni false o di affidare l'incarico a qualcuno affinché pubblichi recensioni non veritiere. La nuova direttiva impone alle aziende, che danno accesso ai consumatori alle recensioni postate online, di spiegare le modalità con cui controllano che le recensioni postate siano effettivamente scritte da consumatori reali.

Un'ulteriore novità prevista dalla Direttiva riguarda i consumatori che sono stati “vittima” di una **pratica commerciale scorretta**, accertata dalla competente Autorità: questi potranno avvalersi di rimedi quali la risoluzione del contratto, la riduzione del prezzo oppure una compensazione.

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



Il giroscopio · Il giroscopio

Il miele aiuta contro la tosse?

Il miele è considerato un antico rimedio contro la tosse. Gli studi scientifici dimostrano che esso procura effettivamente un po' di sollievo ai bambini con tosse acuta: lo stimolo a tossire viene alleviato e compare meno spesso e la tosse si placa prima. Si consiglia di assumere direttamente mezzo o un cucchiaino di miele ingerendolo lentamente o di sciogliere il miele in un liquido, per esempio nel tè, da bere poi a sorsi. Assumendolo poco prima di andare a dormire – naturalmente non dopo essersi lavati i denti – pare che il miele allievi lo stimolo a tossire durante la notte.

“Oltre a essere antinfiammatorio, al miele viene attribuito anche un effetto antimicrobico”, spiega Silke Raffener, nutrizionista presso il Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige. “Inoltre, depositandosi sulla mucosa irritata della gola, il miele svolge una funzione calmante”. Secondo il parere dei medici, tuttavia, il miele aiuta solo nel caso di infiammazioni delle vie aeree superiori. Se a essere colpite, invece, sono le vie aeree inferiori o i bronchi, non ci si può aspettare alcun effetto positivo.

Anche l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) consiglia il miele come possibile rimedio per il trattamento di malattie delle vie respiratorie superiori nei bambini che hanno superato l'anno d'età. Il miele è sconsigliato, invece, per i bimbi di età inferiore a un anno, in quanto può contenere germi che nei bambini piccoli possono condurre a sintomi di avvelenamento.

Qual è il giusto utilizzo dei fogli in cera d'api?

L'inizio dell'anno è il periodo dei buoni propositi. A fronte dei problemi causati dai rifiuti di plastica, sono sempre di più le persone che, oggi, più che in passato, rinunciano alle confezioni e ai prodotti monouso in materiale sintetico.

Un'alternativa per avvolgere gli alimenti o coprire i cibi è costituita dai fogli in cera d'api. Disponibili in diverse grandezze, questi fazzoletti di cotone imbevuti di cera d'api sono riutilizzabili e sostituiscono così la pellicola per alimenti o la carta stagnola, che in genere vengono buttati dopo un unico utilizzo. Tenendoli brevemente tra le mani (calde), i fogli di cera prendono bene la forma e si adattano facilmente all'uso che si intende farne. “Tuttavia non va dimenticato che i fogli di cera d'api possono essere lavati solo con acqua fredda o al massimo tiepida, altrimenti la cera si scioglie”, sottolinea Silke Raffener, nutrizionista presso il Centro Tutela Consumatori Utenti. Se necessario si può utilizzare un po' di detersivo. “I fogli di cera, non sono però adatti ad alimenti facilmente deperibili come carne e pesce crudi, sui quali i batteri si moltiplicano in modo facile e rapido”, avverte l'esperta. In internet esistono numerosi siti che spiegano come realizzare da sé i fogli di cera d'api. In questo procedimento è importante che sia il tessuto in cotone sia la cera d'api siano privi di residui di pesticidi. Si addicono bene a questo scopo i resti di stoffa vecchia, che è già stata lavata più volte; usando stoffe nuove, infatti, negli alimenti potrebbero finire sostanze indesiderate rilasciate dal colore.

Il giroscopio · Il giroscopio

2020: le novità per i consumatori

La legge di bilancio, il decreto fiscale ed il decreto "milleproroghe" hanno apportato una serie di novità per i consumatori. Il Centro Tutela Consumatori Utenti riporta qui di seguito quelle più rilevanti.

RC auto: migliore classe di bonus-malus per tutti i veicoli della famiglia

Da febbraio 2020 ogni veicolo potrà essere assicurato con la migliore **classe di bonus-malus** del mezzo intestato ad un familiare (stesso stato di famiglia), anche se già assicurato ed anche se si tratta di altro veicolo (per es. motocicletta...), a patto che non vi siano stati, nei cinque anni precedenti, sinistri con addebito di colpa esclusiva, principale o paritaria.

Abbassamento della soglia contante e lotteria scontrini

Dal 1° luglio 2020 la soglia di utilizzo del **contante sarà abbassata a 2.000 euro** e con il 1° gennaio 2022 è previsto che verrà ulteriormente ridotta a 1.000 euro. Sempre da luglio si dovrebbe poi dare inizio alla cd "lotteria degli scontrini", una specie di gioco "anti-evasione". I consumatori potranno richiedere il loro codice lotteria, abbinato agli scontrini da loro pagati, che parteciperanno, su richiesta, alla lotterie; per i pagamenti con carta le chance di vincita sono maggiori. I montepremi mensili per le vincite vanno dai 50.000 euro (1° classificato) ai 10.000 euro (3° classificato).

Consiglio: a prescindere da eventuali vincite (che dovrebbero poi, a quanto è dato capire, essere esentasse), lo scontrino o altra prova di pagamento è sempre utile per poter esercitare i propri diritti, quali ad es. per dimostrare il valore di un bene in caso di danneggiamento, oppure per far valere la cd. garanzia legale.

Quale pendant a queste misure "anti-contante" rivolte ai consumatori, il legislatore concede agli esercenti, sempre da luglio 2020, crediti d'imposta per parte dei costi di transazioni dei pagamenti con carta.

Energia elettrica e gas: slitta l'abolizione del mercato tutelato

Con il decreto "milleproroghe" l'abolizione del mercato tutelato di luce e gas è stata spostata al **1° gennaio 2022**. Fino ad allora le famiglie possono pertanto rimanere nel mercato tutelato, oppure scegliere già ora un fornitore nel mercato libero (presso il CTCU sono disponibili confronti di tariffe luce e gas).

Seggiolini anti-abbandono: sanzioni dal 6 marzo e bonus fiscale per l'acquisto

Il decreto fiscale ha disposto che a partire dal 6 marzo 2020 scattano le sanzioni se si trasporta un bambino con età inferiore ai 4 anni senza seggiolini con sistema anti-abbandono. Inoltre è stato previsto un incentivo di 30 euro per l'acquisto dei seggiolini o dispositivi (ma il decreto con i dettagli non è, al momento, ancora disponibile).

Prorogati i "bonus immobili" – nuovo "bonus facciate"

Aggiornata la "Guida pratica in tema di agevolazioni fiscali sulla casa"

I bonus fiscali (65% e 50%), il bonus mobili ed il bonus "verde" sono stati prorogati di un ulteriore anno. A questi si è aggiunto il bonus facciate, una detrazione del 90% per gli interventi, anche di sola pulitura o tinteggiatura esterna, che mirino al recupero o al restauro delle facciate. Anche questo bonus andrà detratto in 10 rate uguali annuali dall'imposta dovuta. Informazioni attuali e dettagliate sulle varie possibilità di detrazione sono contenute nella **Guida pratica in tema di agevolazioni fiscali sulla casa**, disponibile gratuitamente presso il CTCU, le filiali, lo sportello mobile nonché su www.centroconsumatori.it

I vantaggi della tenuta di un "libretto contabile"

Come funziona un libretto contabile?

Chi sta valutando una strategia di maggior sicurezza finanziaria non deve mettersi necessariamente e da subito alla ricerca del miglior investimento finanziario. Probabilmente molto più efficace è dedicare più tempo alle proprie entrate e spese quotidiane.

Compilare una distinta delle proprie entrate ed uscite può sembrare assai noioso ma una sana analisi gestionale è la base per poter portare a termine una strategia di successo per le proprie finanze. Sfatiamo innanzitutto un pregiudizio: quello cioè di pensare che solo perché provvedo a registrare, mese per mese, le mie uscite, allora sono un tirchio. Al contrario: sapendo esattamente cosa sto spendendo e per quale scopo, è probabile che riuscirò a gestire il denaro a mia disposizione in maniera più rilassata. E di certo continuerò a spendere i miei soldi con piacere, sapendo anche „per che cosa“ li ho spesi.

Proprio per chi continua a sorprendersi di avere poco denaro a disposizione, un simile strumento è assai importante: soprattutto serve a far emergere spese superflue e a scovare potenziali di risparmio. Nel migliore dei casi, a fine mese si potrà disporre di un surplus, del quale non ci potremo che rallegrare.

Tenere un libretto contabile offre il vantaggio di poter meglio conoscere le proprie abitudini di consumo, comodamente espresse in euro e pertanto facilmente confrontabili. Sapreste ad esempio indicare, così, alla sprovvista, quanto spendete al ristorante in un mese? Probabilmente no. Per molti, l'esperimento della tenuta di un libretto contabile non sembra valere la candela; certamente è faticoso conservare gli scontrini e trascriverli quotidiana-

mente in un quadernetto oppure in un file excel del proprio PC. Un aiuto in questa direzione ve lo possono però offrire il "libretto contabile online" del Centro Tutela Consumatori Utenti e la relativa app mobile.

Già mentre fate la spesa potete inserire direttamente gli importi sul vostro smartphone, assegnandoli alle giuste voci di spesa. Il libretto vi offre poi un quadro di insieme e i risultati della rilevazione, il tutto elaborato graficamente per essere di facile comprensione. Diciamoci la verità: anche se pratica, per la maggior parte di chi la usa, questa modalità non sarà un divertimento, ma almeno vi sarete liberati di carta e penna. Essendo del tutto anonimo, il libretto garantisce poi che eventuali dati sensibili inseriti siano trattati in modo discreto.

In definitiva, l'aspetto più importante è che ognuno/a possa avere un quadro il più possibile fedele delle proprie finanze, giorno per giorno e senza un'eccessiva perdita di tempo. Gli strumenti che il CTCU mette a disposizione servono proprio a questo scopo.

<https://contiincasa.centroconsumatori.it/>



Colophon

Editore: ISSN 2532-3490
Centro Tutela Consumatori Utenti, Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andreas
Redazione: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Publicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.
Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della L.P. n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

Ottenuto contributo da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri nonché dai contribuenti tramite il 5 per mille dell'IRPEF.

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati.

Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it.
Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

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.)

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: seguitemi @CTCU_BZ

consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (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 scolarisce e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

altri servizi offerti:

- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire



Appuntamenti:

14.03.2020

Fiera della terza età a Brunico, Casa Michael Pacher

Stand informativo CTCU con consulenza

19.03.2020 - ore 19.30

Lana, kultur.lana, p.zza Hoffmann 2, Biblioteca

Conferenza (in tedesco): Ernährung - "nur" eine Frage der Gesundheit?

Relatrice: Silke Raffener, CTCU

28.03.2020 - ore 15.00

S. Candido, Biblioteca Peter Paul Rainer, sala lettura

Conferenza (in tedesco): Lebensmittelverschwendung - "nur" eine Frage der Moral?

Relatrice: Silke Raffener, CTCU



Febbraio

- | | |
|----|---|
| 11 | 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler |
| 26 | 15:00-17:00 Brunico, Bastioni |

Marzo

- | | |
|----|--|
| 06 | 15:00-17:00 Sinigo, Piazza Vittorio-Veneto |
| 07 | 15:00-17:00 Laion, Piazza Comune |
| 09 | 09:30-11:30 Lagundo, Parcheggio Comune |
| 10 | 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler |
| 16 | 09:30-11:30 Caldaro, Piazza del Mercato |
| 17 | 09:30-11:30 Plaus, Piazza Comune |
| 18 | 09:30-11:30 Rifiano, Piazza Comune |
| 19 | 09:30-11:30 Tirolo, Piazza Parrocchia |
| 20 | 09:30-11:30 Barbiano, Piazza Parrocchia |
| 23 | 09:30-11:30 Scena, Piazza Comune |
| 24 | 09:30-11:30 Rablà, Piazza Comune |
| 25 | 09:30-11:30 Bressanone, P.zza Harmansheim
15:00-17:00 Brunico, Bastioni |
| 26 | 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale |
| 27 | 09:30-11:30 Chiusa, Piazza Tinne |
| 30 | 09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese
10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus" |
| 31 | 09:30-11:30 Vill/Rodengo, Piazza Rodenk |