Marzo | Aprile 2020
Nr. 17/Nr. 24
indipendente critico attuale

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

Previdenza integrativa – Attenzione ai costi Pag. 5
Imposte e pagamenti in contanti Pag. 6
Consigli per un home-office senza radiazioni Pag. 7
Per favore no allumino! Pag. 6

Centro Tutela Consumatori Utenti

Il nostro impegno per i vostri diritti

Recuperato oltre un milione e mezzo di euro a favore dei consumatori

Ogni anno, in occasione della Giornata mondiale dei consumatori che si celebra il 15 marzo, il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta il bilancio dell'attività svolta nel corso dell'anno passato. I casi di consulenza, ovvero i reclami concreti, sono rimasti stabili rispetto all'anno precedente, poco sopra quota 10.000.

Telefonia, arrabbiature senza fine

Anche nel 2019 non si è placata l'ondata di lamentele riguardanti questo settore: disdette non recepite, attivazione di servizi mai ordinati, guasti la cui riparazione tarda per settimane, sono solo alcuni dei casi di reclamo che i cittadini ci hanno segnalato. Oltre a queste controversie ormai consolidate, i consulenti del CTCU si trovano spesso a dover far fronte a casi di doppie attivazioni, o di mancata esecuzione di quanto promesso con le offerte. Per questi casi, la soluzione può essere in genere raggiunta solamente attraverso l'invio di un reclamo scritto, oppure a conclusione di una procedura di conciliazione paritetica. Anche il legislatore sembra essersi stancato di questo trend: la legge di bilancio 2020, varata a fine 2019, ha infatti introdotto risarcimenti automatici in caso di fatture non corrette.

"Casa, dolce casa"

Al secondo posto tra i casi di reclamo, troviamo il settore abitativo. La casistica ha riguardato in particolare i bonus fiscali, i contributi provinciali, i contratti preliminari, la contestazione dei vizi di costruzione nonché numerose domande sulle problematiche di condominio. A ciò vi è da aggiungere la consulenza tecnica in ambito edilizio, che, fra le altre, ha fornito consigli pratici riguardo il risparmio energetico, il riscaldamento e il raffrescamento. Nel corso del 2019 si è trattato anche il tema della sostenibilità abitativa sul versante dei prezzi.

Consulenza per questioni bancarie e finanziarie

Questo settore è risultato il terzo per numero di casi trattati, ma è sicuramente in vetta per quanto riguarda la media delle somme oggetto di contestazione. Oltre alle casistiche già emerse negli anni precedenti, relative a investimenti problematici in prodotti finanziari di alcune banche locali, quest'anno si è potuto constatare un forte aumento dei casi di truffa. Attraverso fenomeni di "phishing" e "smishing" se ne vanno, da carte e conti correnti, anche migliaia di euro al colpo: di sicuro un settore che meriterà, anche in futuro, la nostra massima attenzione.

Recuperato oltre un milione e mezzo di euro

Notevoli anche nel corso del 2019 le somme recuperate per i consumatori con oltre un milione e mezzo di euro. Per la maggior parte, le somme sono state recuperate a seguito di transazioni extragiudiziali.

Molte le questioni ancora aperte per i consumatori

I consumatori continuano a dover fare i conti con la costante riduzione del loro potere d'acquisto, con l'aumento dei prezzi di molti beni e servizi, con gravi lacune nella trasparenza delle informazioni e delle condizioni dei contratti, con il proliferare di pratiche commerciali scorrette e aggressive (leggasi in particolare marketing telefonico non consentito) e, più in generale, con aumentati problemi economico-finanziari. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno portato sì maggiore concorrenza in vari settori, facendo anche aumentare il numero di fornitori di beni e servizi, ma oltre a queste opportunità hanno anche accresciuto il rischio di scelte economiche inappropriate. Le sempre più complesse interconnessioni dei mercati fanno sì che informazioni giuridico-legali di base e lettere-tipo (quali validi strumenti di auto-aiuto) non siano più sufficienti a garantire, dal lato pratico, il concreto esercizio dei diritti riconosciuti ai consumatori. Si deve, purtroppo, constatare come anche la vigilanza dei mercati non sia sempre così incisiva come auspicato, e chi dovrebbe proteggere le parti deboli del mercato si riveli, a volte, il "grande assente". Quali enti di rappresentanza dei diritti e degli interessi di

▶▶

consumatori e utenti non siamo sempre in grado di compensare tale deficit e questo, nonostante siano numerose le leggi poste a tutela di consumatori e utenti.

Le molteplici attività, che in questa relazione possono essere riassunte soltanto sommariamente, sono il risultato dello sforzo di molti attori. Il nostro sentito ringraziamento va quindi a chi ci sostiene finanziariamente. Ringraziamo poi in particolar modo i nostri, molti collaboratori, dipendenti e anche volontari, che con dedizione esemplare hanno saputo far fronte in modo efficiente e con successo alle crescenti richieste di assistenza dell'utenza, e quindi anche al conseguente aumento delle responsabilità collegate.

Highlights 2019

Il Premio del Consumatore "Ok d'oro 2019" è andato a Christoph Franceschini.

In occasione della Giornata mondiale 2019 dei consumatori il CTCU ha assegnato il premio biennale del consumatore "Ok d'oro" a Christoph Franceschini. "Il suo giornalismo coraggioso ha reso risparmiatori ed investitori altoatesini più sicuri di sé stessi", questa la motivazione che il Direttivo ha indicato nella premiazione.

Rotazione alla Presidenza del Centro: Priska Auer è la nuova Presidente

Da aprile 2019, Priska Auer è la nuova Presidente del Centro Tutela Consumatori e Utenti. Nell'ambito del sistema di rotazione previsto, Priska Auer succede ad Agostino Accarrino, che per i prossimi due anni assumerà invece la carica di Vicepresidente.

Passaggio di testimone in Direzione: a Walther Andreaus succede Gunde Bauhofer

Dopo un quarto di secolo, lo storico Direttore del CTCU, Walther Andreaus, si è congedato dal suo incarico, passando il testimone a Gunde Bauhofer. L'impegno di questo pioniere dei diritti dei consumatori rimarrà per sempre legato ai numerosi traguardi raggiunti in questi anni a favore dei consumatori.

Nuovi strumenti online

Puntando sull'informazione "on-demand", disponibile dove e quando i cittadini la richiedono, nel 2019 il CTCU ha potenziato l'offerta dei servizi online. Sono stati infatti pubblicati il check-up breve delle assicurazioni e il comparatore dei prezzi dei farmaci, e si è proceduto ad un restayling del check-up assicurativo.

La relazione annuale è disponibile al link

https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2020-03/RA2019.pdf per il download.

Gunde Bauhofer
Direttrice
del CTCU

Stato di emergenza? Non però per i diritti dei consumatori!

Il "primo" commento previsto in questo numero del Pronto Consumatore, con il quale avrei voluto presentarmi a voi, deve purtroppo far spazio all'attuale stato di emergenza, che ha stravolto le nostre abitudini quotdiane. Anche dopo la fine della fase acuta dell'emergenza ci ritroveremo tutti a dover affrontare, per un lungo periodo, le conseguenze di questa crisi.

L'auspicio, per i consumatori, non sembra dei migliori: nel caso di cancellazione di viaggi prenotati, ad esempio, il legislatore ha posto la scelta se rimborsare in contanti oppure tramite voucher in mano alle aziende; non saranno in pochi, probabilmente, i viaggiatori che si ritroveranno "imposti" i voucher. Negli altri settori stiamo assistendo alla promulgazione di svariate e non sempre uniformi misure normative, e raccapezzarsi non è sempre così facile; ad esempio, è possibile sospendere il rimborso di un prestito per l'acquisto della prima casa, ma non quello per l'acquisto di un'auto.

Per le famiglie, in particolar modo quelle a cui sono venute a mancare parti più o meno significative di reddito, diventa in questo momento indispensabile una solida pianificazione finanziaria. Solo avendo un quadro chiaro delle entrate e delle spese fisse nei prossimi mesi si potranno pianificare al meglio le spese variabili. Grazie ad un'accurata analisi della propria situazione finanziaria si potrà anche verificare se si soddisfano o meno i requisiti di legge per le varie misure di sostegno previste, e si potrà quindi fare domanda per le prestazioni in modo più mirato. Da parte nostra, sarà nostra cura tenervi costantemente aggiornati sull'evolversi della situazione, chiarendovi quali spese potranno essere "rinviate" senza particolari conseguenze finanziarie e offrendovi anche tutta l'assistenza necessaria, attraverso consigli, informazioni e i nostri strumenti, come il libretto contabile, assolutamente gratuito e anonimo (**www.contiincasa.centroconsumatori.it**).

Anche le autorità pubbliche non dovranno però dimenticare i consumatori: oltre alle misure concrete di pronto intervento, serviranno anche nuovi strumenti legali – una sorta di diritto contrattuale "di crisi" - per garantire soluzioni eque alle molte questioni pratiche, giuridico-legali, irrisolte a seguito del Covid-19 (che ne sarà di corsi, abbonamenti, soggiorni all'estero ecc.? … e l'elenco è lungo). Anche gli aiuti che lo Stato deciderà di elargire alle imprese dovrebbero essere legati a condizioni atte ad arginare speculazioni di vario genere. Altrimenti rischiamo di "passare in cassa" due volte – come consumatori e come contribuenti.

Diritto del consumo & pubblicità

Sospensione dei mutui:
quali sono le possibilità per i consumatori, e quali costi comportano
Disponibile sul sito del CTCU un mini-simulatore di calcolo

Per molte famiglie si stanno già delineando, per i mesi a venire, probabili difficoltà ad adempiere ai propri obblighi di pagamento. Questo vale più di tutto per somme importanti, come ad esempio le rate del mutuo prima casa. Ai consumatori vengono presentate varie opzioni per sospendere o dilazionare i pagamenti.

L'offerta delle banche locali

Le banche locali (Banca Popolare dell'Alto Adige, Cassa di Risparmio di Bolzano e Casse Rurali), con un comunicato stampa congiunto, hanno formulato due opzioni per i finanziamenti a medio-lungo termine: si possono cioè sospendere le rate per 12 mesi, e/o allungare la durata dei mutui di 24 mesi. Nel comunicato non viene però specificato come le banche intendano procedere con gli interessi che maturano in questo periodo di 12 mesi, e cioè se essi siano da pagare subito oppure vadano suddivisi sul periodo di ammortamento residuo o altro ancora. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha richiesto alle banche interessate qualche delucidazione in proposito, e ha scoperto che l'approccio è diverso da banca a banca: la Banca Popolare e la Cassa di Risparmio sospendono l'intero pagamento della rata, mentre le Casse Rurali chiedono il pagamento della sola quota interessi.

Le possibilità del "Fondo Gasparrini" e del decreto "Cura Italia"

Queste possibilità riguardano i titolari di mutui contratti per l'acquisto della prima casa fino a 400.000 euro e con un ISEE non superiore ai 30.000 euro, e possono essere attivate nei casi di perdita del lavoro, sensibile riduzione o sospensione dell'orario di lavoro, al manifestarsi di una grave invalidità e simili, oppure, per gli autonomi, se si è verificata una riduzione delle entrate superiore al 33% rispetto al trimestre precedente.
Questa opzione prevede la possibilità di pagare, per un periodo di 18 mesi, soltanto il 50% della quota interessi, mentre il fondo copre il restante 50%.

La chiarezza è più importante che mai

"Le banche locali hanno di certo inviato un forte segnale alle famiglie altoatesine" commenta la Direttrice del CTCU, Gunde Bauhofer. "Ma ciò non basta: a questo deve ora seguire massima trasparenza nella gestione delle richieste". Chi chiede la sospensione del mutuo ha di rado un quadro chiaro su come si andranno a modificare i flussi di pagamento del mutuo. Pertanto le banche, una volta ricevuta la richiesta di sospensione, dovrebbero inviare ai propri clienti un nuovo piano di ammortamento, sulla base del quale e solo in questo momento decideranno definitivamente se accettare o meno la sospensione. "È chiaro che ciò rappresenta un surplus di lavoro per le banche" dice Bauhofer, "ma viste le somme in gioco, a nostro avviso, questo è l'unico modus operandi atto ad evitare eventuali controversie future".

Al fine di offrire ai consumatori almeno un primo orientamento in merito alle diverse opzioni possibili, sul sito del CTCU - **www.consumer.bz.it** - è disponibile un foglio di calcolo e un esempio per un mutuo-tipo: **https://www.consumer.bz.it/it/sospensione-dei-mutui-quali-sono-le-possibilita-i-consumatori-e-quali-costi-comportano**

Trasporti & comunicazioni

Offerte in streaming durante la quarantena; non mancano le insidie a cui fare attenzione

Attualmente l'emergenza Coronavirus costringe la maggior parte delle persone a restare a casa. Inoltre sono impedite le aperture di cinema, teatri e lo svolgersi di altri eventi culturali e di intrattenimento. Ecco che allora uno dei principali strumenti di svago in questo periodo sono le piattaforme di streaming video. Le offerte, così come la domanda di contenuti digitali, ovviamente si moltiplicano e non sempre è facile districarsi tra gli abbonamenti proposti, sia gratuiti che a pagamento.

Una panoramica delle offerte

Il CTCU offre una panoramica delle principali piattaforme e delle relative offerte per poter usufruire di servizi video in un **foglio informativo** disponibile sul proprio sito (**www.consumer.bz.it**).

Periodi di prova gratuiti ed abbonamenti: come evitare costi indesiderati

Sono molte le piattaforme completamente gratuite per vedere contenuti video oppure che offrono solo periodi di prova iniziali, pure gratuiti. Attenzione ai costi indesiderati quando sottoscriviamo un'offerta! Quando sono proposti periodi di prova gratuiti, il servizio sottoscritto solitamente non termina automaticamente allo spirare del periodo, ma prevede invece un rinnovo automatico a pagamento, in assenza di disdetta entro un certo termine. Vanno quindi sempre controllate bene le condizioni di contratto proposte e verificate le opzioni di rinnovo impostate sul proprio profilo.

Costi o penali per il recesso anticipato

Anche se la maggior parte delle piattaforme di contenuti on-demand permette di disdire o modificare l'offerta sottoscritta, anche ogni mese, senza costi aggiuntivi (l'esempio più famoso in tal senso è Netflix), ve ne sono altre che possono prevedere **costi o penali per il recesso anticipato**: verificate quindi bene le condizioni di recesso prima di esercitare un'eventuale disdetta.

Problema: seppur la rimodulazione di alcuni palinsesti, ad esempio i canali sportivi, potrebbe legittimare ad ipotizzare una richiesta di rimodulazione dei costi (o di recesso), ove ciò non sia previsto espressamente (magari anche perché non vi è ancora l'ufficialità della cancellazione definitiva di molte manifestazioni sportive, in particolare la serie A di calcio) si può incorrere in **addebiti indesiderati**, con le conseguenti difficoltà di contestazione e recupero degli eventuali costi indebiti.

Ulteriori informazioni e la panoramica delle offerte streaming è consultabile sul sito internet del CTCU **www.consumer.bz.it**

Servizi finanziari

Quanto costa il mio conto corrente?

I conti online gratuiti sono rari – I costi fissi si riducono, a certe condizioni

Con l'ultimo estratto conto dell'anno, i clienti possono esaminare i costi annuali del proprio conto corrente e confrontarli con le condizioni attualmente disponibili sul mercato, attraverso il confronto recente del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU).

Conti allo sportello

La tradizionale "famiglia" (in termini bancari), paga in media per il proprio conto più di 200 euro all'anno. La differenza fra il conto più caro e quello più conveniente si aggira intorno ai 400 euro/anno.
Per tenere sotto controllo i costi del conto, è possibile richiedere l'invio per e-mail degli estratti conto e delle comunicazioni di trasparenza, effettuare prelievi di contanti attraverso gli sportelli bancomat della propria banca (o delle banche del gruppo) e utilizzare l'home-banking per i pagamenti SEPA e i bonifici. Clienti che eseguono un numero esiguo di operazioni possono risparmiare disponendo di conti a costi fissi contenuti. Per chi invece esegua nel corso dell'anno un numero più elevato di operazioni allo sportello, potrebbe essere utile richiedere offerte „a pacchetto“ (anche se magari prevedono maggior costi fissi).

Conti online

In media un conto online arriva a costare intorno ai 110 euro all'anno, laddove la differenza fra conto più caro e meno caro arriva ad essere di 200 euro/anno circa.

Conti pensionati

Il cd “conto base gratuito” può essere interessante, in particolar modo per i pensionati. Il CTCU consiglia di richiedere proprio questa tipologia di conto, prevista espressamente dalla legge e che le banche devono anche offrire obbligatoriamente (ulteriori informazioni).

Il commento dal CTCU

È bene valutare se le prestazioni del proprio conto corrente, e quindi i relativi costi, corrispondano o meno al proprio fabbisogno effettivo. Confrontate dunque i costi risultanti dal vostro estratto conto con quelli di uno degli esempi del nostro confronto, per scovare eventuali (interessanti) margini di risparmio.
Potete trovare piú indicazioni al link: **https://www.consumer.bz.it/it/quanto-costa-il-mio-conto-corrente**

Trasporti & comunicazioni

Scena del crimine: lo smartphone

Truffatori a caccia di dati tramite sms e e-mail
Da conti e carte spariscono importi a quattro zeri

Lo spazio digitale offre infinite possibilità, ma infinite paiono essere anche le attività criminali che si stanno sviluppando. In questi giorni, al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) pervengono numerose le chiamate di consumatori, destinatari di sms o email sospette, oppure che si sono visti sottrarre importi per un valore anche di 5.000 euro da proprie carte e conti.

Il prestatore di servizi finanziari sembra comunicarci che vi sarebbero dei “problemi” con la carta, il conto oppure l’account, e ci invita ad eseguire un login ad un link dato, per ovviare al problema. La pagina che si apre appare del tutto autentica, e si serve anche di una connessione sicura attraverso “https” – ma se si controlla con estrema attenzione, si può notare come l’indirizzo del mittente non sia quello usuale.
A quel punto però, i nostri dati di accesso sono stati “pescati”, e i truffatori hanno così accesso alla carta o al conto. Con l’entrata in vigore della nuova direttiva sui servizi di pagamento (la PSD2), che ha imposto la cd. autenticazione “forte” del login (almeno di doppio livello), questi problemi si pensavano ormai superati, e invece è possibile registrare un loro aumento e non una loro diminuzione (vedasi anche gli ultimi, nostri comunicati al riguardo).
Maggiori informazioni e consigli per proteggervi dal “phishing” li potete trovare a questo link: **https://www.kaspersky.it/blog/phishing-ten-tips/6913/**
Nel caso ci si dovesse accorgere di operazione bancarie fraudolente, la procedura da seguire si trova qui: **https://www.consumer.bz.it/it/scena-del-crimine-lo-smartphone**

Alimentazione

Lo spreco alimentare ci riguarda tutti

Il 5 febbraio è, in Italia, la Giornata nazionale di prevenzione dello spreco alimentare. Il CTCU presenta i primi risultati dell’iniziativa “Diario dello spreco alimentare”, i cui dati sono stati analizzati dall’Istituto di sviluppo regionale di Eurac Research, nonché altre iniziative per prevenire lo spreco alimentare.

Le 69 famiglie, partecipanti all'iniziativa, hanno registrato 68,4 kg di rifiuti alimentari, in media quindi un chilo per famiglia alla settimana. Dalla rilevazione è emerso che si tratta, quasi in toto, di rifiuti **evitabili**: al momento del loro smaltimento i prodotti erano ancora del tutto commestibili, oppure sarebbero stati commestibili se consumati per tempo.

Di poco conto, se confrontati, il superamento della data di scadenza (23 volte) e del termine di conservazione minima (10 volte), come motivo dello smaltimento. Si nota però che c’è ancora poca chiarezza a riguardo, visto che solo il 55% conosce l'esatto significato delle due scadenze. Il cibo smaltito è stato riassunto in ben undici categorie, delle quali quella della frutta cruda (23%) e quella della verdura cruda (18%) danno insieme il 41% del peso del totale smaltito. Seguono i cibi preparati con il 18%, i latticini con il 15% e il pane e i prodotti da forno con un 8%.

Conservare a regola d’arte e riutilizzare gli avanzi

Il CTCU metterà in campo ulteriori iniziative nell’ambito del progetto “Una buona occasione”. I consumatori possono già ora scaricare una app con informazioni per la conservazione di oltre 500 alimenti e varie proposte di ricette per il riutilizzo degli avanzi.

Il consiglio del CTCU è quindi quello di fare la spesa secondo i reali bisogni e le reali necessità, affidandosi alla vecchia, cara “lista della spesa” e una volta a casa, di riporre i prodotti in maniera sistematica, ma soprattutto di consumarli prima che si deteriorino.

Il clima chiama

Giornata mondiale dell'acqua del 22 marzo: ridurre l'impatto su acqua e clima

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), oltre due miliardi di persone in tutto il mondo non hanno a disposizione acqua potabile sicura. **Il motto della Giornata mondiale dell'acqua "Acqua e cambiamento climatico" sensibilizza sul fatto che acqua, natura e cambiamento climatico sono strettamente correlati tra loro**. Contemporaneamente aumenta la popolazione nel mondo e, con essa, il fabbisogno d'acqua sul pianeta.

Più cibi di origine vegetale e meno di origine animale nell'alimentazione

In confronto a una dieta con un'elevata percentuale di alimenti di origine animale, un'alimentazione basata su cibi vegetali genera meno gas a effetto serra e al contempo comporta un minor consumo d'acqua. Un esempio frequentemente citato: per la produzione di 1 kg di carne bovina si calcola siano necessari circa 15.500 litri di acqua "virtuale". Per 1 kg di carote, invece, bastano 130 modesti litri d'acqua.

Utilizzare i cibi anziché sprecarli

Anche i cibi che, in un momento successivo, verranno smaltiti devono prima essere prodotti, e per questo si consumano acqua, suolo, energia e molto altro ancora. Se i cibi finiscono nelle immondizie anziché nel piatto, queste risorse vengono utilizzate invano.

Riutilizzare gli oggetti, utilizzarli più a lungo e acquistarne di meno

L'acqua è necessaria non solo per la produzione di alimenti, ma anche di altri beni: servono circa 11.000 litri d'acqua per 1 kg di cotone, 20.000 litri per un PC, 400.000 litri per una vettura di media cilindrata.

Bere acqua del rubinetto

L'acqua del rubinetto, un vero e proprio alimento a km 0, è disponibile in qualsiasi momento nelle nostre case, a basso costo e senza imballaggio.

Servizi finanziari

Previdenza e costi

Differenze dell'uno per cento e già uno stipendio netto annuo va perso

Covip pubblica i costi dei fondi pensionistici complementari aperti e chiusi per il 2019

La decisione di aver aderito negli anni passati ad un fondo pensione complementare, sia rispetto all'inflazione che al fatto di aver optato per lasciare il TFR in azienda, è stata buona. Nel periodo 2014-2018 l'inflazione a Bolzano è stata del 5,1% e nel periodo 2009-2018 del 18,7%. Per gli stessi periodi il TFR è stato rivalutato rispettivamente del 9,40% e del 26,09%.

Il rendimento migliore rispetto al TFR è da ricollegare anche al fatto che, nel caso della pensione complementare, il risparmiatore si fa carico del rischio di capitale. Si devono tuttavia considerare anche i vantaggi relativi al contributo versato dal datore di lavoro e alla tassazione, che sono nel complesso rilevanti.

Secondo la Covip, i fondi pensione complementari più importanti dell'Alto Adige hanno conseguito i seguenti rendimenti annui, medi, composti:

Laborfonds	2014-2018	2009-2018
Linea garantita	0,35%	1,52%
Linea prudente-etica	3,65%	4,61%
Linea bilanciata	3,76%	4,65%
Linea dinamica	3,21%	4,96%

Raiffeisen Fondo Pensione Aperto	2014-2018	2009-2018
Guaranty	-	-
Safe	2,01%	2,47%
Activity	2,24%	3,83%
Dynamic	1,72%	4,68%

Arca Previdenza FPA	2014-2018	2009-2018
Rendita	2,90%	4,09%
Crescita	3,17%	5,52%
Alta Crescita	2,96%	7,05%
Obiettivo TFR	0,18%	1,91%

Scopriamo i costi della pensione complementare

L'Autorità di vigilanza del settore (Covip) prescrive che i costi vengano rappresentati sinteticamente con il cosiddetto ISC, l'indicatore sintetico dei costi. Esempi mostrano che, con un punto percentuale in meno di ISC e una durata lunga dell'investimento, risulta alla fine un +22% di capitale accumulato. Pertanto, costi maggiori possono erodere il capitale e, quindi, i rendimenti.

Un esempio. Un dipendente con uno stipendio lordo annuo di 26.000 euro, un versamento annuale di contributo pari a 2.400 euro (corrispondente all'intero TFR oltre all'1,1% ciascuno di contributo del lavoratore e del datore di lavoro), con un rendimento medio di mercato stimato elevato (ad es. 4%) in un fondo pensione aperto (ad es. Raiffeisen, Arca, …) e con un indicatore sintetico dei costi (ISC) pari all'1,35%, ottiene, dopo 30 anni di partecipazione al fondo, **un capitale complessivo, finale di 109.461,97 euro**. Con lo stesso versamento in un fondo pensione chiuso (ad es. Laborfonds), con un ISC dello 0,35%, ottiene un **capitale finale di 129.821,98 euro**, quindi ben 20.360 euro in più! E questo è dovuto solo ai differenti costi applicati nei due casi!

Bene dunque evitare costose decisioni errate, dal momento che la minusvalenza finanziaria finale può essere pari a uno stipendio netto annuo e anche più.

Tutti i dettagli del confronto sono indicati: https://www.consumer.bz.it/it/previdenza-e-costi

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

Servizi finanziari

La Procura di Bolzano ha chiesto il rinvio a giudizio di ex vertici della Cassa di Risparmio di Bolzano

Gli azionisti interrompano ogni prescrizione!

Come reso noto nei giorni scorsi, la Procura di Bolzano ha chiuso di recente le indagini nei confronti dell'ex presidente della Cassa di Risparmio di Bolzano (Norbert Plattner), l'ex direttore generale (Peter Schedl) e altri due ex dirigenti dello stesso Istituto (Richard Seebacher e Sergio Lovecchio). Le indagini, proseguite fino a poco tempo fa, hanno riguardato le ipotesi di reato relative all'aumento di capitale della Banca nel 2012, comprese le false dichiarazioni nel prospetto informativo, l'aggiotaggio (cioè l'aumento dei prezzi) e la truffa aggravata.

Sempre in merito alla vendita di azioni della Cassa, davanti al Tribunale di Bolzano sono già pendenti alcune cause (pilota): anche per tali cause le nuove notizie venute alla luce sono di estrema rilevanza. Il CTCU metterà in campo tutte le opzioni possibili, affinché non solo gli imputati di questa vicenda, ma anche la stessa Banca rispondano delle perdite subite dai consumatori in relazione ai fatti contestati. Gli avvocati incaricati dallo stesso CTCU dovranno valutare la proposizione di un ricorso per contrastare l'imminente prescrizione dei reati contestati agli imputati.

Consiglio ai risparmiatori interessati dalla vicenda: inviare il prima possibile un reclamo alla Cassa di Risparmio di Bolzano per contestarne l'operato, e per richiedere la documentazione contrattuale. Il seguente reclamo può essere scaricato qui: **https://www.consumer.bz.it/it/la-procura-di-bolzano-ha-chiesto-il-rinvio-giudizio-di-ex-vertici-della-cassa-di-risparmio-di**

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori

Seggiolini "anti-abbandono": dal 6 marzo possono scattare le sanzioni

È online la piattaforma per i buoni

Dal 7 novembre 2019, per chi trasporta in auto bambini al di sotto dei 4 anni, è obbligatorio avere un seggiolino con sistema anti-abbandono. Dal 6 marzo sono scattate le sanzioni per chi non si è adeguato alle nuove disposizioni: sanzione amministrativa da 83 a 333 euro oltre alla decurtazione di 5 punti patente.

Chi e come si può chiedere il bonus?

È da fine febbraio 2020 che, tramite un'identità digitale (SPID), è possibile chiedere il buono di 30 euro, collegandosi a **https://www.bonuseggiolino.it/bonuseggiolino/#/beneficiario/homePage** (anche per chi avesse effettuato l'acquisto prima del 20 febbraio 2020). Il contributo è unico per bambino, e viene erogato sotto forma di voucher elettronico, che può essere poi speso soltanto nei negozi che previamente si sono registrati presso il Ministero.

Addebiti per la consegna degli elenchi telefonici

Come contestare l'addebito relativo alla consegna dell'elenco telefonico

Recentemente molti utenti, in seguito al ricevimento della fattura da parte del gestore telefonico TIM, si sono rivolti al CTCU per segnalare la presenza di un addebito di € 3,90 riguardante la consegna dell'elenco telefonico. La questione riguarda sia ex clienti, che clienti attuali di TIM. In particolare, per quel che riguarda i primi, questi ci segnalano che, avendo essi cessato la linea, non hanno nemmeno ricevuto l'elenco, né hanno alcun tipo di interesse a riceverlo. Dall'altra, ci sono molti utenti attivi, che da anni non ricevono più l'elenco e ritengono pertanto tale addebito "non dovuto".

Pertanto tutti coloro che non desiderino più ricevere l'elenco telefonico o che vogliano contestare formalmente l'addebito relativo alla consegna dell'elenco telefonico, devono inviare una communicazione alla TIM, per fax al numero 800.000.187. Le nostre lettere tipo sono reperibili al link: **https://www.consumer.bz.it/it/addebiti-la-consegna-degli-elenchi-telefonici**

Detrazione di spese mediche nel 730 o nella "precompilata"

Il CTCU: attenzione al metodo di pagamento usato! Chi paga in contanti rischia di perdere il diritto alla detrazione

Chi volesse portare in detrazione le spese mediche dalle imposte sul reddito anche nel 2020, deve fare attenzione al metodo di pagamento. Infatti dal 1° gennaio 2020 sono in vigore nuove regole riguardo le modalità di pagamento delle stesse spese, al fine di ottenere la relativa detrazione del 19 per cento.

1. il contante potrà essere ancora utilizzato per i medicinali, i dispositivi medici e le prestazioni sanitarie rese da strutture pubbliche o private accreditate al Servizio sanitario nazionale. In ogni caso, per documentare fiscalmente la spesa, sarà necessario disporre della fattura oppure del cd. "scontrino parlante", sul quale è cioè riportato il codice fiscale del pagatore.

2. Per tutte le altre spese mediche che si vorranno portare in detrazione sarà invece obbligatorio pagare con mezzi tracciabili, cioè con bancomat, carte di credito, carte prepagate, bonifici, assegni oppure altre modalità tracciabili, pena l'impossibilità della detrazione.

Il nostro consiglio: per le visite o le prestazioni private, richiedete già al momento della prenotazione informazioni sul metodo di pagamento preferito dal prestatore, in modo da non farvi trovare impreparati all'atto del pagamento.

Novità per la rc auto familiare: miglior classe di bonus-malus per tutti i veicoli in famiglia

Dal 16 febbraio 2020 è entrata in vigore la nuova "rc auto familiare". È possibile dunque assicurare ogni veicolo della famiglia (vale lo "stato di famiglia") con la migliore classe di bonus-malus, presente tra loro, anche se già assicurato ed anche se si tratta di un altro tipo di veicolo (es. motocicletta....). Questo a patto che non vi siano stati, nei cinque anni precedenti, sinistri con colpa esclusiva, principale o paritaria.

La nuova norma regola la classificazione del bonus-malus per l'assicurazione RC auto e "migliora", in qualche modo, quelle del "decreto Bersani". La nuova legge elimina le barriere dello stesso tipo di veicolo e quelle del primo acquisto. A partire dall'entrata in vigore della nuova norma, qualsiasi contratto assicurativo esistente può essere riclassificato.

Per i consumatori si prospettano dunque possibilità di ribasso dei prezzi delle polizze, tenendo però a mente che stessa classe bonus-malus non significa stesso premio da pagare, in quanto i premi assicurativi sono determinati in base a più fattori.

La novella legislativa potrebbe però, dall'altro lato, portare anche ad aumenti di premio nel lungo periodo. Diviene, quindi, più importante che mai confrontare le tariffe, per portare a casa il contratto con il miglior rapporto qualità-prezzo.

Niente stagnola, per favore!

Cosa è utile sapere sull'uso dei fogli di alluminio e prodotti similari in casa

L'alluminio può trasferirsi sugli alimenti con cui entra in contatto, in particolare con sostanze e prodotti acidi o salati: secondo recenti studi, questo può accadere anche se si cucinano pietanze avvolte nella carta stagnola.

Troppo alluminio: a lungo andare è tossico

Nel corso del tempo, parti residue possono accumularsi nel corpo con conseguenze sulla salute, che possono consistere in patologie neurologiche e/o nefrologiche, effetti sulla fertilità e sulla salute delle ossa. L'alluminio svolge probabilmente un certo ruolo anche nell'insorgenza del morbo di Alzheimer e del cancro al seno. Un milligrammo di alluminio per chilo di peso corporeo è la quantità che l'Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare (EFSA) ha definito come dose massima settimanale tollerabile.

Cucinare nella stagnola: comodo ma rischioso?

Cucinare al forno la carne o il pesce avvolti in un cartoccio di alluminio è una tecnica di cottura molto utilizzata, ma negli ultimi tempi viene largamente sconsigliata."I risultati delle analisi chimiche condotte dall'Università di Milano sono stati sorprendenti persino per gli esperti: anche se la carne e il pesce erano stati cotti avvolti nella stagnola, senza marinatura e senza sale, è stato confermato un trasferimento di particelle di alluminio dalla pellicola agli alimenti", sintetizza Silke Raffeiner, nutrizionista del CTCU. Il Ministero della salute ha fatto eseguire ulteriori analisi, rispondendo ai risultati ottenuti con una campagna d'informazione.

Niente alluminio, meglio anche per l'ambiente

La produzione dell'alluminio, che si ricava dalla bauxite, richiede infatti enormi quantità di energia, contribuisce alla distruzione della foresta pluviale tropicale e, soprattutto ai Tropici, è responsabile dell'avvelenamento di numerosi habitat.

I suggerimenti del CTCU: **https://www.consumer.bz.it/it/niente-stagnola-favore**

Quando ha senso fare una scorta di generi alimentari?

Generalmente, si consiglia di tenere a casa una scorta di alimenti sufficiente per una decina di giorni. Infatti, maltempo oppure interruzioni di corrente si verificano solitamente all'improvviso e senza preavviso e potrebbero anche ostacolare l'approvvigionamento di cibo.

Si dovrebbe evitare di acquistare generi alimentari che non vengono consumati volentieri e che pertanto veranno poi, probabilmente, gettati nella spazzatura. "Molto meglio optare per il cosiddetto rifornimento dinamico: determinati prodotti che nella quotidianità si utilizzano più spesso andrebbero riacquistati a intervalli regolari, in modo da averne sempre una scorta in casa", spiega Silke Raffeiner, nutrizionista presso il CTCU.

Secondo il parere delle autorità è sempre importante avere una scorta essenziale d'acqua (preferibilmente in bottiglie di vetro riciclabili), idealmente pari a due litri per persona al giorno.

Siccome, in caso di prolungati periodi di assenza della corrente, i prodotti nel frigorifero e nel congelatore andrebbero buttati dopo breve tempo, può essere utile fare scorta di alimenti che si conservano ad una temperatura ambiente.

Infine, non dovrebbe mancare una scorta di articoli per l'igiene (come ad esempio, la carta igienica) e tra le altre cose, ad esempio, il cibo per gli animali domestici.

Di seguito trovate il link per accedere ad un elenco dei più importanti prodotti alimentari per la scorta: **https://www.consumer.bz.it/it/quando-ha-senso-fare-una-scorta-di-generi-alimentari**

"Sistemi di sicurezza per il gas metano, monossido di carbonio o GPL e anti-incendio"

Incurante delle norme per il contenimento dell'epidemia, una ditta del nord Italia vendeva dispositivi porta a porta

Ci risiamo - e per giunta in piena tempesta da coronavirus, vi sono soggetti che non si fermano davanti a niente. Sono giunte segnalazioni al CTCU riguardo un'azienda da fuori provincia che, agli inizi di marzo, cercava di vendere in alcuni centri della nostra provincia "sistemi di sicurezza per il gas metano, monossido di carbonio o GPL" una volta "sensore antigas o dispositivo contro intossicazioni ed esplosioni", attraverso il sistema del "porta a porta".

Il CTCU ricorda che l'installazione di tali apparecchi non è assolutamente obbligatoria e non è prevista in alcun modo dalle legge. I consumatori non sono quindi obbligati a far entrare alcun rappresentante di queste ditte all'interno della propria abitazione, men che meno in questa situazione di emergenza, né tanto meno sono obbligati ad acquistare i prodotti proposti. In caso di dubbio, contattate le Forze dell'Ordine.

Trattandosi inoltre di vendite cd. "porta a porta", come previsto dal Codice del Consumo (D.Lgs 206/2005), al consumatore è consentito recedere dal contratto stipulato entro 14 giorni di calendario dalla sua sottoscrizione oppure dalla consegna del prodotto, a mezzo lettera raccomandata a.r. L'apparecchio va, in questo caso, restituito alla sede legale della ditta, a spese del consumatore, secondo le modalità e l'indirizzo indicati nel contratto.

I consulenti del CTCU sono a disposizione per ogni informazione e assistenza sulla questione, contattandoci per telefono al n. tel. 0471 975597.

Alcuni consigli per lavorare da casa senza troppe radiazioni

- Telefonate: più sono lunghe e frequenti, più conviene utilizzare la rete fissa anziché lo smartphone. Chi è già pratico, può fare le proprie telefonate sempre via cavo collegandosi al computer. Il cordless meglio impiegarlo per le telefonate più brevi e del tutto sporadiche: irradia nella testa quanto un cellulare, se non di più.

- Per il collegamento del computer ad Internet non va utilizzato il wi-fi, bensí il cavo ethernet collegato al router (LAN). Successivamente vanno spente con apposito tastino tutte le funzionalità (wi-fi) sia sul computer, sia sul router. Anche i tablet e quasi tutti i moderni smartphone possono andare in Internet via cavo, per mezzo di adattatori dedicati (impostare la modalità „aereo" e spegnere le funzioni wireless).

- La connessione wi-fi andrebbe comunque limitata spegnendola, ad esempio, almeno la notte, poichè ne va della qualità del sonno.

- Altre fonti di radiazioni wireless che possiamo facilmente eliminare o sostituire (wi-fi e/o Bluetooth) sono il mouse, la tastiera, le cuffie, le casse acustiche, la connessione del babyphone, le stampanti e gli apparecchi TV. Attenzione: ci sono stampanti e televisori che permettono di eliminare il wi-fi solo staccando del tutto la spina.

Come vengono indicati gli ingredienti primari di un prodotto?

Per motivi di marketing, sulla confezione di molti alimenti viene fatto un riferimento esplicito o indiretto alla loro origine, ad esempio con le indicazioni "**Prodotto in...**" o "**Made in...**", ma anche con un'immagine, un simbolo o la raffigurazione della bandiera del relativo paese.

A partire dal 1° aprile 2020, su questi alimenti, va riportata la provenienza degli ingredienti primari qualora essa differisca dal luogo d'origine del prodotto. La nuova disposizione vale per tutto il territorio UE. Per ingredienti primari si intendono gli ingredienti che rappresentano quantitativamente più del 50% dell'alimento e quelli che vengono associati alla denominazione di tale alimento. Un prodotto può contenere uno o più ingredienti primari, in alcuni casi nemmeno uno.

Le organizzazioni di tutela dei consumatori si battono ormai da tempo affinché tutti gli ingredienti principali dei prodotti alimentari vengano indicati tassativamente e con accuratezza sulle confezioni. Con questa nuova disposizione, però, la provenienza degli ingredienti primari deve essere riportata solo nel caso in cui sulla confezione venga fatto riferimento al luogo d'origine del prodotto.

Le indicazioni prescritte, inoltre, offrono poca chiarezza, dal momento che il paese o la regione d'origine possono, ma non devono necessariamente, essere indicati concretamente: bastano, ad esempio, diciture come "Ingrediente proveniente da paese UE" o "Ingrediente proveniente da paese extra UE" o ancora "Ingrediente proveniente da paese UE ed extra UE". È ammessa persino l'indicazione "L'ingrediente non proviene dal paese d'origine o luogo di provenienza dell'alimento".

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 Andreaus
Redazione: Walther Andreaus, 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 LP 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:

1. **Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
2. **Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun-gio 8:00-16:00, ven 8:00-12:00
3. **Sedi periferiche**
   Bressanone, via Roma 7 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00*)
   Brunico, viale Europa 20 (0474-551022), lun 9:00-12:00 + 14:00-17:00, mar + mer 14:00-17:00, gio 9:00 - 12:00
   Chiusa, Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
   Egna, Largo Municipio 3 (331-2106087), mar 15:00-17:00
   Lana, via Madonna del Suffraggio 5, (0473-567702-03), 1° lun del mese 15:00-17:00
   Malles, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
   Merano, via Goethe 8 (si accede via Otto Huber, 84)(0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
   Passiria, S. Leonardo, via Passiria 3, (0473-659265), lun 15-17
   S. Martino, Picolino 71 (0474-524517) 2° e 4 °gio/mese 9:00-12:00
   Silandro, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° 4° gio/mese 9:00-12:00
   Vipiteno, Città Nuova 21 (0472-723788), lun 9:00-12:00
   Associazione partner a Trento: CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
   * solo su prenotazione
4. **Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
5. **Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
6. **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
7. **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.equo.centroconsumatori.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 scolaresce e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

altri servizi offerti:
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costriure

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

Sportello Mobile

Calendario Sportello mobile del consumatore:

alla stampa della presente edizione non era determinabile il momento della ripresa delle attività dello Sportello mobile.

In ogni caso, gli appuntamenti attuali saranno pubblicati online all'indirizzo:

www.consumer.bz.it/it/sportello-mobile-il-calendario

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.**